



กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายงานผลการสำรวจ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒



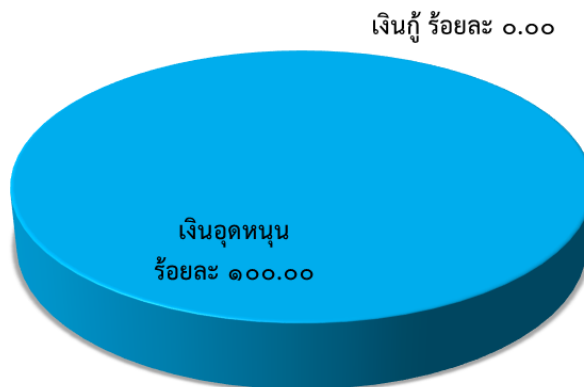
บทสรุปผู้บริหาร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม และให้ Third Party เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ เพื่อให้เกิดความเป็นกลาง เที่ยงตรง แม่นยำ และนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนา การให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ยื่นข้อเสนอโครงการ จำนวน ๒๘ ราย (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มที่ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มที่ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ) และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๘ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ โดยดำเนินการสำรวจระหว่างในระหว่างวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอได้ ดังนี้

- **กลุ่มที่ยื่นข้อเสนอโครงการ**

๑. **สถานภาพทั่วไป** พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดหรือร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินอุดหนุน โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๗๘.๕๘ เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว ร้อยละ ๑๐.๗๑ เป็นโครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ และร้อยละ ๑๐.๗๑ เป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณา โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมาเป็นองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และส่วนราชการ

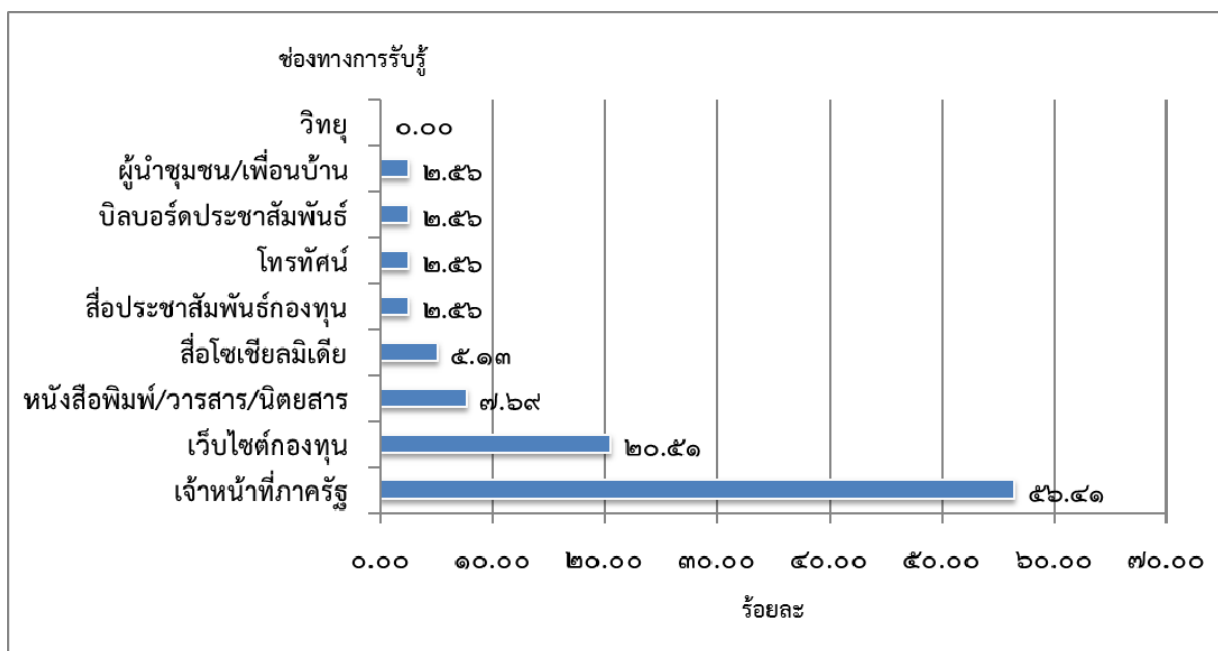
ประเภทของการยื่นข้อเสนอของกลุ่มตัวอย่าง



๒. การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยช่องทางที่ได้ยินส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๖.๔๑ ได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ รองลงมาร้อยละ ๒๐.๕๑ จากเว็บไซต์กองทุน ร้อยละ ๗.๗๐ จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ร้อยละ ๕.๑๔ จากสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๒.๕๖ จากโทรทัศน์ ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน สื่อประชาสัมพันธ์กองทุน และบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์

