



กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายงานผลการสำรวจ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประจำปีบัญชี 2561



บริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด

เลขที่ 1/6 ถนนเพิ่มสิน แขวงสายไหม เขตสายไหม กรุงเทพฯ 10220

Tel : 0-2994-1607 Fax : 0-2994-1607 ต่อ 102 e-mail : globalenvi@yahoo.com

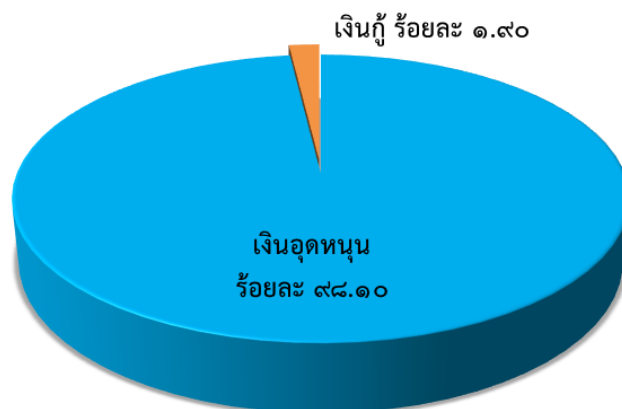
บทสรุปผู้บริหาร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม และให้ Third Party เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ เพื่อให้เกิดความเป็นกลาง เที่ยงตรง แม่นยำ และได้ข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้ คือ การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ยื่นข้อเสนอโครงการ จำนวน ๑๕๖ ราย (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มที่ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มที่ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ) และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๗ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ โดยดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑ สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอได้ ดังนี้

- **กลุ่มที่ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม**

๑. **สถานการณ์ทั่วไป** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๘.๑๐ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินอุดหนุน และร้อยละ ๑.๙๐ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินกู้ โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๖๙.๙๐ เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว ร้อยละ ๒๐.๕๐ เป็นโครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ และร้อยละ ๙.๖๐ เป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณา โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมา เป็นองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และส่วนราชการ

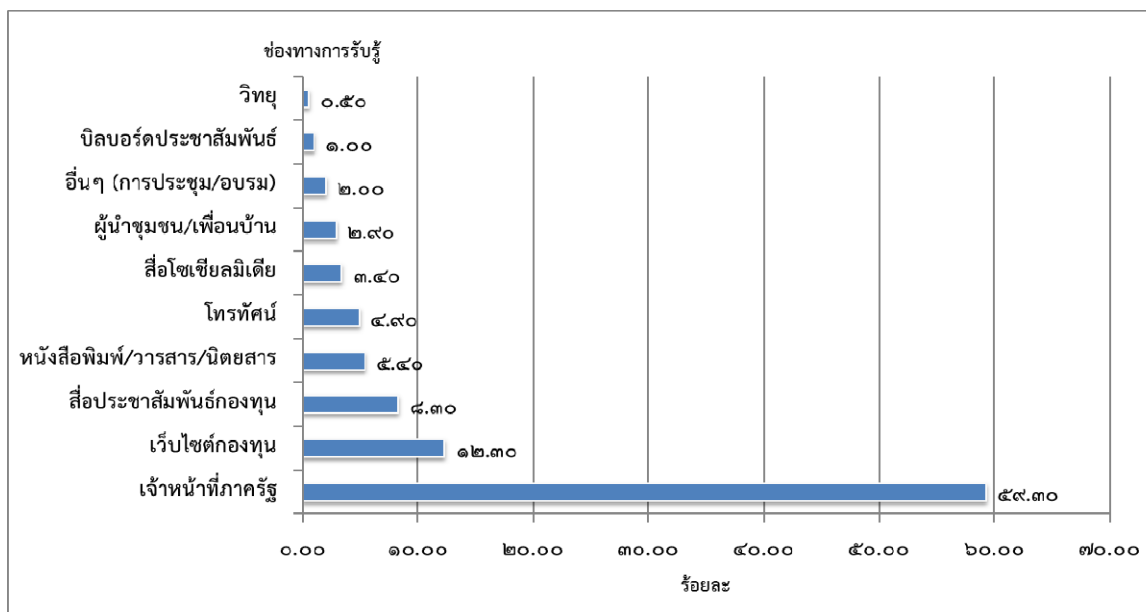
ประเภทของการยื่นข้อเสนอของกลุ่มตัวอย่าง



๒. การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยช่องทางที่ได้ยินส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๙.๓๐ ได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ รองลงมา ร้อยละ ๑๒.๓๐ จากเว็บไซต์กองทุน ร้อยละ ๘.๓๐ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุน ร้อยละ ๕.๔๐ จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ร้อยละ ๔.๙๐ จากโทรทัศน์ ร้อยละ ๓.๔๐ จากสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๒.๙๐ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๑.๐ จากบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ และร้อยละ ๐.๕๐ จากวิทยุ

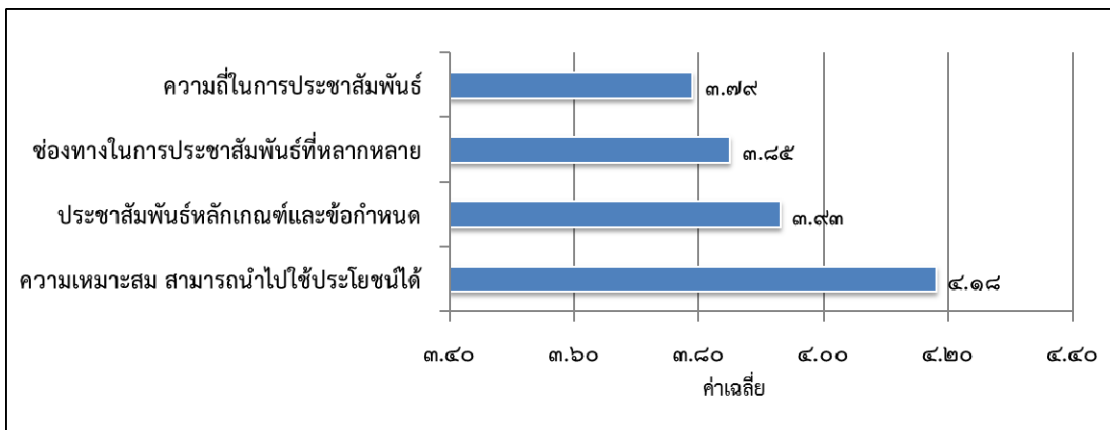
กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ร้อยละ ๙๕.๕๐ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยร้อยละ ๗๘.๘๐ ระบุว่ากองทุนฯ มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๓.๑๐ ระบุว่าหน้าที่สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๕.๖๐ ระบุว่าหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๒.๕๐ ระบุว่าหน้าที่สร้างความร่วมมือเพื่อการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ช่องทางการรับรู้ (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยิน)



ประเด็นความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ ถัดมา คือ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๕ และพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๙

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์



ประเด็นที่กลุ่มเป้าหมายอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดพบว่า ร้อยละ ๕๗.๑๐ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยตรงกับเทศบาล/หน่วยงานท้องถิ่น/ชุมชน รองลงมา ร้อยละ ๓๖.๑๐ ต้องการให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ วิทยุ สื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เป็นต้น ร้อยละ ๓.๘๐ ต้องการให้มีการจัดประชุม อบรม สัมมนาเพื่อสร้างเครือข่าย และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ร้อยละ ๓.๐๐ ต้องการให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุงข้อมูลในสื่อต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน

ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากมากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด พบว่า ร้อยละ ๓๑.๙๐ ต้องการให้นำเสนอหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับสนับสนุนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย รองลงมา ร้อยละ ๒๔.๒๐ ต้องการให้นำเสนอข้อมูลการดูแลจัดการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น การคัดแยกขยะ การดูแลทรัพยากรป่าไม้ โดยนำเสนอให้เข้าใจง่าย ร้อยละ ๑๖.๔๙ ต้องการให้นำเสนอตัวอย่างโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากทางกองทุนสิ่งแวดล้อม และนำเสนอลักษณะโครงการ/กิจกรรมที่กองทุนสิ่งแวดล้อมให้การสนับสนุน ร้อยละ ๑๑.๐๐ ต้องการให้นำเสนอบทบาทหน้าที่ การบริหารงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

๓. ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑. ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ รองลงมา ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯ ในการพิจารณาโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ การแจ้ง

ความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๑

๒. ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงินมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ รองลงมา ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ และความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖

๓. ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผลมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ รองลงมา ความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ และความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ รองลงมา ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ และสามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ และความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกและความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ และการมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปการ และช่องการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑

ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ รองลงมา การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ และความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๔.๑ จุดเด่นของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า จุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร/เป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำกับโครงการเป็นอย่างดี มีการสนับสนุนเงินงบประมาณด้านสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานต่างๆ วัตถุประสงค์และหลักเกณฑ์การใช้จ่ายเงินมีความชัดเจน กองทุนสิ่งแวดล้อมเป็นแหล่งเงินทุนที่ตรงตามความต้องการและเข้าถึงได้ง่าย รวมทั้งการพิจารณาให้การสนับสนุนเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ รวมทั้ง เปิดโอกาสให้โครงการได้ดำเนินงานอย่างเต็มที่

๔.๒ จุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจุดด้อย คือ ขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการขอรับการสนับสนุนมีความซับซ้อน เข้าใจยาก และระยะเวลา

ในการพิจารณาโครงการนานมาก ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ที่คอยให้คำปรึกษา การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และโครงการน้อยมาก เช่น ไม่แจ้งความคืบหน้าของโครงการ แจ้งกำหนดการในการลงพื้นที่เพื่อติดตามโครงการไม่ชัดเจน เป็นต้น นอกจากนี้ แบบฟอร์มเรื่องการเบิกจ่ายเงินไม่ชัดเจน ขึ้นกับเจ้าหน้าที่แต่ละคน ทำให้มีความล่าช้าเรื่องการเบิกจ่าย ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณมีไม่เพียงพอ นอกจากนี้ ในกรณีเงินกู้ การเข้าถึงกองทุนสิ่งแวดล้อมมีเพียงช่องทางเดียว คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด ควรเพิ่มสถาบันการเงินอื่นด้วย

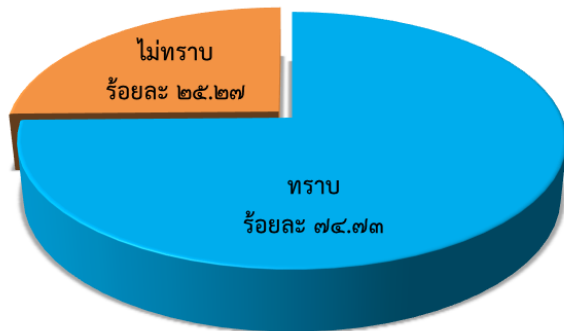
๔.๓ ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอให้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย และปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน มีข้อเสนอให้ควรจัดส่งข้อมูลกองทุนสิ่งแวดล้อมให้ส่วนราชการ หน่วยงาน องค์กร และประชาชนให้ทั่วถึงและสม่ำเสมอ มีข้อเสนอให้กองทุนสิ่งแวดล้อมจัดให้มีตัวอย่างโครงการที่เป็นต้นแบบเพื่อเป็นแนวทางในการขอรับการสนับสนุนโครงการอื่นๆ ต่อไป มีข้อเสนอให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีข้อเสนอให้กองทุนสิ่งแวดล้อมเพิ่มสื่อ e-learning เพื่อเผยแพร่ให้กับชุมชน โดยนำเสนอในรูปแบบการ์ตูน เรื่องสั้น เพื่อให้น่าสนใจและเข้าใจง่าย

- **กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ**

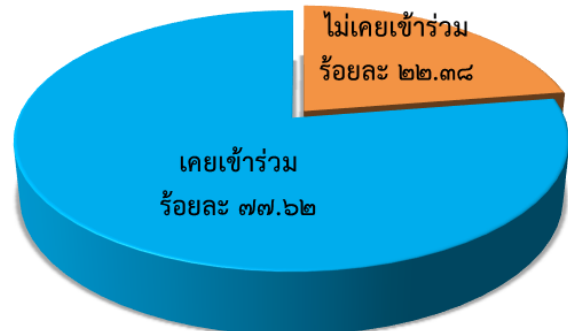
๑. สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๕.๐๒ ระบุผู้ปฏิบัติงานในโครงการ ร้อยละ ๒๙.๙๖ ระบุเป็นประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ร้อยละ ๒๐.๕๘ ระบุหน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ร้อยละ ๑๓.๐๐ ระบุประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และร้อยละ ๑.๔๔ ระบุหน่วยงานราชการในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ

๒. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๔.๗๓ ทราบว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๒๕.๒๗ ไม่ทราบว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จะเข้าไปตอบเรื่องการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๗.๖๒ เคยเข้าร่วมโครงการ ในขณะที่ร้อยละ ๒๒.๓๘ ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จะเข้าไปตอบตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

ทราบ/ไม่ทราบว่าโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน



เคย / ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ



๓. ประเด็นความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ ซึ่งพิจารณาตามประเด็นดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ได้มีส่วนเข้าร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ และมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วม และการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒

๓.๒ ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ มีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ และมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐

๓.๓ ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ มีความพึงพอใจต่อการตื่นตัว/เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ มีความพึงพอใจต่อบทเรียนและประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ และมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการและสิ่งที่ยอยากให้แก่ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ

๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการในประเด็นเกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ในชุมชน ได้เรียนรู้วิธีการแยกขยะที่ถูกต้อง สภาพแวดล้อมดีขึ้น ได้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ได้เรียนรู้ทรัพยากรธรรมชาติในชุมชน สามารถสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และมีการจัดการ ไฟป่าในชุมชนได้ดียิ่งขึ้น ตามลำดับ