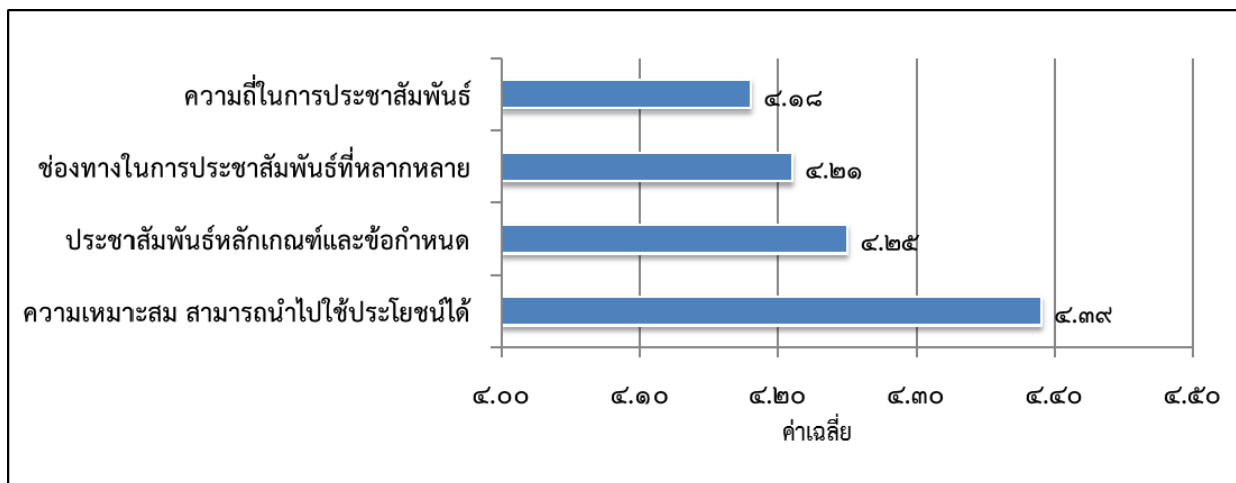
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๖.๔๓ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยระบุว่ากองทุนฯ มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๓.๑๐ ระบุว่า มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๒๕.๐๐ ระบุว่า มีหน้าที่ให้การสนับสนุนงบประมาณกับหน่วยงานที่ดูแลด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๗.๑๔ ระบุว่า มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๓.๕๗ ระบุว่า มีหน้าที่ให้การสนับสนุนโครงการเฉพาะด้านขยะและน้ำเสีย

ช่องทางการรับรู้ (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยิน)



ประเด็นความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ ถัดมาคือมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ และพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์



ประเด็นที่กลุ่มเป้าหมายอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดพบว่า ร้อยละ ๕๒.๖๔ ต้องการให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ วิทยุ สื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆ เป็นต้น รองลงมา ร้อยละ ๔๒.๑๐ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านหน่วยงานท้องถิ่น และร้อยละ ๕.๒๖ ต้องการให้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด พบว่า ร้อยละ ๓๖.๓๖ ต้องการให้นำเสนอตัวอย่างโครงการ/กิจกรรมที่กองทุนสิ่งแวดล้อมให้การสนับสนุน รองลงมา ร้อยละ ๒๔.๒๔ ต้องการให้นำเสนอบทบาทหน้าที่การบริหารงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๘.๑๘ ต้องการให้นำเสนอข้อมูลการดูแลจัดการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ ให้เข้าใจง่าย และนำเสนอหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับสนับสนุนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และร้อยละ ๓.๐๔ ต้องการให้นำเสนอตัวอย่างโครงการที่ประสบความสำเร็จ

๓. ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑. ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ และความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ รองลงมาความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และข้อกำหนดของกองทุนฯ ในการพิจารณาโครงการ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ และการแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒

๒. ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ รองลงมาความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ และความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙

๓. ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ รองลงมาความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง และความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ รองลงมาการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ และสามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ และห้องสุขา เป็นต้น และความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ รองลงมาป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ และจุด/ช่องการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ และกระดาษโน้ต เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒

ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ รองลงมาความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๔.๑ **จุดเด่นของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม** กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า จุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล ช่วยประสานงานให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ดี การสนับสนุนเงินงบประมาณด้านสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานต่างๆ เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีการตรวจสอบเอกสารเป็นขั้นเป็นตอน เจ้าหน้าที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีการประสานงานกับทุกระดับทำให้การทำงานรวดเร็ว และเปิดโอกาสให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นได้ใช้งบประมาณ

๔.๒ จุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจุดด้อย คือ ขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการขอรับการสนับสนุนมีความซับซ้อน เข้าใจยาก และใช้ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการนานเกินไป และเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้เหตุผลที่ไม่สามารถเสนอบางประเด็นของโครงการในการพิจารณาโครงการเบื้องต้น ก่อนนำเสนอคณะกรรมการกองทุนสิ่งแวดล้อม และควรมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ

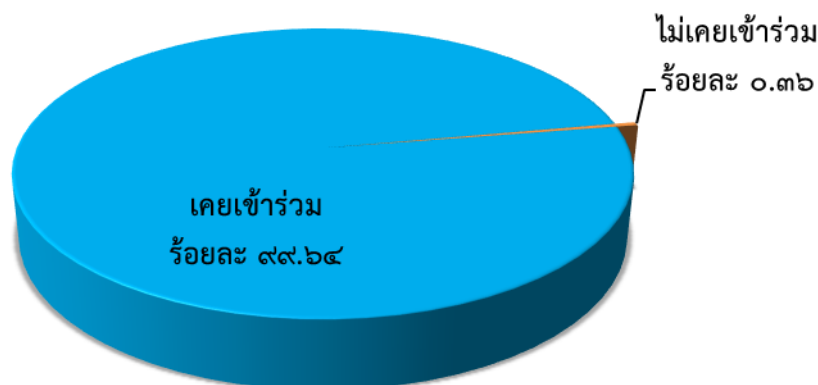
๔.๓ ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอให้ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารและหลักเกณฑ์ของกองทุนให้ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน และข้อมูลที่สามารถดาวน์โหลดได้ ควรทำเป็นไฟล์ที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ไฟล์ Word หรือ Excel เพื่อผู้ใช้งานจะได้นำไปใช้ได้สะดวก มีข้อเสนอว่าควรประชาสัมพันธ์เว็บไซต์กองทุนเพิ่ม เพื่อให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้ และระบุขั้นตอนการของบประมาณสนับสนุนโครงการ และระยะเวลาในการนำเสนอโครงการให้เข้าถึงได้ง่าย ในด้านคู่มือและเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอให้ทำรูปเล่มให้เป็นมาตรฐาน และเพิ่มรายละเอียดเรื่องงบประมาณ และการใช้งบประมาณ รวมทั้งเพิ่มรายละเอียดเรื่องการเบิกจ่ายให้ชัดเจน และมีข้อเสนอให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

● **กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ**

๑. สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนในรัศมี ๑ กิโลเมตรจากโครงการ รองลงมาเป็นหน่วยงานราชการในรัศมี ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และผู้ปฏิบัติงานในโครงการตามลำดับ

๒. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๙.๖๔ เคยเข้าร่วมโครงการ ในขณะที่ร้อยละ ๐.๓๖ ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จะข้ามไปตอบตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

เคย / ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ



๓. ประเด็นความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ ซึ่งพิจารณาตามประเด็น ดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนร่วมเข้าร่วมดำเนินการ และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ และมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙

๓.๒ ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ มีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒

๓.๓ ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบทรียนและประสพการณ์ต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ มีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ มีความพึงพอใจต่อการตื่นตัว/เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ มีความพึงพอใจต่อการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ และคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการและสิ่งที่ยอยากให้แก่ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ

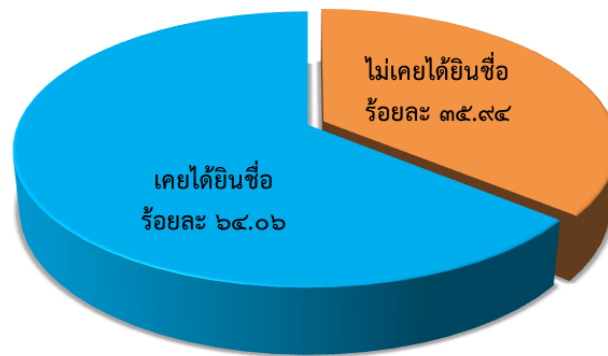
๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ คือ การสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การได้เรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดการออม เกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในชุมชน และชุมชนมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ลดการเกิดโรคระบาด ตามลำดับ

๒) สิ่งที่ยอยากให้แก่ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ คือ ให้มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องการจัดการขยะประเภทต่างๆ ขยายพื้นที่การดำเนินโครงการ เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทั่วถึง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนเข้าร่วมโครงการ ตามลำดับ