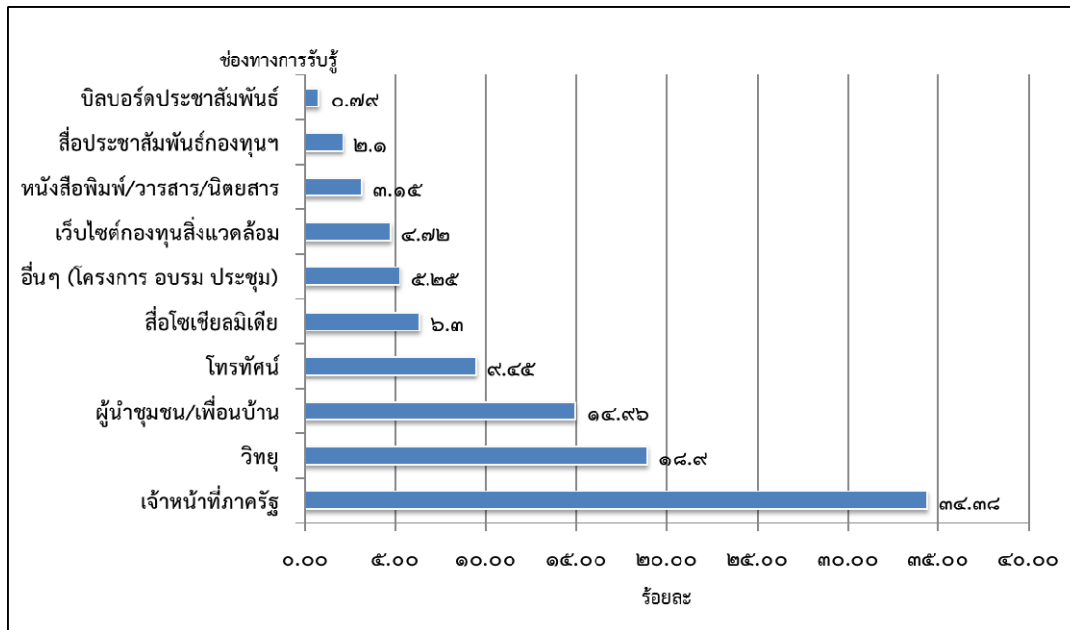
๒) สิ่งที่ยอยากให้แก่ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ คืออยากให้เจ้าหน้าที่เข้ามาให้ความรู้ และให้คำปรึกษา กับโครงการ อยากให้มีการซื้ออุปกรณ์ในการดูแลจัดการขยะอย่างต่อเนื่อง อยากให้มีการทำป้ายประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโครงการ เช่น โครงการคัดแยกขยะ อยากให้ประสานงานกับหน่วยงานราชการในระดับจังหวัด และระดับ ท้องถิ่นเข้าร่วมโครงการด้วย อยากให้มีการสนับสนุนเรื่องการศึกษาเส้นทางเดินป่า เพื่อศึกษาป่าชุมชน และทำทาง รอบผืนป่าเป็นแนวกันไฟ อยากให้หน่วยงานราชการรับฟังข้อมูลจากชุมชนให้มากขึ้น และจัดอบรมชนิดของพืช ที่มีประโยชน์เพื่อนำมาใช้ทำสมุนไพร อยากให้มีโครงการเกี่ยวกับการเกษตร การหาพืชผลทางการเกษตรที่เหมาะสม ในการเพาะปลูก และหาตลาดรองรับให้ชุมชน อยากให้มีการแก้ไขเรื่องกลิ่นของบ่อขยะและมีการเยียวยาชุมชน ที่อาศัยอยู่ใกล้พื้นที่บ่อขยะ และให้มีการขยายพื้นที่โครงการให้มากขึ้น อยากให้มีการจัดกิจกรรมให้กับนักเรียน เพื่อปลูกฝังการดูแลจัดการขยะในชุมชน และให้มีการฝึกอบรมเป็นวิทยากรในระดับสูงขึ้นไป ตามลำดับ

๔. การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๘๓.๐๓ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” และร้อยละ ๑๖.๙๗ ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุน สิ่งแวดล้อม” โดยร้อยละ ๓๔.๓๘ ระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๑๘.๙๐ ได้ยินจากวิทยุ ร้อยละ ๑๔.๙๖ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๙.๔๕ จากโทรทัศน์ ร้อยละ ๖.๓๐ จากโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๕.๒๕ จากแหล่งอื่นๆ (โครงการ/อบรม/ประชุม) ร้อยละ ๔.๗๒ จากเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓.๑๕ จาก หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ร้อยละ ๒.๑๐ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ และร้อยละ ๐.๗๙ จากบิลบอร์ด ประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบข้อ ๕ อยากให้กองทุน สิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง ซึ่งจะไม่ได้นำไปคำนวณร้อยละความพึงพอใจต่อ การทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

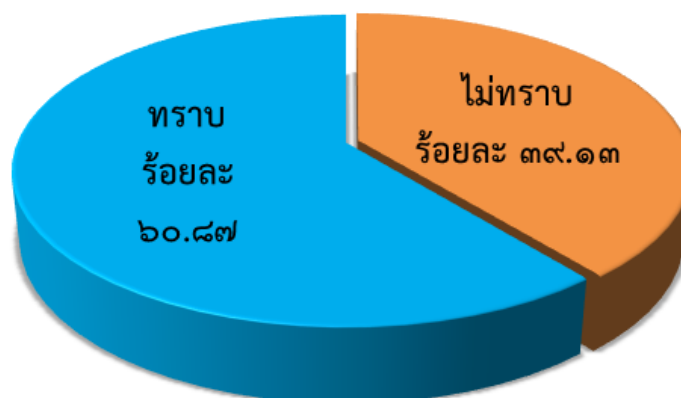


ช่องทางการรับรู้ (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยิน)



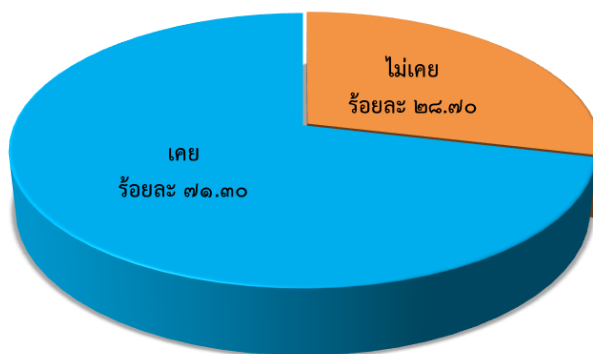
เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๖๐.๘๗ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๓๙.๑๓ ไม่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดย ร้อยละ ๘๕.๓๘ ระบุว่า มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๒.๓๑ ระบุว่า มีหน้าที่อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และร้อยละ ๒.๓๑ ระบุว่า มีหน้าที่ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม

การรับทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

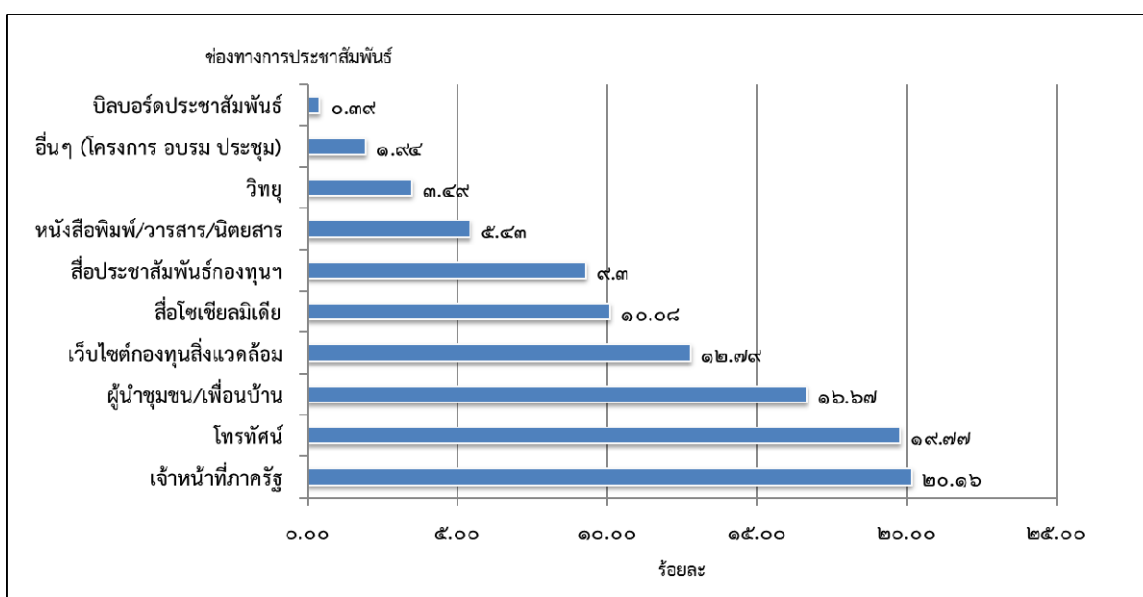


เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๑.๓๐ ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๒๘.๗๐ ระบุไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ร้อยละ ๒๐.๑๖ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๑๙.๗๗ ผ่านทางโทรทัศน์ ร้อยละ ๑๖.๖๗ ผ่านทางผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๑๒.๗๙ ผ่านทางเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๐.๐๘ ผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๙.๓๐ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ร้อยละ ๕.๔๓ ผ่านทางหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ร้อยละ ๓.๔๙ ผ่านทางวิทยุ ร้อยละ ๑.๙๔ ผ่านทางอื่นๆ (โครงการ/อบรม/ประชุม) และร้อยละ ๐.๓๙ ผ่านทางบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์

เคย / ไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์

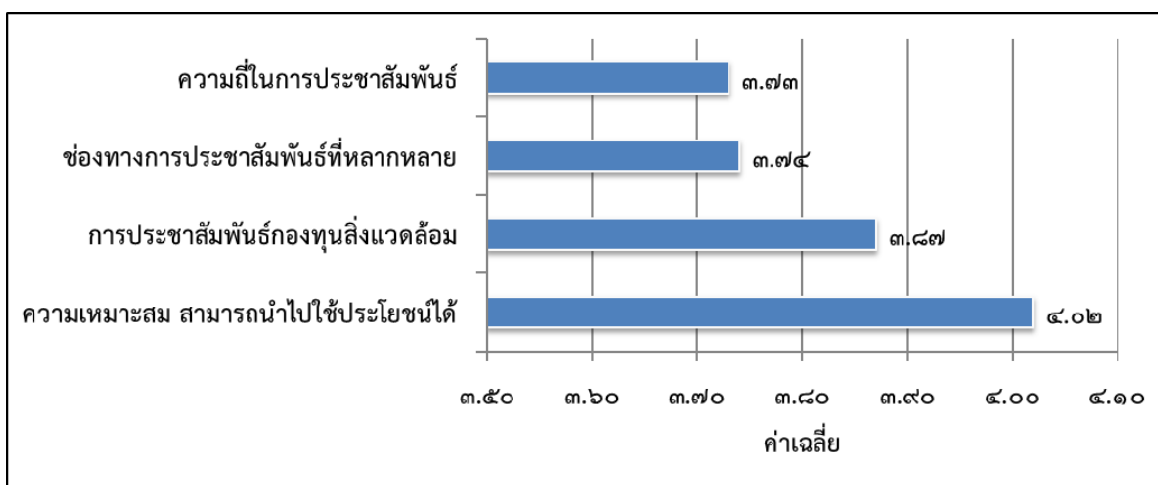


ช่องทางการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์



เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ มีความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ และมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๓

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุน



๕. ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕.๑ กลุ่มตัวอย่างระบุประเด็นที่ต้องการให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์มากที่สุดในด้านเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย และเข้าถึงง่าย ด้านการจัดอบรม ให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ให้กับหน่วยงานท้องถิ่น ด้านการปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัยและน่าสนใจ และการจัดทำคู่มือที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจง่าย ตามลำดับ

๕.๒ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างต้องการทราบมากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนฯ และอยากให้กองทุนฯ นำเสนอมากที่สุด คือ การแนะนำกองทุนฯ บทบาทหน้าที่ของกองทุนฯ การให้ความรู้กับชุมชนในการดูแลจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ชี้แจงรายละเอียด เงื่อนไข หลักเกณฑ์การพิจารณา ข้อกำหนดต่างๆ และขั้นตอนการยื่นข้อเสนอโครงการ แนะนำช่องทางการเข้าถึงกองทุนฯ และยกตัวอย่างโครงการที่สามารถดำเนินการขอทุนได้เป็นกรณีศึกษา และการให้ความรู้กับชุมชนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การคัดแยกขยะ การทำแนวเขตป่า การจัดการน้ำในชุมชน การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ ตามลำดับ

- **ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย**

๑. การสอบถามกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่า บางโครงการไม่มีข้อมูลการติดต่อ เช่น เบอร์โทรศัพท์ และ e-mail เป็นต้น และข้อมูลผู้ประสานงานของโครงการทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ

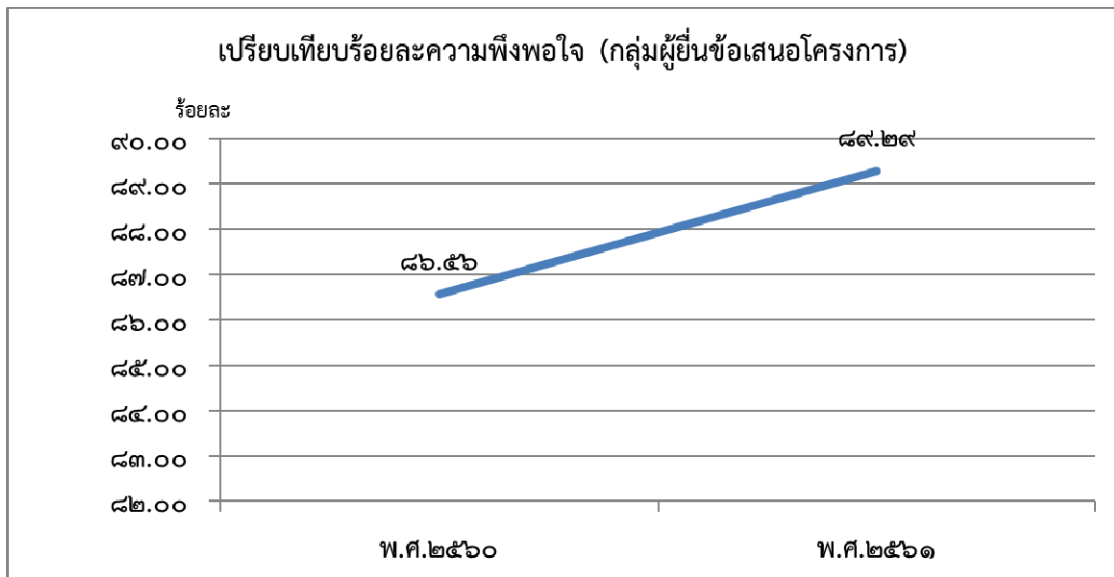
๒. การสอบถามกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ พบว่า มีบางโครงการยังอยู่ในระหว่างรับรองแผนการเบิกจ่าย ทำให้ยังไม่สามารถดำเนินโครงการได้จึงยังไม่เห็นผลสำเร็จ เนื่องจากการดำเนินโครงการยังอยู่ในช่วงต้นของแผนงาน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการจึงไม่สามารถตอบแบบสอบถามหรือแสดงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการได้

๓. แบบสอบถามชุดผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม บางข้อกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถตอบได้ เช่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างประสานงานกับสำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่านทางโทรศัพท์ ไม่เคยเข้าไปที่กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม จึงไม่สามารถให้คำตอบได้ บางกลุ่มตัวอย่างประสานงานผ่านสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด จึงไม่สามารถตอบประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมได้

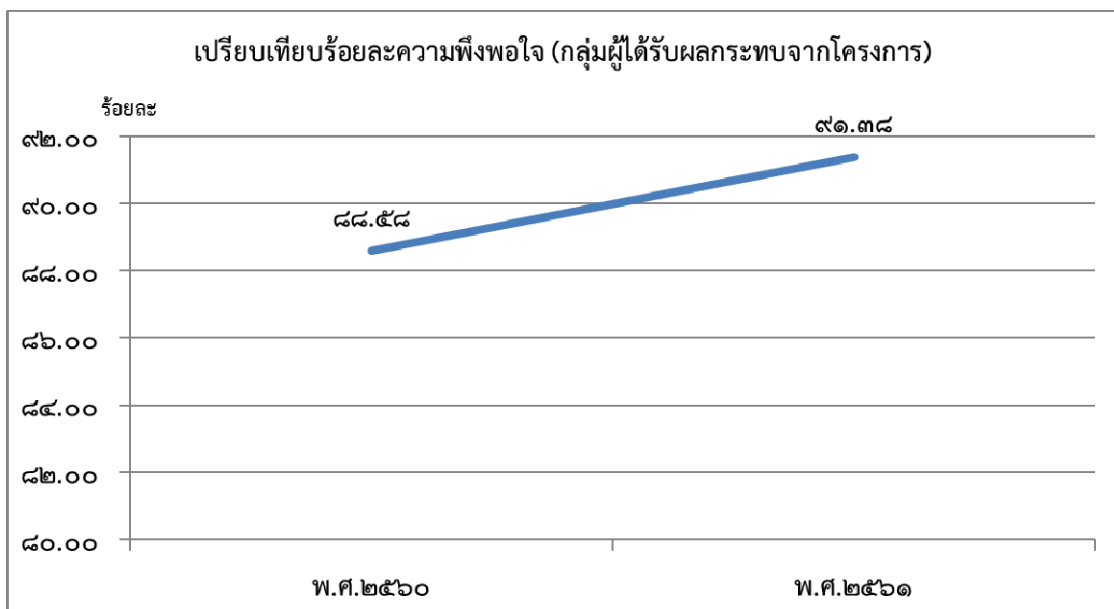
๔. แบบสอบถามชุดผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ หัวข้อการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างว่า เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” หรือไม่ ทั้งนี้หากไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะเข้าไปติดต่อขอยกให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง ในประเด็นนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะไม่สามารถตอบได้ว่าขอยกให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง

- **เปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กับ พ.ศ. ๒๕๖๑**

เปรียบเทียบผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กับ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ มีคะแนน ๘๖.๕๖ ในขณะที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีคะแนน ๘๘.๒๘ สรุปว่า กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม เพิ่มมากขึ้น



เปรียบเทียบผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กับ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีคะแนน ๘๘.๕๘ ในขณะที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีคะแนน ๙๑.๓๘ สรุปว่า กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ มีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๑ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๕๖ ราย และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ จำนวน ๒๗๗ ราย รวมทั้งสิ้น ๔๓๓ ราย โดยบริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๑

รายงานฉบับนี้ได้นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้สอบถามถึงการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในส่วนของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ได้สอบถามถึงการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม และการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม รวมทั้งได้สรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมต่อไป

บริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด
กันยายน ๒๕๖๑

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค-๑
สารบัญตาราง	ค-๓
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ กลุ่มเป้าหมาย	๑
๑.๔ ขอบเขตการศึกษา	๒
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๖ คำจำกัดความ	๓
๑.๗ แผนการดำเนินงาน	๓
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎี	๔
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการความพึงพอใจ	๔
๒.๒ การวัดความพึงพอใจ	๕
๒.๓ วิธีการวัดความพึงพอใจ	๕
บทที่ ๓ วิธีการศึกษา	๗
๓.๑ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ	๗
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๘
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้	๘
๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๙
๓.๕ การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	๑๐
บทที่ ๔ ผลการสำรวจ	๑๒
๔.๑ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๒
ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	๑๒
ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๓
ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๘
ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	๒๔

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๔.๒ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ	๒๖
ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	๒๖
ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุน จากกองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๘
ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๓
บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ	๓๘
๕.๑ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๘
๕.๒ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ	๔๑
๕.๓ ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย	๔๓
๕.๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	๔๔
บทที่ ๖ ร่างแผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๑ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๒)	๔๕
ภาคผนวก	
ก ตารางระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่ตอบ ๔ และ ๕ คะแนน)	
ข แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
๑	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๒
๒	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะโครงการ	๑๓
๓	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทองค์กร	๑๓
๔	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๑๔
๕	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๑๕
๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๖
๗	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง พัฒนาการประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๑๗
๘	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่อยากรู้มากที่สุดและอยากให้ กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๑๘
๙	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม ผ่านช่องทางต่างๆ	๑๘
๑๐	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการ ทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๐
๑๑	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดเด่นของการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๒๕
๑๒	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๒๕
๑๓	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๒๖
๑๔	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทั่วไป	๒๗
๑๕	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รับทราบว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุน สิ่งแวดล้อม	๒๙
๑๖	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก กองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๙
๑๗	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจ ต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการ	๓๐
๑๘	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๓๒

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๑๙ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๓๓
๒๐ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๓๔
๒๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๓๔
๒๒ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่พบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”)	๓๕
๒๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๖
๒๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๓๗
๒๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่อยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๓๗

บทที่ ๑

บทนำ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

การบริหารจัดการกองทุนสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นฝ่ายเลขานุการ และเป็นหน่วยบริหารจัดการกองทุนฯ ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการบริหารและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดการองค์ความรู้ และการส่งเสริมความรู้ รวมทั้งประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบงานภายใน ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖ เห็นชอบให้หน่วยงานต่างๆ ที่มีเงินนอกงบประมาณ นำระบบการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนที่เป็นมาตรฐานสากล และมีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงาน (Key Performance Indicator : KPI) มาใช้ เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน โดยมีตัวชี้วัดการดำเนินงานด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เรื่องการวัดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงการให้บริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนได้กำหนดให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประมวลผลโดยบุคคลภายนอก (Third Party) ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองทุนฯ ได้อย่างเต็มที่ ทำให้ผลการสำรวจดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งที่ผ่านมากองทุนฯ ได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นทุกปี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมขึ้น และให้ Third Party เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ เพื่อให้เกิดความเป็นกลาง เที่ยงตรง แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑.๓ กลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จะแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ผู้ที่ยืนยันข้อเสนอโครงการในระหว่างปี ๒๕๖๐ จำนวน ๑๕๖ ราย ประกอบด้วย ๓ กลุ่มย่อย คือ กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยืนยันข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ที่ยืนยันข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ

กลุ่มที่ ๒ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อมในระหว่างปี ๒๕๖๐ จำนวน ๑๗ โครงการ

๑.๔ ขอบเขตการศึกษา

๑. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

๑.๑ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๕๖ ราย (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ)

๑.๒ กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อมในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๗ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ

๒. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง ๒ กลุ่มเป้าหมาย มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๒.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ : สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะดำเนินการสำรวจทุกรายด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Survey)

๒.๒ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ : สำหรับประชากรในกลุ่มนี้ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sample) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) โดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของกลุ่มประชากรเป็นหลัก และมีเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการโดยให้มีความครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ

๓. ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผล จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๑ และยกวางแผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีบัญชี ๒๕๖๑ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๒)

๔. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจ การรับรู้ข้อมูลการดำเนินโครงการ การประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ตลอดจนข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ

๒. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค จากผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม และผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๖ คำจำกัดความ

ในการศึกษาครั้งนี้ ให้คำจำกัดความของกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

“ผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม” หมายถึง ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการทั้งประเภทเงินกู้และเงินอุดหนุน ทั้งที่ผ่านการอนุมัติ ไม่ผ่านการอนุมัติ และอยู่ระหว่างการพิจารณา ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

“ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ” หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบจากโครงการ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑.๗ แผนการดำเนินงาน

เพื่อให้โครงการสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สามารถดำเนินการลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงได้กำหนดแผนการดำเนินงานมีรายละเอียดดังนี้

๑. กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการกับกองทุนสิ่งแวดล้อมในระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑๕๖ ราย จากกลุ่มที่ยื่นข้อเสนอโครงการต่อกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Survey) ระหว่างวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑ จากนั้นดำเนินการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมต่อไป

๒. กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑๗ โครงการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการอย่างน้อย ๑๕ ตัวอย่าง โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการลงสำรวจในพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) เพื่อสัมภาษณ์ตัวต่อตัวจากกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในระหว่างวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ ถึง วันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑ จากนั้นดำเนินการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม และยกร่างแผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีบัญชี ๒๕๖๑ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๒) ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๑

กิจกรรม	ปี ๒๕๖๑				
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย	↔				
๒. จัดทำแผนการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย	↔				
๓. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ		↔	↔		
๔. วิเคราะห์ข้อมูล				↔	
๕. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ				↔	
๖. ยกร่างแผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจ					↔

บทที่ ๒

แนวคิดและทฤษฎี

บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎี

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำว่า “พอใจ” ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) หมายถึง สมใจชอบใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง สภาพของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของ Morse หมายถึง สภาพจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดน้อยลงความพึงพอใจจึงจะเกิดขึ้น และในทางกลับกันหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการตอบสนอง

ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์ (อ้างถึงใน สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ๒๕๔๙) ความพึงพอใจของลูกค้ามีความเกี่ยวข้องกัน ๓ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับตัวสินค้าหรือบริการที่ได้รับ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับตัวสินค้าและบริการ โดยความพึงพอใจลูกค้าสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสินค้าหรือบริการที่ได้รับกับสิ่งที่ได้จริง หรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจเป็นได้หลายลักษณะ เช่น ความสัมพันธ์แบบครั้งคราวหรือเป็นประจำต่อเนื่อง ความสัมพันธ์อาจเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง หรือหลายชนิดประกอบกัน ผู้เกี่ยวข้องในความสัมพันธ์นี้อาจเกิดขึ้นระหว่างลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้ให้บริการโดยตรงเพียง ๒ ฝ่าย หรืออาจมีฝ่ายอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงสินค้าและบริการนี้อาจเกี่ยวข้องกับเรื่องอารมณ์ ความรู้สึก ที่มีต่อตราสินค้า เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจลูกค้ามิได้มีรูปแบบตายตัวสามารถเป็นไปได้หลายลักษณะ อาจเกี่ยวข้องกับบุคคลเพียง ๒ คน หรือมากกว่านี้ก็ได้ ลูกค้าอาจมีความพึงพอใจต่ำๆ ทั้งที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูง หรือลูกค้าอาจมีความพึงพอใจสูง ทั้งที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพต่ำ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (๒๕๕๑) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะทางบวกของผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้จะเปลี่ยนแปลงได้หลายระดับตามปัจจัยต่างๆ เช่น กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการ การส่งเสริมและแนะนำการบริการ สถานที่บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และราคาค่าบริการ

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ได้ตั้งความคาดหวังไว้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจจะลดลงถึงขั้นไม่พอใจ

๒.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจเป็นสิ่งจำเป็นในการพิจารณาจากความรู้สึกพึงพอใจหรืออารมณ์ทางบวกที่เกิดร่วมกับการแสดงพฤติกรรม ซึ่งปฏิกิริยาทางอารมณ์นั้นไม่จำเป็นต้องแสดงให้ผู้อื่นเห็น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสถานการณ์ ซึ่ง แครธวอลและคณะ (Krathwold et al., ๑๙๖๔ : ๑๓๐ – ๑๓๒ อ้างถึงใน จารุวรรณ พุष्เพเนียด. ๒๕๕๒ : ๒๔) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจประกอบด้วย

๑. การระบุพฤติกรรมที่บ่งชี้ความพึงพอใจ
๒. วิธีการบันทึกพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ

๒.๓ วิธีการวัดความพึงพอใจ

เนื่องจากความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมภายใน บางครั้งไม่ได้แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายนอกอย่างเดียวยังอาจมาจากพฤติกรรมภายในที่แตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้พฤติกรรมที่ดีสามารถลวงพฤติกรรมภายในให้แสดงเป็นพฤติกรรมภายนอกได้บ้าง การวัดความพึงพอใจจึงอาจใช้การวัดได้ดังนี้ (Krathwold et al., ๑๙๖๔ : ๑๓๐ – ๑๓๘ อ้างถึงใน จารุวรรณ พุष्เพเนียด. ๒๕๕๒ : ๒๖)

๑. การให้เขาบอกเรื่องราวเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ การปฏิบัติ และความพึงพอใจของตนเอง โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

๑.๑ แบบตรวจสอบรายการ ซึ่งประกอบด้วย ข้อความอธิบายเรื่องราว แล้วให้ตรวจสอบกับความคิด ความเชื่อ และการปฏิบัติของตนเอง

๑.๒ มาตราส่วนประเมินค่า ประกอบด้วย ข้อความอธิบายเรื่องราวหรือคุณลักษณะที่ต้องการวัด ให้ผู้ตอบอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า ตนเองมีความรู้สึกในระดับใด

๑.๓ แบบจับคู่ โดยการให้ผู้ตอบเลือกคำคุณศัพท์จากรายการ ๓-๔ คำ เขียนบรรยายความรู้สึกเมื่อทำกิจกรรมร่วมกับรายการของคำคุณศัพท์ที่ต้องการบรรยายปฏิกิริยาทางอารมณ์ทั้งทางบวกและทางลบ โดยคำคุณศัพท์ที่เลือกสามารถแสดงออกถึงความพึงพอใจ

๑.๔ โปรเจกทีฟเทคนิค (Projective techniques) สามารถใช้ประโยชน์ในการลวงการตอบสนองทางอารมณ์ได้เป็นอย่างดี มี ๓ ส่วน คือ

๑.๔.๑ ส่วนที่ ๑ เป็นการสอบถามปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้ตอบพูดแสดงความรู้สึกหรือเรื่องที่ได้รับรู้โดยเร็วที่สุด ปฏิกิริยาจากการตอบสนองที่ผู้ตอบพูดออกมาสามารถจะนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๔.๒ ส่วนที่ ๒ เป็นการสอบถามปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้ตอบเล่าเรื่องจากภาพ
บรรยายความรู้สึกนึกคิดอย่างอิสระ แล้วนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๔.๓ ส่วนที่ ๓ เป็นการเขียนตอบโดยการเติมประโยคให้สมบูรณ์แล้วนำคำตอบไปวิเคราะห์
ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๕ แบบสอบถามปลายเปิด เป็นการเขียนตอบบรรยายความรู้สึกนึกคิดอย่างอิสระ แล้วนำมา
วิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๖ ซีเมนติก ดิฟเฟอเรนเชียล (Semantic differential) ประกอบด้วยคำหรือวลี หรือประโยค
ที่แทนสิ่งที่ต้องการประเมินแล้วตามด้วยคำคุณศัพท์หลายๆ คู่ ที่อธิบายความหมายหรือลักษณะของเรื่อง
ที่ต้องการประเมิน คู่ของคำคุณศัพท์แต่ละคู่จะประกอบด้วยคำคุณศัพท์ ๒ คำ เช่น สนุกสนาน-น่าเบื่อ

๑.๗ การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่สามารถสำรวจความรู้สึก และความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ถูก
สัมภาษณ์ได้ แต่ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องมีประสบการณ์ อาจใช้การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มหรือรายบุคคล และอาจใช้
เวลามากน้อยแตกต่างกัน

๑.๘ การอภิปรายเป็นกลุ่ม

๑.๙ การเขียนบรรยายความรู้สึกหรือความคิดเห็น เป็นการให้ผู้ตอบเขียนบรรยายความรู้สึก
ความคิดเห็น พร้อมเหตุผลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่กำหนดให้ วิธีการ
เขียนบรรยายความรู้สึกเป็นวิธีการที่ดีมาก สามารถวัดความคิดเห็น และความรู้สึกต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

๑.๑๐ แบบเลือกตอบคงที่ มีลักษณะคล้ายมาตราส่วนประเมินค่า คือ มีตัวเลือกหนึ่งชุด
อาจประกอบไปด้วยตัวเลือก ๔-๕ ตัวเลือก แล้วมีคำถามหลายข้อไว้พิจารณา

๑.๑๑ แบบเลือกตอบ มีลักษณะคล้ายข้อสอบแบบเลือกตอบที่ใช้โดยทั่วไป

๒. การวัดโดยการให้ผู้อื่นบอกเรื่องราวเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ต้องการวัด โดยการ

๒.๑ สัมภาษณ์ผู้อื่น

๒.๒ การให้ผู้อื่นกรอกแบบสอบถาม

๓. การสังเกตบุคคลที่ต้องการวัดในสถานการณ์เฉพาะ เป็นวิธีการตรงในการวัดความสนใจ
ความอยากรู้อยากเห็นแต่ต้องใช้เวลามาก การสังเกตพฤติกรรมอาจทำได้ ๒ แบบ คือ

๓.๑ การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปกติ เมื่อพบว่าผู้ตอบพฤติกรรมใดตรงตาม
รายการที่ทำการจัดบันทึกไว้

๓.๒ การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่กำหนด สามารถสังเกตได้ครั้งละหลายๆ คน
โดยการจัดสถานการณ์หรือกิจกรรมที่ต้องการสังเกตให้ปฏิบัติ โดยให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสเท่าๆ กับที่จะเลือกทำ
กิจกรรมได้อย่างอิสระ

บทที่ ๓

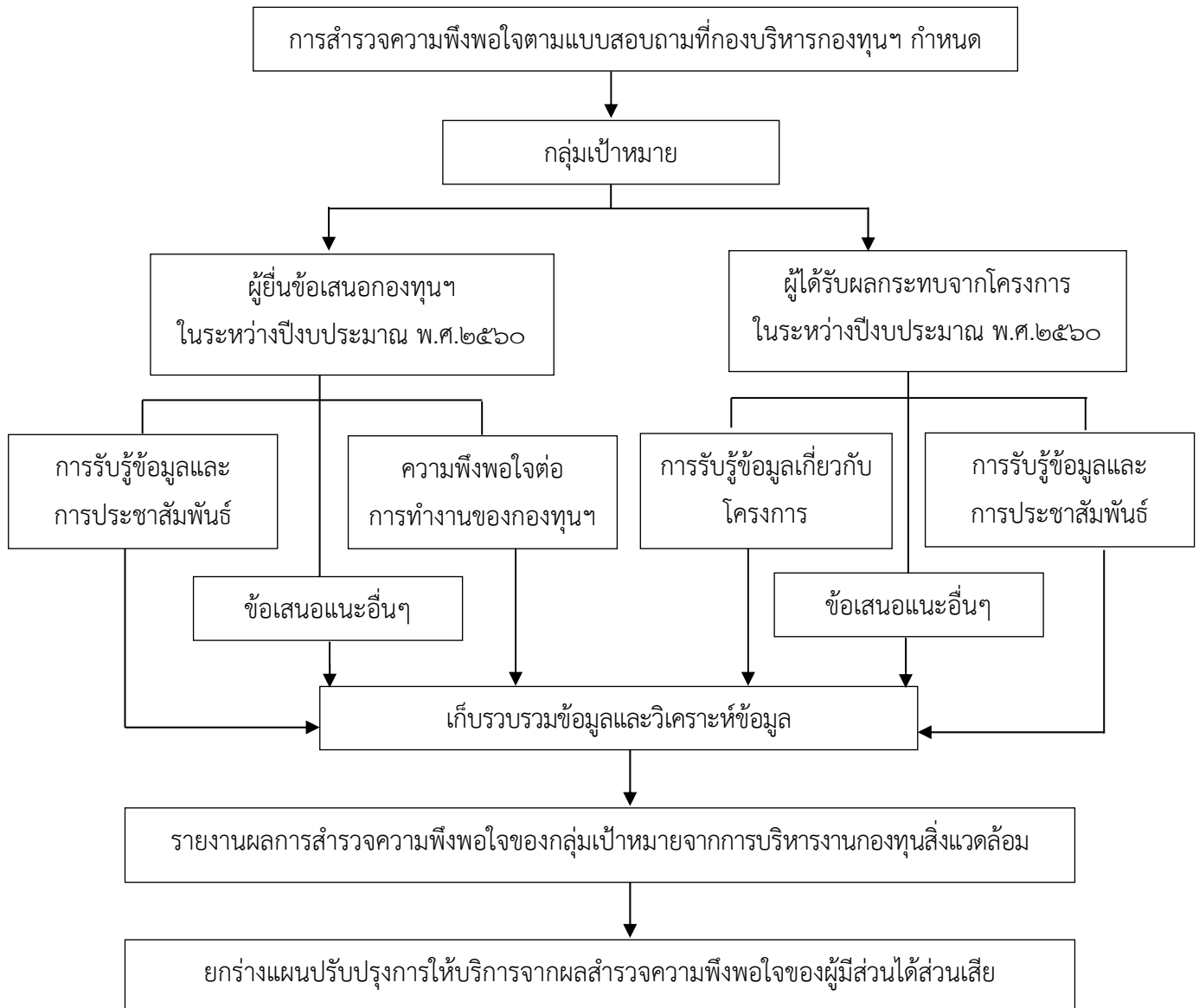
วิธีการศึกษา

บทที่ ๓ วิธีการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ และวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้พัฒนาวิธีการศึกษาเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมี รายละเอียดดังนี้

๓.๑ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้



๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ประกอบด้วย ๒ กลุ่ม กลุ่มที่ ๑ คือ ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการกับกองทุนสิ่งแวดล้อม และกลุ่มที่ ๒ คือ ผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของโครงการในระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ซึ่งในแต่ละกลุ่มประชากรจะมีวิธีการในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง (Sample) เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการกับกองทุนสิ่งแวดล้อมในระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑๕๖ ราย สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sample) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ทั้งนี้จะมุ่งไปที่ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการแต่ละราย เนื่องจากเป็นผู้รับบริการจากกองทุนสิ่งแวดล้อมโดยตรง ดังนั้นจึงสามารถบ่งชี้ระดับความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะแบ่งเป็น ๓ กลุ่มย่อย ดังนี้

- กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ จำนวน ๑๐๙ ราย
- กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอที่อยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๑๕ ราย
- กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ จำนวน ๓๒ ราย

๒. ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการในระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑๗ โครงการ สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sample) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) ซึ่งจะจำแนกประชากรออกเป็น ๒ กลุ่มย่อย เพื่อให้ครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ และประชาชนที่พักอาศัยภายในรัศมี ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ทั้งนี้ในกลุ่มของประชาชนที่พักอาศัยภายในรัศมี ๑ กิโลเมตร จะใช้การเลือกหน่วยตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ (๑๗ โครงการ) เก็บตัวอย่างโครงการละอย่างน้อย ๑๕ ตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อมกำหนด โดยแบ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ แบบสอบถามมี ๔ ตอน

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ
 - ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)
 - ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)
- ๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๒. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
แบบสอบถามมี ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน
สิ่งแวดล้อม

- ๑) ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน
- ๒) ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ
- ๓) ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม มีวิธีการ
เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

๑. กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๕๖ ราย ดำเนินการ
รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Survey) จากกลุ่มที่มายื่นข้อเสนอโครงการต่อกองทุน
สิ่งแวดล้อม

๒. กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๗ โครงการ
โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการละอย่างน้อย ๑๕ ตัวอย่าง ดำเนินการรวบรวม
ข้อมูลด้วยวิธีการลงพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) สัมภาษณ์ตัวต่อตัวจากกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการ
ดำเนินโครงการ

๓.๕ การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาลงรหัสและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งตามกลุ่มของแบบสอบถาม ดังนี้

๑. กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะข้อถามเป็นแบบเลือกตอบ จะได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ
- นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม และตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม โดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม มาแปลผล โดยกำหนดความพึงพอใจตาม Likert Scale ออกเป็น ๕ ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการให้คะแนนและเกณฑ์ในการแปลผล และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียงดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การแปลผล	
ระดับที่ ๑	พึงพอน้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐	พึงพอน้อยที่สุด
ระดับที่ ๒	พึงพอน้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	พึงพอน้อย
ระดับที่ ๓	ปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ ๔	พึงพอใจ	๓.๔๑ - ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
ระดับที่ ๕	พึงพอใจมาก	๔.๒๑ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามเป็นปลายเปิด จะได้มีการนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนา รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิดจำแนกตามประเด็นต่างๆ เช่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

๒. กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะข้อถามเป็นแบบเลือกตอบ จะได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ
- นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม และตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อคำถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม โดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมาแปลผล โดยกำหนดความพึงพอใจตาม Likert Scale ออกเป็น ๕ ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการให้คะแนนและเกณฑ์ในการแปลผล และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียง ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การแปลผล	
ระดับที่ ๑	พึงพอน้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐	พึงพอน้อยที่สุด
ระดับที่ ๒	พึงพอน้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	พึงพอน้อย
ระดับที่ ๓	ปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ ๔	พึงพอใจ	๓.๔๑ - ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
ระดับที่ ๕	พึงพอใจมาก	๔.๒๑ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

บทที่ ๔

ผลการสำรวจ

บทที่ ๔ ผลการสำรวจ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ แบ่งกลุ่มเป้าหมาย ออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๕๖ ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ จำนวน ๑๗ โครงการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการละอย่างน้อย ๑๕ ตัวอย่าง มีรายละเอียดผลการสำรวจ ดังนี้

๔.๑ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม

กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ แบบสอบถามมี ๔ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการสำรวจมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๘.๑๐ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินอุดหนุน และร้อยละ ๑.๙๐ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินกู้ โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๖๙.๙๐ เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว ร้อยละ ๒๐.๕๐ เป็นโครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ และร้อยละ ๙.๖๐ เป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๘๐.๘๐ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ ๑๔.๗๐ เป็นองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๒.๖๐ เป็นส่วนราชการ และร้อยละ ๑.๙๐ เป็นภาคเอกชน ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑ ถึง ตารางที่ ๓

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อม

การยื่นข้อเสนอต่อกองทุนฯ	จำนวน	ร้อยละ
เงินอุดหนุน	๑๕๓	๙๘.๑๐
เงินกู้	๓	๑.๙๐
รวมทั้งสิ้น	๑๕๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะโครงการ

สถานะโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
ผ่านการอนุมัติ	๑๐๙	๖๙.๙๐
ไม่ผ่านการอนุมัติ	๓๒	๒๐.๕๐
อยู่ระหว่างการพิจารณา	๑๕	๙.๖๐
รวมทั้งสิ้น	๑๕๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทองค์กร

ประเภทองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
องค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม	๒๓	๑๔.๗๐
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๒๖	๘๐.๘๐
ส่วนราชการ	๔	๒.๖๐
รัฐวิสาหกิจ	๐	๐
ภาคเอกชน	๓	๑.๙๐
ประชาชนทั่วไป	๐	๐
รวมทั้งสิ้น	๑๕๖	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

การสำรวจการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดการรับรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีการสำรวจ ๕ ด้าน คือ ๑) การได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” ๒) หน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ๓) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ๔) ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ และ ๕) ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุด และอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยช่องทางที่ได้ยินส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๙.๓๐ ได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ รองลงมา ร้อยละ ๑๒.๓๐ จากเว็บไซต์กองทุน ร้อยละ ๘.๓๐ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุน ร้อยละ ๕.๔๐ จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ร้อยละ ๔.๙๐ จากโทรทัศน์ ร้อยละ ๓.๔๐ จากโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๒.๙๐ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๑.๐๐ จากบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ และร้อยละ ๐.๕๐ จากวิทยุ ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยได้ยิน	๐	๐.๐๐
เคยได้ยิน	๑๕๔	๑๐๐.๐๐
ผ่านช่องทาง.....		
๑) วิทยุ	๑	๐.๕๐
๒) โทรทัศน์	๑๐	๔.๙๐
๓) หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	๑๑	๕.๔๐
๔) ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	๖	๒.๙๐
๕) เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	๑๒๑	๕๙.๓๐
๖) เว็บไซต์กองทุน	๒๕	๑๒.๓๐
๗) สื่อโซเชียลมีเดีย	๗	๓.๔๐
๘) สื่อประชาสัมพันธ์กองทุน	๑๗	๘.๓๐
๙) บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์	๒	๑.๐๐
๑๐) อื่นๆ (การประชุม/อบรม)	๔	๒.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒๐๔*	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ *ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากกว่า ๑ ข้อ

๒) เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๕.๕๐ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๔.๕๐ ไม่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๗๘.๘๐ ระบุว่ากองทุนฯ มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ไขปัญหา ด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๓.๑๐ ระบุว่าหน้าที่สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๕.๖๐ ระบุว่าหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๒.๕๐ ระบุว่าหน้าที่สร้างความร่วมมือเพื่อการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพดังตารางที่ ๕

๓) ประเด็นความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ใน ๔ ประเด็น คือ ๑) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ๒) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ๓) มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และ ๔) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม จากการสำรวจพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ โดยมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ ถัดมา คือ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๕ และพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๙ ดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	๗	๔.๕
ทราบ	๑๔๗	๙๕.๕๐
โดยระบุหน้าที่ ดังนี้		
๑) สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ไขปัญหา ด้านสิ่งแวดล้อม	๑๒๖	๗๘.๘๐
๒) สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อม	๒๑	๑๓.๑๐
๓) ดูแลเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๙	๕.๖๐
๔) สร้างความร่วมมือเพื่อการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	๔	๒.๕๐
รวมทั้งสิ้น	๑๕๔	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด			
๑) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๓๒.๕๐	๕๒.๖๐	๑๔.๙๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๘	๐.๖๖๘	พึงพอใจมาก
๒) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์	๑๗.๕๐	๔๖.๘๐	๓๒.๕๐	๓.๒๐	๐.๐๐	๓.๗๙	๐.๗๖๗	พึงพอใจมาก
๓) มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	๑๖.๙	๕๓.๒๐	๒๗.๙๐	๑.๙๐	๐.๐๐	๓.๘๕	๐.๗๑๒	พึงพอใจมาก
๔) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๔.๗๐	๔๖.๘๐	๒๕.๓๐	๓.๒๐	๐.๐๐	๓.๙๓	๐.๗๙๓	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม	๒๒.๙๐	๔๙.๘๕	๒๕.๑๕	๒.๐๘	๐.๐๐	๓.๙๔	๐.๗๓๕	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๔) ประเด็นที่กลุ่มเป้าหมายอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดพบว่า ร้อยละ ๕๗.๑๐ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยตรงกับเทศบาล/หน่วยงานท้องถิ่น/ชุมชน รองลงมา ร้อยละ ๓๖.๑๐ ต้องการให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ วิทยุ สื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เป็นต้น ร้อยละ ๓.๘๐ ต้องการให้มีการจัดประชุม อบรม สัมมนา เพื่อสร้างเครือข่าย และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ร้อยละ ๓.๐๐ ต้องการให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุงข้อมูลในสื่อต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน ดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
๑) ให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยตรงกับเทศบาล/หน่วยงานท้องถิ่น/ชุมชน	๗๖	๕๗.๑๐
๒) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ วิทยุ สื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เป็นต้น	๔๘	๓๖.๑๐
๓) ให้มีการจัดประชุม อบรม สัมมนาเพื่อสร้างเครือข่าย และแลกเปลี่ยนประสบการณ์	๕	๓.๘๐
๔) ให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุงข้อมูลในสื่อต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน	๔	๓.๐๐
รวม	๑๓๓	๑๐๐.๐๐

๕) ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด พบว่า ร้อยละ ๓๑.๘๐ ต้องการให้นำเสนอหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และข้อกำหนดในการขอรับสนับสนุนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย รองลงมา ร้อยละ ๒๔.๒๐ ต้องการให้นำเสนอข้อมูลการดูแลจัดการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น การคัดแยกขยะ การดูแลทรัพยากรป่าไม้ โดยนำเสนอให้เข้าใจง่าย ร้อยละ ๑๖.๔๙ ต้องการให้นำเสนอตัวอย่างโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากทางกองทุนสิ่งแวดล้อม และนำเสนอลักษณะโครงการ/กิจกรรมที่กองทุนสิ่งแวดล้อมให้การสนับสนุน ร้อยละ ๑๑.๐๐ ต้องการให้นำเสนอบทบาทหน้าที่ การบริหารงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม ดังตารางที่ ๘

**ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่อยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อม
นำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)**