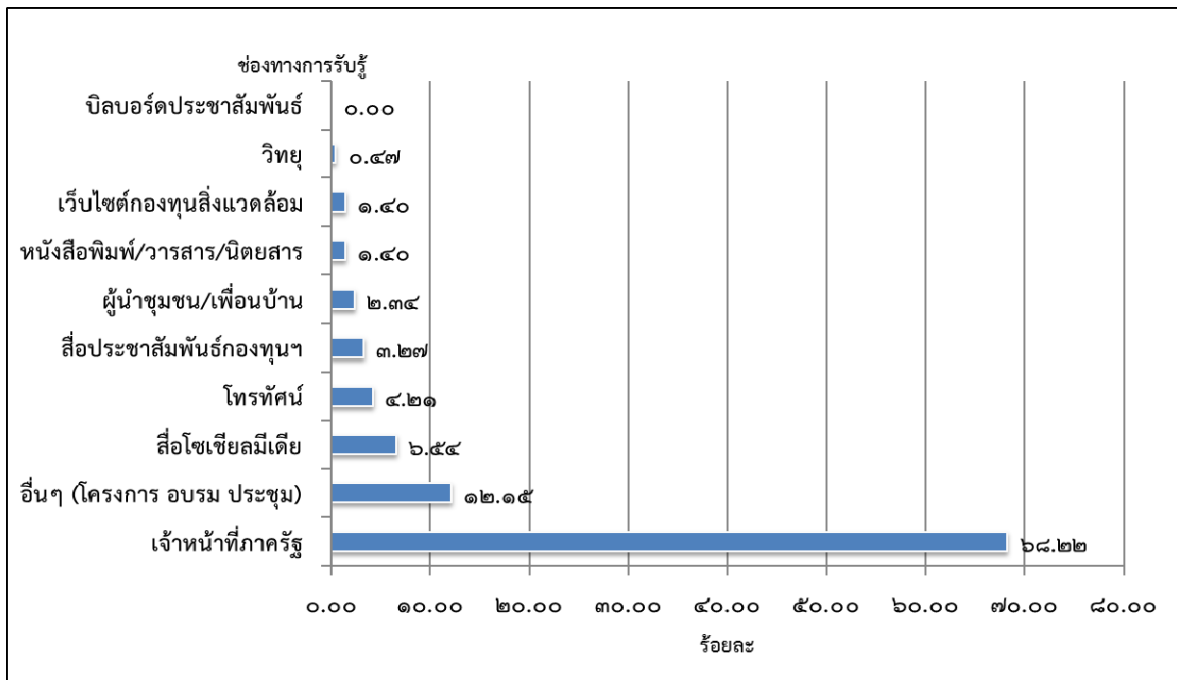
๔. การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๔.๐๖ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” และร้อยละ ๓๕.๙๔ ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยร้อยละ ๖๘.๒๒ ระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๑๒.๑๕ จากแหล่งอื่นๆ (โครงการอบรม ประชุม) ร้อยละ ๖.๕๔ จากสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๔.๒๑ จากโทรทัศน์ ร้อยละ ๓.๒๗ จากสื่อ

ประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ร้อยละ ๒.๓๔ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๑.๔๐ จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/
นิตยสาร และเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๐.๔๗ จากวิทยุ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ
“กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะเข้าไปตอบข้อ ๕ อยากรู้ให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์
อย่างไรบ้าง ซึ่งจะไม่ได้นำไปคำนวณร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

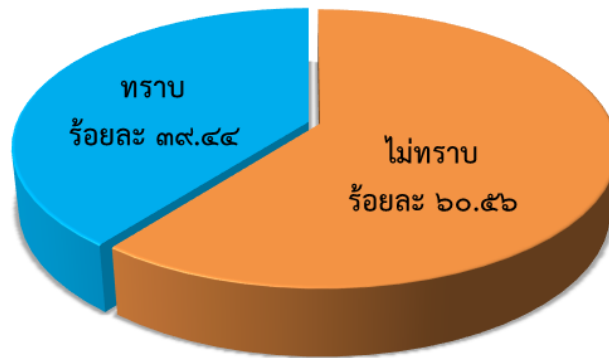


ช่องทางการรับรู้ (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยิน)



เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๖๐.๕๖ ไม่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ ๓๙.๔๔ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยร้อยละ ๗๘.๔๓ ระบุว่า มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๘.๖๓ ระบุว่า มีหน้าที่ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๒.๙๔ ระบุว่า มีหน้าที่อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การรับทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