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
๑) นำเสนอหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับสนับสนุนที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๙	๓๑.๕๐
๒) นำเสนอข้อมูลการดูแลจัดการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น การตัด แยกขยะ การดูแลทรัพยากรป่าไม้ โดยนำเสนอให้เข้าใจง่าย	๒๒	๒๔.๒๐
๓) นำเสนอตัวอย่างโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากทางกองทุน สิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการโครงการ	๑๕	๑๖.๕๙
๔) นำเสนอลักษณะโครงการ/กิจกรรมที่กองทุนสิ่งแวดล้อมให้การ สนับสนุน	๑๕	๑๖.๕๙
๕) นำเสนอบทบาทหน้าที่ การบริหารงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๐	๑๑.๐๐
รวม	๙๑	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๔.๓๐ ติดต่อขอรับการสนับสนุน
เงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ร้อยละ ๒๙.๕๐ ติดต่อขอรับ
การสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากกองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓.๕๐ ติดต่อขอรับการสนับสนุน
เงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค และร้อยละ ๑.๕๐ ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุน
สิ่งแวดล้อมจากธนาคารกรุงไทย ดังรายละเอียดในตารางที่ ๙

**ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่าน
ช่องทางต่างๆ**

ช่องทางการติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
๑) สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด	๙๙	๖๔.๓๐
๒) กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม	๔๖	๒๙.๕๐
๓) สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค	๖	๓.๕๐
๔) ธนาคารกรุงไทย	๓	๑.๕๐
รวม	๑๕๔	๑๐๐.๐๐

การวัดความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมเป็นการวัดความพึงพอใจใน ๔ ประเด็น คือ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) ๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔) ด้านคุณภาพของการให้บริการ จากการสำรวจ พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ รองลงมา ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯ ในการพิจารณาโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๑

๑.๒ ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ รองลงมา ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ และความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖

๑.๓ ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ รองลงมา ความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ และความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕

๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ รองลงมา ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ และสามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ และความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกและความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ และการมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรายละเอียดบริการ และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑

๔) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ รองลงมา การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								
๑. ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ								
๑) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด	๒๑.๔๐	๕๗.๑๐	๑๘.๒๐	๓.๒๐	๐.๐๐	๓.๙๗	๐.๗๒๗	พึงพอใจมาก
๒) ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ	๒๘.๖๐	๔๘.๑๐	๒๐.๑๐	๓.๒๐	๐.๐๐	๔.๐๒	๐.๗๘๘	พึงพอใจมาก
๓) หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณาโครงการ	๒๔.๐๐	๔๘.๑๐	๒๕.๓๐	๑.๓๐	๑.๓๐	๓.๙๒	๐.๘๑๓	พึงพอใจมาก
๔) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ	๑๙.๕๐	๔๐.๓๐	๓๕.๗๐	๑.๓๐	๓.๒๐	๓.๗๑	๐.๙๐๕	พึงพอใจมาก
๕) การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา	๒๘.๖๐	๓๗.๗๐	๒๘.๖๐	๔.๕๐	๐.๖๐	๓.๘๙	๐.๘๙๗	พึงพอใจมาก
๖) ความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ	๔๑.๘๐	๔๙.๗๐	๘.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๓	๐.๖๒๘	พึงพอใจมากที่สุด
๗) ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ	๑๖.๒๐	๔๘.๑๐	๒๘.๖๐	๕.๘๐	๑.๓๐	๓.๗๒	๐.๘๕๒	พึงพอใจมาก
๒. ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)								
๘) ความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา	๔๗.๑๐	๔๒.๓๐	๙.๖๐	๑.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๖	๐.๖๙๖	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
๙) ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน	๕๐.๐๐	๔๓.๓๐	๕.๘๐	๑.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๒	๐.๖๔๙	พึงพอใจ มากที่สุด
๑๐) ความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการ ใช้จ่ายเงิน	๕๑.๐๐	๔๑.๓๐	๗.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๓	๐.๖๓๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๓. ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)								
๑๑) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงาน ผลการดำเนินงาน	๓๓.๓๐	๕๘.๖๐	๘.๑๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๕	๐.๕๙๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๑๒) ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการ ติดตามประเมินผล	๓๗.๔๐	๕๗.๖๐	๕.๑๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๒	๐.๕๖๘	พึงพอใจ มากที่สุด
๑๓) ความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตาม ประเมินผลในแต่ละครั้ง	๓๕.๔๐	๕๖.๖๐	๘.๑๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๗	๐.๖๐๓	พึงพอใจ มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๑) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๕๐.๖๐	๓๔.๔๐	๑๔.๓๐	๐.๖๐	๐.๐๐	๔.๓๕	๐.๗๔๖	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	๖๓.๖๐	๓๒.๕๐	๓.๙๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๐.๕๖๖	พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
๓) ความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	๖๓.๐๐	๓๑.๘๐	๕.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๘	๐.๕๙๒	พึงพอใจ มากที่สุด
๔) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๕๗.๑๐	๓๖.๔๐	๖.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๑	๐.๖๑๘	พึงพอใจ มากที่สุด
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๖๐.๘๐	๓๔.๖๐	๔.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๖	๐.๕๘๓	พึงพอใจ มากที่สุด
๖) ความเหมาะสมในการแต่งกายของ ผู้ให้บริการ	๕๙.๒๐	๓๕.๗๐	๔.๕๐	๐.๖๐	๐.๐๐	๔.๕๓	๐.๖๑๗	พึงพอใจ มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๐.๐๐	๕๑.๗๐	๑๗.๕๐	๐.๘๐	๐.๐๐	๔.๑๑	๐.๗๐๘	พึงพอใจมาก
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	๓๐.๐๐	๕๐.๘๐	๑๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๑	๐.๖๙๖	พึงพอใจมาก
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ กระดาษโน้ต เป็นต้น	๓๒.๕๐	๕๕.๘๐	๑๑.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๑	๐.๖๓๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่าย เอกสาร ที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น	๓๓.๓๐	๕๕.๐๐	๑๐.๘๐	๐.๘๐	๐.๐๐	๔.๒๑	๐.๖๖๐	พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
๕) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓๖.๗๐	๕๔.๒๐	๘.๓๐	๐.๘๐	๐.๐๐	๔.๒๗	๐.๖๔๕	พึงพอใจ มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการให้บริการ								
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๔๙.๔๐	๔๐.๙๐	๘.๔๐	๑.๓๐	๐.๐๐	๔.๓๘	๐.๖๙๗	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๔๙.๔๐	๓๙.๐๐	๑๐.๔๐	๑.๓๐	๐.๐๐	๔.๓๖	๐.๗๒๑	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) ผลที่ได้รับจากการให้บริการ	๕๐.๐๐	๔๐.๙๐	๗.๘๐	๑.๓๐	๐.๐๐	๔.๔๐	๐.๖๙๐	พึงพอใจ มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔๐.๗๓	๔๕.๒๘	๑๒.๖๘	๑.๐๖	๐.๒๕	๔.๒๕	๐.๖๘๖	พึงพอใจ มากที่สุด

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

เมื่อพิจารณาถึงจุดเด่นของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ร้อยละ ๗๓.๗๐ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร/เป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำกับโครงการเป็นอย่างดี ร้อยละ ๑๕.๕๐ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ สนับสนุนเงินงบประมาณด้านสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานต่างๆ ร้อยละ ๓.๘๐ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ วัตถุประสงค์และหลักเกณฑ์การใช้จ่ายเงินมีความชัดเจน ร้อยละ ๒.๗๐ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เป็นแหล่งเงินทุนที่ตรงตามความต้องการและเข้าถึงได้ง่าย รวมทั้งการพิจารณาให้การสนับสนุนเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ และร้อยละ ๑.๖๐ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เปิดโอกาสให้โครงการได้ดำเนินงานอย่างเต็มที่

สำหรับจุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๖๔.๙๐ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ ขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการขอรับการสนับสนุนมีความซับซ้อน เข้าใจยาก และระยะเวลาในการพิจารณาโครงการนานมาก ร้อยละ ๑๑.๗๐ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญที่คอยให้คำปรึกษา ร้อยละ ๑๐.๖๐ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และโครงการน้อยมาก เช่น ไม่แจ้งความคืบหน้าของโครงการ แจ้งกำหนดการในการลงพื้นที่เพื่อติดตามโครงการไม่ชัดเจน เป็นต้น ร้อยละ ๖.๔๐ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ แบบฟอร์มเรื่องการเบิกจ่ายเงินไม่ชัดเจน ขึ้นกับเจ้าหน้าที่แต่ละคน ทำให้มีความล่าช้าเรื่องการเบิกจ่าย ร้อยละ ๔.๓๐ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณมีไม่เพียงพอ ร้อยละ ๒.๑๐ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ ในกรณีเงินกู้ การเข้าถึงกองทุนสิ่งแวดล้อมมีเพียงช่องทางเดียว คือ ธนาคารกรุงไทย ควรเพิ่มสถาบันการเงินอื่นด้วย

ในส่วน of ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๔๕.๕๐ มีข้อเสนอให้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย และปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน ร้อยละ ๓๖.๔๐ มีข้อเสนอให้ควรจัดส่งข้อมูลกองทุนสิ่งแวดล้อมให้ส่วนราชการ หน่วยงาน องค์กร และประชาชนให้ทั่วถึงและสม่ำเสมอ ร้อยละ ๙.๑๐ มีข้อเสนอให้กองทุนสิ่งแวดล้อมจัดให้มีตัวอย่างโครงการที่เป็นต้นแบบเพื่อเป็นแนวทางในการขอรับการสนับสนุนโครงการอื่นๆ ต่อไป ร้อยละ ๖.๐๐ มีข้อเสนอให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร้อยละ ๓.๐๐ มีข้อเสนอให้กองทุนสิ่งแวดล้อมเพิ่มสื่อ e-learning เพื่อเผยแพร่ให้กับชุมชน โดยนำเสนอในรูปแบบการ์ตูน เรื่องสั้น เพื่อให้น่าสนใจและเข้าใจง่ายดังตารางที่ ๑๑ ถึงตารางที่ ๑๓

**ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดเด่นของการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)**

จุดเด่นของการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร/เป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำกับโครงการเป็นอย่างดี	๑๓๔	๗๓.๗๐
๒) สนับสนุนเงินงบประมาณด้านสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานต่างๆ	๒๘	๑๕.๕๐
๓) วัตถุประสงค์และหลักเกณฑ์การใช้จ่ายเงินมีความชัดเจน	๗	๓.๘๐
๔) เป็นแหล่งเงินทุนที่ตรงตามความต้องการและเข้าถึงได้ง่าย	๕	๒.๗๐
๕) การพิจารณาให้การสนับสนุนเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ	๕	๒.๗๐
๖) เปิดโอกาสให้โครงการได้ดำเนินงานอย่างเต็มที่	๓	๑.๖๐

**ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)**

จุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
๑) ขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการขอรับการสนับสนุนมีความซับซ้อน เข้าใจยาก และระยะเวลาในการพิจารณาโครงการนานมาก	๖๑	๖๔.๘๐
๒) ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ที่คอยให้คำปรึกษา	๑๑	๑๑.๗๐
๓) การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และโครงการน้อยมาก เช่น ไม่แจ้งความคืบหน้าของโครงการ แจ้งกำหนดการในการลงพื้นที่เพื่อติดตามโครงการไม่ชัดเจน เป็นต้น	๑๐	๑๐.๖๐
๔) แบบฟอร์มเรื่องการเบิกจ่ายเงินไม่ชัดเจน ขึ้นกับเจ้าหน้าที่แต่ละคน ทำให้มีความล่าช้าเรื่องการเบิกจ่าย	๖	๖.๔๐
๕) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณมีไม่เพียงพอ	๔	๔.๓๐
๖) ในกรณีเงินกู้ การเข้าถึงกองทุนสิ่งแวดล้อมมีเพียงช่องทางเดียวคือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด ควรเพิ่มสถาบันการเงินอื่นด้วย	๒	๒.๑๐

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
๑) เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย และปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน	๑๕	๔๕.๕๐
๒) ควรจัดส่งข้อมูลกองทุนสิ่งแวดล้อมให้ส่วนราชการ หน่วยงานองค์กร และประชาชนให้ทั่วถึงและสม่ำเสมอ	๑๒	๓๖.๔๐
๓) อยากขอคู่มือตัวอย่างโครงการที่เป็นต้นแบบเพื่อเป็นแนวทางในการขอรับการสนับสนุนโครงการอื่นๆต่อไป	๓	๙.๑๐
๔) ควรนำเสนอการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๒	๖.๐๐
๕) เพิ่มสื่อ e-learning เพื่อเผยแพร่ให้กับชุมชน โดยนำเสนอในรูปแบบการ์ตูน เรื่องสั้น เพื่อให้น่าสนใจและเข้าใจง่าย	๑	๓.๐๐

๔.๒ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ แบบสอบถามมี ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๑.๐๑ เป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๘.๙๙ เป็นเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๙.๒๔ อายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๕.๒๗ อายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๓.๑๐ อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๙.๗๕ อายุระหว่าง ๒๐ – ๓๐ ปี ร้อยละ ๙.๑๔ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๑.๐๑ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒๙.๙๖ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๙.๐๓ สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๐.๓๒ ระบุอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๒๓.๔๗ ระบุอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๙.๑๔ ระบุอาชีพอื่นๆ (ประมง ข้าราชการการเมือง) ร้อยละ ๗.๕๘ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ ๖.๑๔ ระบุอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๕.๐๕ ระบุอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ

๓.๙๗ ระบุนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ ๒.๑๗ ระบุว่าเกษียณ ร้อยละ ๑.๔๔ ระบุพ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ ๐.๗๒ ระบุว่างงาน

เมื่อสอบถามถึงประเภทของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๕.๐๒ ระบุผู้ปฏิบัติงานในโครงการ ร้อยละ ๒๙.๙๖ ระบุเป็นประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ร้อยละ ๒๐.๕๘ ระบุหน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ร้อยละ ๑๓.๐๐ ระบุประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และร้อยละ ๑.๔๔ ระบุหน่วยงานราชการในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๖๙	๖๑.๐๑
หญิง	๑๐๘	๓๘.๙๙
รวมทั้งสิ้น	๒๗๗	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๓.๕๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๗	๙.๗๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๗๐	๒๕.๒๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๘๑	๒๙.๒๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๖๔	๒๓.๑๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๖	๙.๑๔
รวมทั้งสิ้น	๒๗๗	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๖๙	๖๑.๐๑
ปริญญาตรี	๘๓	๒๙.๙๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๕	๙.๐๓
รวมทั้งสิ้น	๒๗๗	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๑๑	๓.๙๗
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖๕	๒๓.๔๗
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๔	๕.๐๕

ตารางที่ ๑๔ (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	๑๗	๖.๑๔
เกษตรกร	๘๔	๓๐.๓๒
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๒๑	๗.๕๘
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๔	๑.๔๔
เกษียณ	๖	๒.๑๗
ว่างงาน	๒	๐.๗๒
อื่นๆ ได้แก่ ประมง ข้าราชการการเมือง	๕๓	๑๙.๑๔
รวมทั้งสิ้น	๒๗๗	๑๐๐.๐๐
ประเภทของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ		
หน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๔	๑.๔๔
หน่วยงานราชการในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๕๗	๒๐.๕๘
ประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๘๓	๒๙.๙๖
ประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๓๖	๑๓.๐๐
ผู้ปฏิบัติงานในโครงการ	๙๗	๓๕.๐๒
อื่นๆ	๐	๐
รวมทั้งสิ้น	๒๗๗	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

การสำรวจการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม มีการสำรวจ ๕ ด้าน คือ ๑) ทราบหรือไม่ว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ๒) การเคยเข้าร่วมโครงการดังกล่าว ๓) ระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ ๔) ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว และ ๕) ประเด็นที่อยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑) เมื่อถามว่าทราบหรือไม่ว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๔.๗๓ ทราบว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๒๕.๒๗ ไม่ทราบว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ดังตารางที่ ๑๕

๒) ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๗.๖๒ เคยเข้าร่วมโครงการ ในขณะที่ร้อยละ ๒๒.๓๘ ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จะข้ามไปตอบตอนที่ ๓ ดังตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่รับทราบว่าการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

การรับทราบว่าการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	๒๐๗	๗๔.๗๓
ไม่ทราบ	๗๐	๒๕.๒๗
รวมทั้งสิ้น	๒๗๗	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑๖ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

การเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	จำนวน	ร้อยละ
เคยเข้าร่วมโครงการ	๒๑๕	๗๗.๖๒
ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ (ข้ามไปตอบตอนที่ ๓)	๖๒	๒๒.๓๘
รวมทั้งสิ้น	๒๗๗	๑๐๐.๐๐

๓) ประเด็นความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ได้มีส่วนร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ และมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒

๓.๒ ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ มีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ และมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐

๓.๓ ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ มีความพึงพอใจต่อการตื่นตัว/เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ มีความพึงพอใจต่อบทเรียนและประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ และมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ ดังตารางที่ ๑๗

ตารางที่ ๑๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน								
๑) ลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ ท่านได้มีส่วนเข้าร่วมดำเนินการ	๖๔.๑๘	๓๒.๐๙	๓.๒๖	๐.๔๗	๐.๐๐	๔.๖๐	๐.๕๗๘	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมใน กิจกรรมของโครงการ	๖๑.๔๐	๓๓.๐๒	๕.๑๒	๐.๔๗	๐.๐๐	๔.๕๕	๐.๖๑๖	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วม และการให้ข้อมูล	๕๙.๕๓	๓๓.๔๙	๖.๐๕	๐.๙๓	๐.๐๐	๔.๕๒	๐.๖๕๕	พึงพอใจ มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ								
๑) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๕๘.๑๔	๓๖.๒๘	๕.๑๒	๐.๔๗	๐.๐๐	๔.๕๒	๐.๖๑๘	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของ ชุมชน	๓๙.๕๓	๕๐.๗๐	๙.๗๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๐	๐.๖๓๗	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถี ชีวิตของชุมชน	๔๓.๗๒	๔๕.๑๒	๑๐.๒๓	๐.๙๓	๐.๐๐	๔.๓๒	๐.๖๙๒	พึงพอใจ มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ								
๑) การฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๔๖.๕๑	๔๗.๔๔	๕.๑๒	๐.๙๓	๐.๐๐	๔.๔๐	๐.๖๓๒	พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ ๑๗ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
๒) คุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๔๖.๕๑	๔๘.๓๗	๕.๑๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๑	๐.๕๘๙	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) การตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๕๓.๙๕	๔๐.๐๐	๖.๐๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๘	๐.๖๑๐	พึงพอใจ มากที่สุด
๔) การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษา สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๕๘.๑๔	๓๓.๔๙	๗.๔๔	๐.๙๓	๐.๐๐	๔.๔๙	๐.๖๗๖	พึงพอใจ มากที่สุด
๕) บทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจาก การดำเนินโครงการ	๕๓.๔๙	๔๑.๔๐	๔.๑๙	๐.๙๓	๐.๐๐	๔.๔๗	๐.๖๒๕	พึงพอใจ มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	๕๓.๒๕	๔๐.๑๑	๖.๑๑	๐.๕๓	๐.๐๐	๔.๔๖	๐.๖๓๐	พึงพอใจ มากที่สุด

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๔) ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๓๓.๖๐ ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการในประเด็นเกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในชุมชน ร้อยละ ๒๔.๒๐ ระบุว่าได้เรียนรู้วิธีการแยกขยะที่ถูกต้อง ร้อยละ ๒๑.๓๐ ระบุว่าสภาพแวดล้อมดีขึ้น ร้อยละ ๘.๓๐ ระบุว่าได้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ร้อยละ ๔.๗๐ ระบุว่าได้เรียนรู้ทรัพยากรธรรมชาติในชุมชน ร้อยละ ๔.๕๐ ระบุว่าสามารถสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และร้อยละ ๓.๔๐ ระบุว่ามีการจัดการไฟฟ้าในชุมชนได้ดียิ่งขึ้น ดังตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว

(ตอบได้ มากกว่า ๑ ข้อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) เกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในชุมชน	๑๔๒	๓๓.๖๐
๒) เรียนรู้วิธีการแยกขยะที่ถูกต้อง	๑๐๒	๒๔.๒๐
๓) สภาพแวดล้อมดีขึ้น	๙๐	๒๑.๓๐
๔) ได้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	๓๕	๘.๓๐
๕) เรียนรู้ทรัพยากรธรรมชาติในชุมชน	๒๐	๔.๗๐
๖) สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	๑๙	๔.๕๐
๗) มีการจัดการไฟฟ้าในชุมชนได้ดียิ่งขึ้น	๑๔	๓.๔๐

๕) สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างอยากให้เกิดปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๓๓.๓๐ ระบุอยากให้เจ้าหน้าที่เข้ามาให้ความรู้ และให้คำปรึกษากับโครงการ ร้อยละ ๑๕.๖๐ ระบุอยากให้มีการซื้ออุปกรณ์ในการดูแลจัดการขยะ อย่างต่อเนื่อง ร้อยละ ๑๒.๒๐ ระบุว่าอยากให้มีการทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ เช่น โครงการคัดแยกขยะ ร้อยละ ๘.๘๐ ระบุว่าอยากให้ประสานงานกับหน่วยงานราชการในระดับจังหวัด และระดับท้องถิ่นเข้าร่วมโครงการด้วย ร้อยละ ๖.๘๐ อยากให้การสนับสนุนเรื่องการศึกษาเส้นทางเดินป่า เพื่อศึกษาป่าชุมชน และทำทางรอบผืนป่าเป็นแนวกันไฟ ร้อยละ ๕.๔๐ อยากให้หน่วยงานราชการรับฟังข้อมูลจากชุมชนให้มากขึ้น และจัดอบรมชนิดของพืชที่มีประโยชน์ เพื่อนำมาใช้ทำสมุนไพร ร้อยละ ๔.๑๐ อยากให้มีโครงการเกี่ยวกับการเกษตร การหาพืชผลทางการเกษตรที่เหมาะสมในการเพาะปลูก และหาตลาดรองรับให้ชุมชน ร้อยละ ๓.๔๐ อยากให้มีการแก้ไขเรื่องกลิ่นของบ่อขยะ และมีการเยียวยาชุมชนที่อาศัยอยู่ใกล้พื้นที่บ่อขยะ และให้มีการขยายพื้นที่โครงการให้มากขึ้น ร้อยละ ๐.๘๐ อยากให้มีการจัดกิจกรรมให้กับนักเรียน เพื่อปลูกฝังการจัดการขยะในชุมชน และให้มีการฝึกอบรมเป็นวิทยากรในระดับสูงขึ้น ดังตารางที่ ๑๙

ตารางที่ ๑๙ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุนโยบายให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

สิ่งที่อยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) ให้เจ้าหน้าที่เข้ามาให้ความรู้ และให้คำปรึกษากับโครงการ	๔๙	๓๓.๓๐
๒) ให้มีการซื้ออุปกรณ์ในการดูแลจัดการขยะ อย่างต่อเนื่อง	๒๓	๑๕.๖๐
๓) ให้มีการทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ เช่น โครงการคัดแยกขยะ	๑๘	๑๒.๒๐
๔) ให้ประสานงานกับหน่วยงานราชการในระดับจังหวัด และระดับท้องถิ่นเข้าร่วมโครงการด้วย	๑๓	๘.๘๐
๕) ให้การสนับสนุนเรื่องการศึกษาเส้นทางเดินป่า เพื่อศึกษาป่าชุมชน และทำทางรอบผืนป่าเป็นแนวกันไฟ	๑๐	๖.๘๐
๖) ให้หน่วยงานราชการ รับฟังข้อมูลจากชุมชนให้มากขึ้น	๘	๕.๔๐
๗) จัดอบรมชนิดของพืชที่มีประโยชน์ เพื่อนำมาใช้ทำสมุนไพร	๘	๕.๔๐
๘) ให้มีโครงการเกี่ยวกับการเกษตร การหาพืชผลทางการเกษตรที่เหมาะสมในการเพาะปลูก และหาตลาดรองรับให้ชุมชน	๖	๔.๑๐
๙) ให้มีการแก้ไขเรื่องกลิ่นของบ่อขยะ และมีการเยียวยา ชุมชนที่อาศัยอยู่ใกล้พื้นที่บ่อขยะ	๕	๓.๔๐
๑๐) ให้มีการขยายพื้นที่โครงการให้มากขึ้น	๕	๓.๔๐
๑๑) ให้มีการจัดกิจกรรมให้กับนักเรียน เพื่อปลูกฝังการดูแลจัดการขยะในชุมชน	๑	๐.๘๐
๑๒) ให้มีการฝึกอบรมเป็นวิทยากรในระดับสูงขึ้น	๑	๐.๘๐

ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

การสำรวจการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม มีการสำรวจ ๖ ด้าน คือ ๑) การเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยหากไม่เคยได้ยินจะเข้าไปตอบข้อ ๕) ๒) การทราบหรือไม่ทราบว่ากองทุนสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ใดบ้าง ๓) การพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ๔) ระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ๕) ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ และ ๖) เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) เมื่อถามว่าเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” หรือไม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๓.๐๓ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” และร้อยละ ๑๖.๙๗ ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยร้อยละ ๓๔.๓๘ ระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๑๘.๙๐ ได้ยินจากวิทยุ ร้อยละ ๑๔.๙๖ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๙.๔๕ จากโทรทัศน์ ร้อยละ ๖.๓๐ จากโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๕.๒๕ จากแหล่งอื่นๆ (โครงการ/อบรม/ประชุม) ร้อยละ ๔.๗๒ จากเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓.๑๕ จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ร้อยละ ๒.๑๐ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ และร้อยละ ๐.๗๙ จากบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะเข้าไปตอบข้อ ๕) ดังตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยได้ยิน	๔๗	๑๖.๙๗
เคยได้ยิน	๒๓๐	๘๓.๐๓
ผ่านช่องทาง.....		
๑. วิทยุ	๗๒	๑๘.๙๐
๒. โทรทัศน์	๓๖	๙.๕๕
๓. หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	๑๒	๓.๑๕
๔. ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	๕๗	๑๔.๙๖
๕. เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	๑๓๑	๓๔.๓๘
๖. เว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๘	๔.๗๒
๗. สื่อโซเชียลมีเดีย	๒๔	๖.๓๐
๘. สื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ	๘	๒.๑๐
๙. บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์	๓	๐.๗๙
๑๐. อื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม)	๒๐	๕.๒๕
รวมทั้งสิ้น	๓๘๑*	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ *ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากกว่า ๑ ข้อ

๒) เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๖๐.๘๗ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๓๙.๑๓ ไม่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยร้อยละ ๘๕.๓๘ ระบุว่า มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๒.๓๑ ระบุว่า มีหน้าที่อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ ร้อยละ ๒.๓๑ ระบุว่า มีหน้าที่ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมดังตารางที่ ๒๑

ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	๙๐	๓๙.๑๓
ทราบ	๑๔๐	๖๐.๘๗
โดยระบุหน้าที่ ดังนี้		
๑) สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม	๑๑๑	๘๕.๓๘
๒) อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	๑๖	๑๒.๓๑
๓) ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม	๓	๒.๓๑
รวมทั้งสิ้น	๑๘๓*	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ *ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากกว่า ๑ ข้อ

๓) เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๑.๓๐ ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๒๘.๗๐ ระบุไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ร้อยละ ๒๐.๑๖ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๑๙.๗๗ ผ่านทางโทรทัศน์ ร้อยละ ๑๖.๖๗ ผ่านทางผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๑๒.๗๙ ผ่านทางเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๐.๐๘ ผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๙.๓๐ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ร้อยละ ๕.๔๓ ผ่านทางหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ร้อยละ ๓.๔๙ ผ่านทางวิทยุ ร้อยละ ๑.๙๔ ผ่านทางอื่นๆ (โครงการ/อบรม/ประชุม) และร้อยละ ๐.๓๙ ผ่านทางบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ ดังตารางที่ ๒๒

ตารางที่ ๒๒ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่พบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”)

การเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยพบเห็น	๖๖	๒๘.๗๐
เคยพบเห็นข้อมูล	๑๖๔	๗๑.๓๐
ผ่านช่องทาง.....		
๑. วิทยุ	๙	๓.๔๙
๒. โทรทัศน์	๕๑	๑๙.๗๗
๓. หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	๑๔	๕.๔๓
๔. ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	๔๓	๑๖.๖๗
๕. เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	๕๒	๒๐.๑๖
๖. เว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๓	๑๒.๗๙
๗. สื่อโซเชียลมีเดีย	๒๖	๑๐.๐๘
๘. สื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ	๒๔	๙.๓๐
๙. บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์	๑	๐.๓๙
๑๐. อื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม)	๕	๑.๙๔
รวมทั้งสิ้น	๒๕๘*	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ *ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากกว่า ๑ ข้อ

๔) เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ และมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๓ ดังตารางที่ ๒๓

ตารางที่ ๒๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด			
๑) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๒๑.๙๕	๖๒.๒๐	๑๒.๒๐	๓.๖๖	๐	๔.๐๒	๐.๗๐๐	พึงพอใจมาก
๒) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์	๑๑.๕๙	๕๗.๓๒	๒๔.๓๙	๖.๑๐	๐.๖๑	๓.๗๓	๐.๗๖๘	พึงพอใจมาก
๓) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	๑๒.๘๐	๕๘.๕๔	๑๘.๙๐	๙.๗๖	๐	๓.๗๔	๐.๘๐๔	พึงพอใจมาก
๔) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๔.๐๒	๖๔.๐๒	๑๗.๐๗	๔.๒๗	๐.๖๑	๓.๘๗	๐.๗๒๒	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๕.๐๙	๖๐.๕๒	๑๘.๑๔	๕.๙๕	๐.๓๐	๓.๘๔	๐.๗๔๙	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๕) กลุ่มตัวอย่างระบุประเด็นที่ต้องการให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์มากที่สุด ในด้านเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย และเข้าถึงง่าย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๑ รองลงมา ด้านการจัดอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ให้กับหน่วยงานท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๓ ด้านการปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย และน่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๔ และการจัดทำคู่มือที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๒ ดังตารางที่ ๒๔

ตารางที่ ๒๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเด็นที่อยากให้กองทุนฯ ดำเนินการประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
๑) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย และเข้าถึงง่าย	๑๒๒	๗๕.๓๑
๒) จัดอบรม ให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ให้กับหน่วยงานท้องถิ่น	๒๕	๑๕.๔๓
๓) ปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย และน่าสนใจ	๑๔	๘.๖๔
๔) จัดทำคู่มือที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจง่าย	๑	๐.๖๒