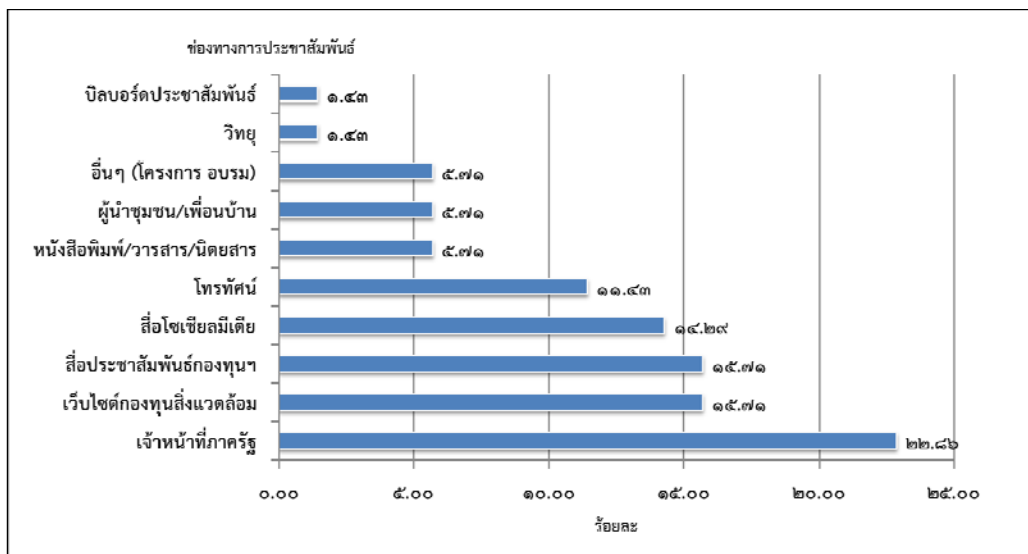


เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๗.๒๒ ระบุไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ และกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ ๒๒.๗๘ ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ร้อยละ ๒๒.๘๗ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๑๕.๗๑ ผ่านทางเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม และสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ร้อยละ ๑๔.๒๙ ผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๑๑.๔๓ ผ่านโทรทัศน์ ร้อยละ ๕.๗๑ ผ่านทางหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร/ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน และอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) ร้อยละ ๑.๔๓ ผ่านวิทยุและบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์

เคย / ไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์

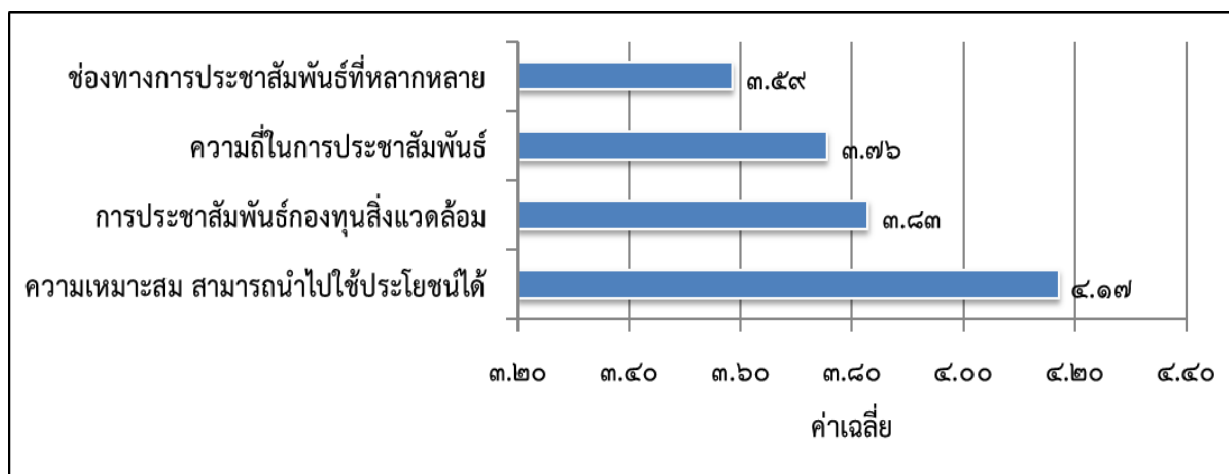


ช่องทางการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์



เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๓ มีความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ และมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๙

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุน



๕. ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕.๑ กลุ่มตัวอย่างระบุประเด็นที่ต้องการให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์มากที่สุดในด้านประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อให้ชุมชนรู้จักมากขึ้น รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยให้ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ช่วยดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์และโทรทัศน์ และประชาสัมพันธ์ในโรงเรียนเพื่อสร้างจิตสำนึกให้เยาวชน ตามลำดับ