๖) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอมากที่สุด คือ การแนะนำกองทุนฯ บทบาทหน้าที่ของกองทุนฯ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๐ รองลงมา คือ ให้ความรู้กับชุมชนในการดูแลจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๔ ซึ่งจากรายละเอียด เงื่อนไข หลักเกณฑ์การพิจารณา ข้อกำหนดต่างๆ และขั้นตอนการยื่นข้อเสนอโครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๙ แนะนำช่องทางการเข้าถึงกองทุนฯ คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๔ และยกตัวอย่างโครงการที่สามารถดำเนินการขอทุนได้เป็นกรณีศึกษา และการให้ความรู้กับชุมชนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การคัดแยกขยะ การทำแนวเขตป่า การจัดการน้ำในชุมชน การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๒ ดังตารางที่ ๒๕

ตารางที่ ๒๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่อยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่อยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนฯ และอยากให้กองทุนฯ นำเสนอ	จำนวน	ร้อยละ
๑) แนะนำกองทุนฯ บทบาทหน้าที่ของกองทุนฯ	๘๐	๔๐.๒๐
๒) ให้ความรู้กับชุมชนในการดูแลจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๕	๒๗.๖๔
๓) ซึ่งจากรายละเอียด เงื่อนไข หลักเกณฑ์การพิจารณา ข้อกำหนดต่างๆ และขั้นตอนการยื่นข้อเสนอโครงการ	๓๔	๑๗.๐๙
๔) แนะนำช่องทางการเข้าถึงกองทุนฯ	๑๔	๗.๐๔
๕) ยกตัวอย่างโครงการที่สามารถดำเนินการขอทุนได้ เป็นกรณีศึกษา	๘	๔.๐๒
๖) ให้ความรู้กับชุมชนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การคัดแยกขยะ การทำแนวเขตป่า การจัดการน้ำในชุมชน การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ	๘	๔.๐๒

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ

บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่มูลนิธิผู้ใช้บริการต่อไป โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

๑. ผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๕๖ ราย โดยดำเนินการสำรวจทุกราย

๒. ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๗ โครงการ สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง และมีเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการละอย่างน้อย ๑๕ ตัวอย่าง โดยให้มีความครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ

สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ ดังนี้

๕.๑ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕.๑.๑ สถานภาพทั่วไป ของผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ยื่นข้อเสนอประเภทเงินอุดหนุน รองลงมา ประเภทเงินกู้ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว รองลงมา เป็นโครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ และอยู่ระหว่างการพิจารณาตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมา เป็นองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนราชการ และภาคเอกชน

๕.๑.๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

การสำรวจการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดการรับรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีการสำรวจ ๕ ด้าน สรุปได้ดังนี้

๑) การได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ จากเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม และจากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุน ทั้งนี้ ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

๒) เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยระบุดังนี้ ๑) สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ๒) สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อม ๓) ดูแลเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๔) สร้างความร่วมมือเพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อมถัดมา คือ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์

๔) ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยตรงกับเทศบาล/หน่วยงานท้องถิ่น/ชุมชน นอกจากนั้น ต้องการให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ วิทยุ สื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เป็นต้น และต้องการให้มีการจัดประชุม อบรม สัมมนา เพื่อสร้างเครือข่าย และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวมทั้งต้องการให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุงข้อมูลในสื่อต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน

๕) ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากมากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ ได้แก่ ต้องการให้นำเสนอหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย รองลงมา ต้องการให้นำเสนอข้อมูลการดูแลจัดการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น การคัดแยกขยะ การดูแลทรัพยากรป่าไม้ โดยนำเสนอให้เข้าใจง่าย ต้องการให้นำเสนอตัวอย่างโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากทางกองทุนสิ่งแวดล้อม และนำเสนอลักษณะโครงการ/กิจกรรมที่กองทุนสิ่งแวดล้อมให้การสนับสนุน รวมทั้งต้องการให้นำเสนอบทบาทหน้าที่ การบริหารงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕.๑.๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

เป็นการวัดความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑. ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการมากที่สุด รองลงมา ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯ ในการพิจารณาโครงการ การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ ตามลำดับ

๒. ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงินมากที่สุด รองลงมา ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน และความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา ตามลำดับ

๓. ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผลมากที่สุด รองลงมา ความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง และความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด รองลงมา ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และสามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวมมากที่สุด รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกและความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ การมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้สะดวก ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการให้บริการมากที่สุด รองลงมา การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ และความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ตามลำดับ

๕.๑.๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑) **จุดเด่นของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม** กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า จุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร/เป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำกับโครงการเป็นอย่างดี มีการสนับสนุนเงินงบประมาณด้านสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานต่างๆ วัตถุประสงค์และหลักเกณฑ์การใช้จ่ายเงินมีความชัดเจน เป็นแหล่งเงินทุนที่ตรงตามความต้องการและเข้าถึงได้ง่าย และการพิจารณาให้การสนับสนุนเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ รวมทั้งมีความเห็นว่าจุดเด่นของการให้บริการ คือ การเปิดโอกาสให้โครงการได้ดำเนินงานอย่างเต็มที่

๒) **จุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม** กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจุดด้อย คือ ขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการขอรับการสนับสนุนมีความซับซ้อนเข้าใจยาก และระยะเวลาในการพิจารณาโครงการนานมาก การขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญที่คอยให้คำปรึกษา การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และโครงการน้อยมาก เช่น ไม่แจ้งความคืบหน้าของโครงการ แจ้งกำหนดการในการลงพื้นที่เพื่อติดตามโครงการไม่ชัดเจน เป็นต้น นอกจากนี้ แบบฟอร์มเรื่องการเบิกจ่ายเงินไม่ชัดเจน ขึ้นกับเจ้าหน้าที่แต่ละคน ทำให้มีความล่าช้าเรื่องการเบิกจ่าย รวมทั้งช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณมีไม่เพียงพอ ในกรณีเงินกู้ การเข้าถึงกองทุนสิ่งแวดล้อมมีเพียงช่องทางเดียว คือ ธนาคารกรุงไทย ควรเพิ่มสถาบันการเงินอื่นด้วย

๓) ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอให้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย และปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน รองลงมา คือ ควรจัดส่งข้อมูลกองทุนสิ่งแวดล้อมให้ส่วนราชการ หน่วยงาน องค์กร และประชาชนให้ทั่วถึงและสม่ำเสมอ มีข้อเสนอให้กองทุนสิ่งแวดล้อมจัดให้มีตัวอย่างโครงการที่เป็นต้นแบบ เพื่อเป็นแนวทางในการขอรับการสนับสนุนโครงการอื่นๆ ต่อไป รวมทั้งการนำเสนอการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้ มีข้อเสนอให้กองทุนสิ่งแวดล้อมเพิ่มสื่อ e-learning เพื่อเผยแพร่ให้กับชุมชน โดยนำเสนอในรูปแบบการ์ตูน เรื่องสั้น เพื่อให้น่าสนใจและเข้าใจง่าย

๕.๒ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

๕.๒.๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานในโครงการมากที่สุด รองลงมา เป็นประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ หน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และหน่วยงานราชการในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ตามลำดับ

๕.๒.๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ การสำรวจการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม และพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมโครงการ (กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จะข้ามไปตอบตอนที่ ๓)

๕.๒.๓ ความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ ซึ่งพิจารณาเป็นแต่ละประเด็นได้ดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ได้มีส่วนร่วมเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล ตามลำดับ

๒) ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รองลงมา มีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน ตามลำดับ

๓) ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการตื่นตัว/เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีความพึงพอใจต่อบทเรียนและประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ และมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ ตามลำดับ

๕.๒.๔ ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการและสิ่งที่ยอยากให้แก่ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ

๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการในประเด็นการเกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในชุมชนมากที่สุด รองลงมา ระบุว่าได้เรียนรู้วิธีการแยกขยะที่ถูกต้อง สภาพแวดล้อมดีขึ้น ได้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ได้เรียนรู้ทรัพยากรธรรมชาติในชุมชน สามารถสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ตามลำดับ

๒) สิ่งที่ยอยากให้แก่ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ คือ อยากให้เจ้าหน้าที่เข้ามาให้ความรู้ และให้คำปรึกษากับโครงการ รองลงมา คือ ให้มีการซื้ออุปกรณ์ในการดูแลจัดการขยะอย่างต่อเนื่อง ให้มีการทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ เช่น โครงการคัดแยกขยะ ให้ประสานงานกับหน่วยงานราชการในระดับจังหวัด และระดับท้องถิ่นเข้าร่วมโครงการ ให้การสนับสนุนเรื่องการศึกษาเส้นทางเดินป่า เพื่อศึกษาป่าชุมชน และทำทางรอบผืนป่าเป็นแนวกันไฟ ให้หน่วยงานราชการรับฟังข้อมูลจากชุมชนให้มากขึ้น และจัดอบรมชนิดของพืชที่มีประโยชน์เพื่อนำมาใช้ทำสมุนไพร ให้มีโครงการเกี่ยวกับการเกษตร การหาพืชผลทางการเกษตรที่เหมาะสมในการเพาะปลูก และหาตลาดรองรับให้ชุมชน อยากให้มีการแก้ไขเรื่องกลิ่นของบ่อขยะ และมีการเยียวยาชุมชนที่อาศัยอยู่ใกล้พื้นที่บ่อขยะ และให้มีการขยายพื้นที่โครงการให้มากขึ้น รวมทั้งอยากให้มีการจัดกิจกรรมให้กับนักเรียน เพื่อปลูกฝังการดูแลจัดการขยะในชุมชน และให้มีการฝึกอบรมเป็นวิทยากรในระดับสูงขึ้นไปตามลำดับ

๕.๒.๕ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐมากที่สุด รองลงมา ได้ยินจากวิทยุจากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน จากโทรทัศน์ จากโซเชียลมีเดีย จากแหล่งอื่นๆ (โครงการ/อบรม/ประชุม) จากเว็บไซต์ กองทุนสิ่งแวดล้อม จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ และจากบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ (กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบเรื่องการประชาสัมพันธ์กองทุนฯ)

เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มที่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ระบุว่ามีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชนในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และมีหน้าที่ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มที่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ระบุว่าพบเห็นผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผ่านทางโทรทัศน์ ผ่านทางผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ผ่านทางเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ผ่านทางหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ผ่านทางวิทยุ ผ่านทางอื่นๆ (โครงการ/อบรม/ประชุม) และผ่านทางบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

๕.๒.๖ ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์มากที่สุดในด้านเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย และเข้าถึงง่าย รองลงมา ด้านการจัดอบรม ให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ให้กับหน่วยงานท้องถิ่น ด้านการปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย และน่าสนใจ และการจัดทำคู่มือที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจง่าย ตามลำดับ

๒) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอมากที่สุด คือ การแนะนำกองทุนฯ บทบาทหน้าที่ของกองทุนฯ รองลงมา คือ ให้ความรู้กับชุมชนในการดูแลจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ชี้แจงรายละเอียด เงื่อนไข หลักเกณฑ์การพิจารณา ข้อกำหนดต่างๆ และขั้นตอนการยื่นข้อเสนอโครงการ แนะนำช่องทางการเข้าถึงกองทุนฯ และยกตัวอย่างโครงการที่สามารถดำเนินการขอทุนได้เป็นกรณีศึกษา และการให้ความรู้กับชุมชนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การคัดแยกขยะ การทำแนวเขตป่า การจัดการน้ำในชุมชน การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ ตามลำดับ

๕.๓ ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย

๑) การสอบถามกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่า บางโครงการ ไม่มีข้อมูลการติดต่อ เช่น เบอร์โทรศัพท์ และ e-mail เป็นต้น และข้อมูลผู้ประสานงานของโครงการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ

๒) การสอบถามกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ พบว่า มีบางโครงการยังอยู่ในระหว่างรับรองแผนการเบิกจ่าย ทำให้ยังไม่สามารถดำเนินโครงการได้จึงยังไม่เห็นผลสำเร็จ เนื่องจากการดำเนินโครงการยังอยู่ในช่วงต้นของแผนงาน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการจึงไม่สามารถตอบแบบสอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการได้

๓) แบบสอบถามชุดผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม บางข้อกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถตอบได้ เช่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างประสานงานกับกองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่านทางโทรศัพท์ ไม่เคยเข้าไปที่กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม จึงไม่สามารถให้คำตอบได้ บางกลุ่มตัวอย่างประสานงานผ่านสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด จึงไม่สามารถตอบประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมได้

๔) แบบสอบถามชุดผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ หัวข้อการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างว่า เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” หรือไม่ ทั้งนี้ หากไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบข้ออยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง ในประเด็นนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะไม่สามารถตอบได้ว่าอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง

๕.๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

๑) เสนอให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมถึงตัวอย่างโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากทางกองทุนสิ่งแวดล้อมให้แก่ หน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น องค์กรต่างๆ และชุมชน

๒) เสนอให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ วิทยุ สื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เป็นต้น และควรมีการจัดประชุม อบรม สัมมนา เพื่อเกิดการสร้างเครือข่าย และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อมและผู้ที่ต้องการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

๓) เสนอให้ปรับปรุงเว็บไซต์ www.envfund.onep.go.th ให้มีรูปแบบที่สามารถเข้าหาข้อมูลได้ง่าย และพัฒนาข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งมีการนำเสนอข้อมูลและผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นตัวอย่างโครงการที่เป็นต้นแบบเพื่อเป็นแนวทางในการขอรับการสนับสนุนโครงการอื่นๆ ต่อไป

๔) เสนอให้เพิ่มสื่อการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ e-learning เพื่อเผยแพร่ให้กับชุมชน โดยนำเสนอในรูปแบบการ์ตูนหรือเรื่องสั้น เพื่อให้เกิดความน่าสนใจและสามารถเข้าใจง่าย

บทที่ ๖

ร่างแผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปีบัญชี ๒๕๖๑

(ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๒)

บทที่ ๖ ร่างแผนปรับปรุงการให้บริการ จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๑ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๒)

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกองทุนสิ่งแวดล้อม และประเด็น
ความเห็นและข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง จึงได้นำมาพิจารณาจัดทำร่างแผนการปรับปรุงการให้บริการฯ
โดยแผนการปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีบัญชี ๒๕๖๑
(ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๒) ประกอบด้วย โครงการ /กิจกรรม ดังนี้

- กิจกรรม ๑ : การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์คู่มือหรือเอกสารอื่นๆ เช่น คู่มือแนะนำกองทุน
สิ่งแวดล้อม คู่มือสำหรับการเขียนข้อเสนอโครงการ และคู่มือสำหรับการดำเนินงาน
โครงการ
- กิจกรรม ๒ : การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย ในเว็บไซต์กองทุน
สิ่งแวดล้อม
- กิจกรรม ๓ : การพัฒนาเครือข่ายการเป็นพี่เลี้ยงในการเขียนข้อเสนอโครงการ
- กิจกรรม ๔ : การพัฒนาสื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม
- กิจกรรม ๕ : การพัฒนารูปแบบการสนับสนุนในลักษณะชุดโครงการสำหรับโครงการตาม
มาตรา ๒๓ (๔)

แผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๑ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๒)

โครงการ /กิจกรรม	ตัวชี้วัด/ค่าเกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ												
			ต.ค. ๖๑	พ.ย. ๖๑	ธ.ค. ๖๑	ม.ค. ๖๒	ก.พ. ๖๒	มี.ค. ๖๒	เม.ย. ๖๒	พ.ค. ๖๒	มิ.ย. ๖๒	ก.ค. ๖๒	ส.ค. ๖๒	ก.ย. ๖๒	
<p>๑. การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์คู่มือหรือเอกสารอื่นๆ เช่น คู่มือแนะนำกองทุนสิ่งแวดล้อม คู่มือสำหรับการเขียนข้อเสนอโครงการ และคู่มือสำหรับการดำเนินงานโครงการ</p> <p><u>เป้าประสงค์</u> หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อม</p> <p><u>เป้าหมายที่ท้าทาย</u> หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ผ่านโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม</p>	<p><u>เชิงปริมาณ</u> :</p> <p>๑. ปรับปรุงคู่มือหรือเอกสารอื่นๆ อย่างน้อย ๓ ฉบับ</p> <p>๒. คู่มือหรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้รับการเผยแพร่ให้กับหน่วยงาน/องค์กรต่างๆ อย่างน้อย ๕๐๐ ฉบับ</p> <p><u>เชิงคุณภาพ</u> : หน่วยงาน/องค์กรที่มีสิทธิ์ขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ตามโครงการมาตรา ๒๓(๑) ๒๓(๓) และ ๒๓(๔) ได้รับทราบถึงข้อมูลและวิธีเขียนข้อเสนอโครงการที่ถูกต้องและชัดเจน</p>	<p>ผู้ขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน</p>	←												→
<p>๒. การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมายในเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม</p> <p><u>เป้าประสงค์</u> ฐานข้อมูลสารสนเทศในเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ที่เผยแพร่ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน</p> <p><u>เป้าหมายที่ท้าทาย</u> หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ผ่านเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม</p>	<p><u>เชิงปริมาณ</u> : ฐานข้อมูลสารสนเทศในเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อมได้รับการพัฒนา</p> <p><u>เชิงคุณภาพ</u> : ฐานข้อมูลสารสนเทศในเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม มีการเผยแพร่ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน</p>	<p>มีช่องทาง และรูปแบบการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายทางเว็บไซต์ และ Application</p>	←												→

โครงการ /กิจกรรม	ตัวชี้วัด/ค่าเกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ														
			ต.ค. ๖๑	พ.ย. ๖๑	ธ.ค. ๖๑	ม.ค. ๖๒	ก.พ. ๖๒	มี.ค. ๖๒	เม.ย. ๖๒	พ.ค. ๖๒	มิ.ย. ๖๒	ก.ค. ๖๒	ส.ค. ๖๒	ก.ย. ๖๒			
๓. การพัฒนาเครือข่ายการเป็นพี่เลี้ยงในการเขียนข้อเสนอโครงการ <u>เป้าประสงค์</u> มีเครือข่ายพี่เลี้ยงที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลและวิธีการเขียนข้อเสนอโครงการที่ถูกต้องให้กับหน่วยงาน/องค์กรที่มาขอรับคำแนะนำได้ <u>เป้าหมาย</u> ที่ทำทนาย เครือข่ายพี่เลี้ยงสามารถสนับสนุนให้องค์กร/หน่วยงานสามารถเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากการกองทุนสิ่งแวดล้อม	<u>เชิงปริมาณ</u> : จำนวนครั้งการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาเครื่องมือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเครือข่ายการเป็นพี่เลี้ยงที่มีส่วนร่วมในการจัดทำข้อเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ไม่น้อยกว่า ๕ ครั้ง <u>เชิงคุณภาพ</u> : เครือข่ายพี่เลี้ยงสามารถถ่ายทอดข้อมูลและวิธีการเขียนข้อเสนอโครงการที่ถูกต้องให้กับหน่วยงาน/องค์กรที่มาขอรับคำแนะนำ	เครือข่ายพี่เลี้ยงที่ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการมีความเชี่ยวชาญในการเขียนข้อเสนอโครงการมากขึ้น	←														→
๔. การพัฒนาสื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม <u>เป้าประสงค์</u> สื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อมได้รับการพัฒนา <u>เป้าหมาย</u> ที่ทำทนาย หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องครบถ้วน และทันต่อสถานการณ์ที่ถูกต้องและชัดเจน	<u>เชิงปริมาณ</u> : สื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม อย่างน้อย ๓ สื่อ <u>เชิงคุณภาพ</u> : หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องครบถ้วน และทันต่อสถานการณ์ที่ถูกต้องและชัดเจน	สื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อมได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	←														→
๕. การพัฒนารูปแบบการสนับสนุนในลักษณะชุดโครงการสำหรับโครงการตามมาตรา ๒๓ (๔)	<u>เชิงปริมาณ</u> : ชุดโครงการสำหรับโครงการตามมาตรา ๒๓ (๔) ได้รับการพัฒนาจำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ชุด	มีการใช้ประโยชน์จากชุดโครงการสำหรับโครงการตาม มาตรา ๒๓ (๔)	←														→

โครงการ /กิจกรรม	ตัวชี้วัด/ค่าเกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ													
			ต.ค. ๖๑	พ.ย. ๖๑	ธ.ค. ๖๑	ม.ค. ๖๒	ก.พ. ๖๒	มี.ค. ๖๒	เม.ย. ๖๒	พ.ค. ๖๒	มิ.ย. ๖๒	ก.ค. ๖๒	ส.ค. ๖๒	ก.ย. ๖๒		
เป้าประสงค์ ชุดโครงการสำหรับโครงการ ตามมาตรา ๒๓ (๔) ได้รับการพัฒนา เผยแพร่สู่กลุ่มเป้าหมาย เป้าหมายที่ท้าทาย กลุ่มผู้สนใจมีโอกาส เข้าถึงแหล่งเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม	เชิงคุณภาพ : กลุ่มเป้าหมายที่ขอรับการ สนับสนุนตามมาตรา ๒๓ (๔) ได้รับทราบ ข้อมูลจากชุดโครงการที่ได้รับการพัฒนาที่มี ความถูกต้องสมบูรณ์	ประกอบการวิเคราะห์ โครงการ														

ภาคผนวก

ก ตารางระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม
(เฉพาะผู้ที่ตอบ ๔ และ ๕ คะแนน)

ข แบบสอบถาม

ภาคผนวก ก

ตารางระดับความพึงพอใจต่อ
การทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตารางระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

คะแนนเฉลี่ยเฉพาะผู้ที่ตอบ ๔ และ ๕ คะแนน

๑. กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตารางค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (๕ คะแนน)	ค่าเฉลี่ย (๑๐๐ คะแนน)
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
● ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ			
๑. ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด	๑๒๑	๔.๒๗	๘๕.๔๕
๒. ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ	๑๑๘	๔.๓๗	๘๗.๔๖
๓. หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯ ในการพิจารณาโครงการ	๑๑๑	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ	๙๒	๔.๓๓	๘๖.๕๒
๕. การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา	๑๐๒	๔.๔๓	๘๘.๖๓
๖. ความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ	๑๔๐	๔.๔๖	๘๙.๑๔
๗. ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ	๙๙	๔.๒๕	๘๕.๐๕
● ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)			
๘. ความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา	๙๓	๔.๕๓	๙๐.๕๔
๙. ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน	๙๗	๔.๕๔	๙๐.๗๒
๑๐. ความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน	๙๖	๔.๕๕	๙๑.๐๔
● ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)			
๑๑. ความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน	๙๑	๔.๓๖	๘๗.๒๕
๑๒. ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล	๙๔	๔.๓๙	๘๗.๘๗
๑๓. ความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง	๙๑	๔.๓๘	๘๗.๖๙
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
๑. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๓๑	๔.๖๐	๙๑.๙๑

ประเด็น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (๕ คะแนน)	ค่าเฉลี่ย (๑๐๐ คะแนน)
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๑๔๘	๔.๖๖	๙๓.๒๔
๓. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๔๖	๔.๖๖	๙๓.๒๙
๔. สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๑๔๔	๔.๖๑	๙๒.๒๒
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔๖	๔.๖๔	๙๒.๗๔
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๔๖	๔.๖๒	๙๒.๔๗
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๙๘	๔.๓๗	๘๗.๓๕
๒. จุด/ช่องการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	๙๗	๔.๓๗	๘๗.๔๒
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ กระดาษโน้ต เป็นต้น	๑๐๖	๔.๓๗	๘๗.๓๖
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่ง คอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น	๑๐๖	๔.๓๘	๘๗.๕๕
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๑๐๙	๔.๔๐	๘๘.๐๗
ด้านคุณภาพของการให้บริการ			
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๑๓๙	๔.๕๕	๙๐.๙๔
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๑๓๖	๔.๕๖	๙๑.๑๘
๓. ผลที่ได้รับจากการให้บริการ	๑๔๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๔๖	๘๙.๒๙

๒. กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

ตารางค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่พึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

ประเด็น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (๕ คะแนน)	ค่าเฉลี่ย (๑๐๐ คะแนน)
ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน			
๑. ลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนร่วมดำเนินการ	๒๐๗	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๒. การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ	๒๐๓	๔.๖๕	๙๓.๐๐
๓. การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล	๒๐๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐
ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ			
๑. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๐๓	๔.๖๒	๙๒.๓๒
๒. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน	๑๙๔	๔.๔๔	๘๘.๗๖
๓. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน	๑๙๑	๔.๔๙	๘๙.๘๔
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ			
๑. การฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๒๐๒	๔.๕๐	๘๙.๙๐
๒. คุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๒๐๔	๔.๔๙	๘๙.๘๐
๓. การตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๒๐๒	๔.๕๗	๙๑.๔๙
๔. การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๑๙๗	๔.๖๓	๙๒.๖๙
๕. บทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจากการดำเนินโครงการ	๒๐๔	๔.๕๖	๙๑.๒๗
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๕๗	๙๑.๓๘

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2561
ชุด ผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม**

คำชี้แจง : กองทุนสิ่งแวดล้อม จัดทำแบบสอบถามนี้ขึ้นเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

- ประเภทโครงการ 1 เงินอุดหนุน 2 เงินกู้
- สถานะโครงการ 1 ผ่านการอนุมัติ 2 ไม่ผ่านการอนุมัติ 3 อยู่ระหว่างการพิจารณา
- ประเภทองค์กร 1 องค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ส่วนราชการ 4 รัฐวิสาหกิจ
- 5 ภาคเอกชน 6 ประชาชนทั่วไป

โปรดระบุ email / เบอร์โทรศัพท์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สามารถติดต่อได้

.....

ตอนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

2.1 ท่านเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อนหรือไม่?

- 1 เคยได้ยิน ได้ยินจาก ① วิทยุ ② โทรทัศน์ ③ ผู้นำชุมชน ④ เพื่อนบ้าน ⑤ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ⑥ การประชุม/สัมมนา ⑦ เว็บไซต์
- 2 ไม่เคยได้ยิน (จบการสัมภาษณ์)

2.2 ท่านทราบหรือไม่ว่ากองทุนสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ใดบ้าง?

- 1 ทราบ หน้าที่.....
- 2 ไม่ทราบ

2.3 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ควรปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)
1. เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
2. ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์					
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย					
4. ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม					

2.4 ท่านอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง?

- 1)
- 2)
- 3)

2.5 เรื่องที่ท่านอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอคือเรื่องใด?

- 1)
- 2)
- 3)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ท่านมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในระดับใด?

(สำหรับกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการที่ไม่ได้รับอนุมัติ และกลุ่มผู้ยื่นที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ไม่ต้องถามข้อ 8-13)

3.1 ท่านติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานใด

- 1 สำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อม 2 ธนาคารกรุงเทพ 3 สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค
- 4 สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด 5 อื่นๆ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ควรปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)
3.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ					
1) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด					
2) ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ					
3) หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณาโครงการ					
4) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ					
5) การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา					
6) ความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ					
7) ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ					
ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)					
8) ความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา					
9) ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน					
10) ความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน					
ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)					
11) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน					
12) ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล					
13) ความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง					
3.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
3) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
4) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
5) การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ควรปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก					
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ กระดาษโน้ต เป็นต้น					
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น					
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
3.5 ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
3) ผลที่ได้รับจากการให้บริการ					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

4.1 จุดเด่นของการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

4.2 จุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2561
ชุด ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ**

คำชี้แจง : กองทุนสิ่งแวดล้อม จัดทำแบบสอบถามนี้ขึ้นเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

โครงการที่เข้าร่วม จังหวัด

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

- เพศ 1 ชาย 2 หญิง
- อายุ 1 ต่ำกว่า 20 ปี 2 20-30ปี 3 31 - 40 ปี 4 41 – 50 ปี 5 51 – 60 ปี 6 61 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุด 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ปริญญาตรี 3 สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ 1 นักเรียน/นักศึกษา 2 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 3 พนักงานบริษัทเอกชน 4 รับจ้างทั่วไป 5 เกษตรกร
 6 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 7 พ่อบ้าน/แม่บ้าน 8 เกษียณ 9ว่างงาน 10 อื่นๆ ระบุ.....

- ประเภทของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ 1 หน่วยงานราชการในระยะ 1 กิโลเมตรจากโครงการ
 2 หน่วยงานราชการในระยะมากกว่า 1 กิโลเมตรจากโครงการ 3 ประชาชนในระยะ 1 กิโลเมตรจากโครงการ
 4 ประชาชนในระยะมากกว่า 1 กิโลเมตรจากโครงการ 5 ผู้ปฏิบัติงานในโครงการ 6 อื่นๆ ระบุ.....
- โปรดระบุ email / เบอร์โทรศัพท์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สามารถติดต่อได้

ตอนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

2.1 ท่านทราบหรือไม่ว่าโครงการฯ นี้ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

- 1 ทราบ 2 ไม่ทราบ

2.2 ท่านเคยเข้าร่วมโครงการฯ ดังกล่าวหรือไม่

- 1 เคยเข้าร่วมโครงการ (ถามต่อข้อ 2.3) 2 ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ (ข้ามไปตอบ ตอนที่ 3)

2.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการฯ ในระดับใด?

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ควรปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)
2.3.1 ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เข้าของโครงการดำเนินงาน					
1) ลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนเข้าร่วมดำเนินการ					
2) การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ					
3) การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล					
2.3.2 ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ					
1) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
2) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน					
3) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ควรปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)
2.3.3 ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ					
1) การฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ดำเนินโครงการ					
2) คุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ ดำเนินโครงการ					
3) การตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ					
4) การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนิน โครงการ					
5) บทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจากการดำเนินโครงการ					

2.4 ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากโครงการดังกล่าวคือเรื่องใดบ้าง?

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

2.5 สิ่งที่ท่านอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการดังกล่าวคือเรื่องใดบ้าง?

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

ตอนที่ 3 การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

3.1 ท่านเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อนหรือไม่?

- 1 เคยได้ยิน จาก **1** วิทยุ **2** โทรทัศน์ **3** ผู้นำชุมชน **4** เพื่อนบ้าน **5** เจ้าหน้าที่ภาครัฐ **6** เว็บไซต์
- 2 ไม่เคยได้ยิน (ข้ามไปตอบ ข้อ 3.5-3.6)

3.2 ท่านทราบหรือไม่ว่ากองทุนสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ใดบ้าง?

- 1 ทราบ หน้าที่.....
- 2 ไม่ทราบ

3.3 ท่านเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อมบ้างหรือไม่?

- 1 เคยพบเห็น จาก **1** วิทยุ **2** โทรทัศน์ **3** ผู้นำชุมชน **4** เพื่อนบ้าน **5** เจ้าหน้าที่ภาครัฐ **6** เว็บไซต์
- 2 ไม่เคย

3.4 ท่านมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อมในระดับใด?

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ควรปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)
1) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
2) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์					
3) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย					
4) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม					

3.5 ท่านอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง?

- 1)
- 2)
- 3)

3.6 เรื่องที่ท่านอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอคือเรื่องใด?

- 1)
- 2)
- 3)