๕.๒ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างต้องการทราบมากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนฯ และอยากให้กองทุนฯ นำเสนอมากที่สุด คือ การให้ความรู้กับชุมชนในการดูแลจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุน รองลงมาคือ แนะนำกองทุนฯ บทบาทหน้าที่ของกองทุนฯ แนะนำช่องทางการเข้าถึงกองทุนฯ และให้ความรู้ในการดูแลและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ เช่น การจัดการขยะ น้ำเสีย อากาศ และฝุ่นละออง ตามลำดับ

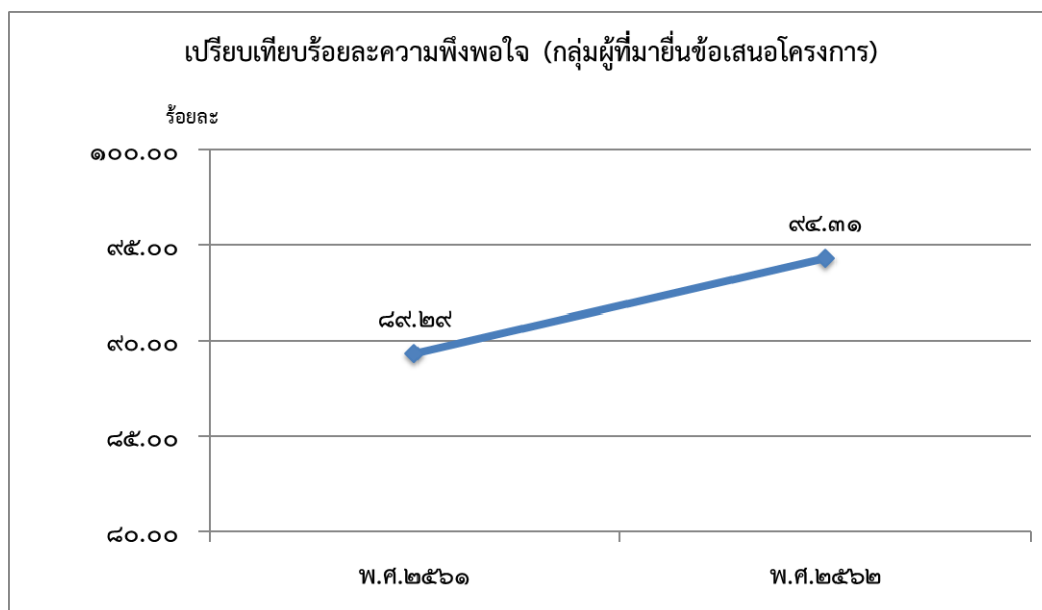
● ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย

๑. แบบสอบถามชุดผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ บางข้อกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถตอบได้ เช่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างประสานงานกับกองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่านช่องทางสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ไม่เคยเข้ามาติดต่อโดยตรงที่กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม จึงไม่สามารถให้คำตอบได้ หรือบางกลุ่มตัวอย่างประสานงานผ่านสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด จึงไม่สามารถตอบประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ ได้ และด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและการอนุมัติโครงการ เนื่องจากบางกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนผู้ประสานงานโครงการจึงไม่สามารถตอบประเด็นนี้ได้

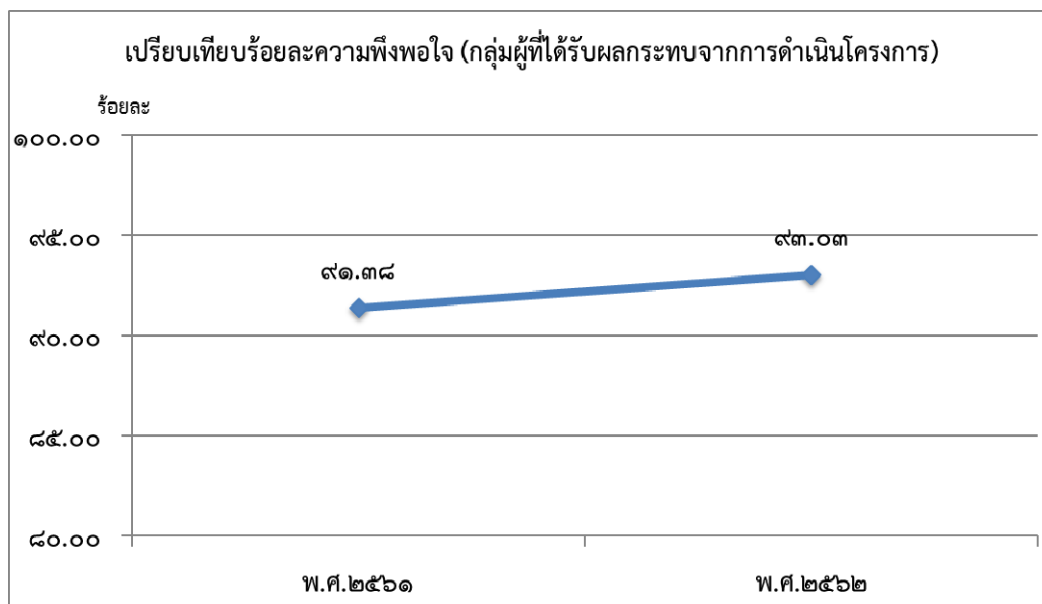
๒. แบบสอบถามชุดผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ หัวข้อการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนฯ โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างว่า เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” หรือไม่ ทั้งนี้ หากไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบข้ออยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง ในประเด็นนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะไม่สามารถตอบได้ว่าอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง

● เปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กับ พ.ศ. ๒๕๖๒

เปรียบเทียบผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของกลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กับ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ มีคะแนน ๘๙.๒๙ ในขณะที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีคะแนน ๙๔.๓๑ สรุปว่า กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ มีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม เพิ่มมากขึ้น



เปรียบเทียบผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กับ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีคะแนน ๙๑.๓๘ ในขณะที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีคะแนน ๙๓.๐๓ สรุปว่า กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ มีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม เพิ่มมากขึ้น



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ จำนวน ๒๘ ราย (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ) และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๘ โครงการ โดยบริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒

รายงานฉบับนี้ได้นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ ได้สอบถามถึงการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในส่วนของกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ได้สอบถามถึงการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม และการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม รวมทั้งได้สรุปข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมต่อไป

บริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด
เมษายน ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ก-๑
สารบัญตาราง	ก-๓
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ กลุ่มเป้าหมาย	๑
๑.๔ ขอบเขตการดำเนินงาน	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 กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ	๑๒
ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	๑๒
ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๓
ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๘
ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ	๒๕

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๔.๒ กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ	๒๗
ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	๒๗
ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุน จากกองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๙
ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๓
บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ	๓๘
๕.๑ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ	๓๘
๕.๒ กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ	๔๑
๕.๓ ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย	๔๓
๕.๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	๔๓
บทที่ ๖ (ร่าง) แผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีบัญชี ๒๕๖๒ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๓)	๔๔
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/พัฒนาการ ประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๑๗
๘	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่อยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อม นำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๑๗
๙	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่าน ช่องทางต่างๆ	๑๘
๑๐	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการ ทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๐
๑๑	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดเด่นของการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๒๖
๑๒	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๒๖
๑๓	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๒๗
๑๔	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทั่วไป	๒๘
๑๕	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก กองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๙
๑๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจ ต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการ	๓๑
๑๗	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๓๓
๑๘	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๓๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๑๙	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๓๔
๒๐	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๓๔
๒๑	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่พบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”)	๓๕
๒๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในด้าน การประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๖
๒๓	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการ การประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๓๗
๒๔	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่อยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและ อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ (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 ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรีวันที่ 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 และเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นทุกปี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม จึงได้ดำเนินโครงการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมขึ้น และให้ Third Party เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ เพื่อให้เกิดความเป็นกลาง เที่ยงตรง แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.๓ กลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จะแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๒๘ ราย ประกอบด้วย ๓ กลุ่มย่อย คือ กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ

กลุ่มที่ ๒ กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑๘ โครงการ

๑.๔ ขอบเขตการดำเนินงาน

๑) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

๑.๑ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๒๘ ราย (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ)

๑.๒ กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑๘ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ

๒) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง ๒ กลุ่มเป้าหมาย มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๒.๑ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ : สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะดำเนินการสำรวจทุกรายด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Survey)

๒.๒ กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ : สำหรับประชากรในกลุ่มนี้ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sample) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของกลุ่มประชากรเป็นหลัก และมีเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ โดยให้มีความครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ

๓) ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผล จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมประจำปีบัญชี ๒๕๖๒

๔) เสนอข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕) จัดส่งชุดแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลฉบับจริง พร้อมทั้งไฟล์สแกนเป็น PDF ทั้งหมดทุกฉบับ

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑) ทราบถึงระดับความพึงพอใจ การรับรู้ข้อมูลการดำเนินโครงการ การประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ตลอดจนข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ

๒) ทราบถึงปัญหา อุปสรรค จากผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม และผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๖ คำจำกัดความ

ในการศึกษาครั้งนี้ ให้คำจำกัดความของกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

“กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ” หมายถึง ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการทั้งประเภทเงินกู้และเงินอุดหนุน ทั้งที่ผ่านการอนุมัติ ไม่ผ่านการอนุมัติ และอยู่ระหว่างการพิจารณา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

“กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ” หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ จากโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.๗ แผนการดำเนินงาน

เพื่อให้โครงการสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ สามารถดำเนินการลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงได้กำหนดแผนการดำเนินงานมีรายละเอียดดังนี้

๑) กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการกับกองทุนสิ่งแวดล้อมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๒๘ ราย จากกลุ่มที่ยื่นข้อเสนอโครงการต่อกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Survey) ระหว่างวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ จากนั้นดำเนินการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมต่อไป

๒) กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑๘ โครงการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการอย่างน้อย ๑๕ ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น ๒๘๑ ตัวอย่าง โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการลงสำรวจในพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) เพื่อสัมภาษณ์ตัวต่อตัวจากกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ จากนั้นดำเนินการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม และเสนอข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๒

กิจกรรม	ปี ๒๕๖๒			
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
๑. ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย	↔			
๒. จัดทำแผนการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย	↔			
๓. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ		←	→	
๔. วิเคราะห์ข้อมูล			↔	
๕. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ				↔
๖. เสนอข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม				↔

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 ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดน้อยลงความพึงพอใจจึงจะเกิดขึ้น และในทางกลับกันหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการตอบสนอง

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ๒๕๔๙) ความพึงพอใจของลูกค้ามีความเกี่ยวข้องกัน ๓ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับตัวสินค้าหรือบริการที่ได้รับ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับตัวสินค้าและบริการ โดยความพึงพอใจลูกค้าสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสินค้าหรือบริการที่ได้รับกับสิ่งที่ได้จริง หรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจเป็นได้หลายลักษณะ เช่น ความสัมพันธ์แบบครั้งคราวหรือเป็นประจำต่อเนื่อง ความสัมพันธ์อาจเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง หรือหลายชนิดประกอบกัน ผู้เกี่ยวข้องในความสัมพันธ์นี้อาจเกิดขึ้นระหว่างลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้ให้บริการโดยตรงเพียง ๒ ฝ่าย หรืออาจมีฝ่ายอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงสินค้าและบริการนี้อาจเกี่ยวข้องกับเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อตราสินค้า เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจลูกค้ามิได้มีรูปแบบตายตัวสามารถเป็นไปได้หลายลักษณะ อาจเกี่ยวข้องกับบุคคลเพียง ๒ คน หรือมากกว่านี้ก็ได้ ลูกค้าอาจมีความพึงพอใจต่ำๆ ทั้งๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูง หรือลูกค้าอาจมีความพึงพอใจสูง ทั้งๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพต่ำ

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

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ได้ตั้งความคาดหวังไว้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจจะลดลงถึงขั้นไม่พอใจ

๒.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจเป็นสิ่งจำเป็นในการพิจารณาจากความรู้สึกพึงพอใจหรืออารมณ์ทางบวกที่เกิดร่วมกับการแสดงพฤติกรรม ซึ่งปฏิกิริยาทางอารมณ์นั้นไม่จำเป็นต้องแสดงให้ผู้อื่นเห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสถานการณ์ ซึ่ง Krathwolh (Krathwolh, ๑๙๖๔ : ๑๓๐ – ๑๓๒ อ้างถึงใน จารุวรรณ พุพะเนียด. ๒๕๕๒ : ๒๔) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจประกอบด้วย

- ๑) การระบุพฤติกรรมที่บ่งชี้ความพึงพอใจ
- ๒) วิธีการบันทึกพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ

๒.๓ วิธีการวัดความพึงพอใจ

เนื่องจากความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมภายใน บางครั้งไม่ได้แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายนอกอย่างเดียวอาจมาจากพฤติกรรมภายในที่แตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมที่ดีต้องสามารถล่วงพฤติกรรมภายในให้แสดงเป็นพฤติกรรมภายนอกได้ การวัดความพึงพอใจจึงอาจใช้การวัดได้ดังนี้ (Krathwolh et al., ๑๙๖๔ : ๑๓๐ – ๑๓๘ อ้างถึงใน จารุวรรณ พุพะเนียด. ๒๕๕๒ : ๒๖)

๑) การให้เขาบอกเรื่องราวเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ การปฏิบัติ และความพึงพอใจของตนเอง โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

๑.๑ แบบตรวจสอบรายการ ซึ่งประกอบด้วย ข้อความอธิบายเรื่องราว แล้วให้ผู้ตรวจสอบกับความคิด ความเชื่อ และการปฏิบัติของตนเอง

๑.๒ มาตรฐานประเมินค่า ประกอบด้วย ข้อความอธิบายเรื่องราวหรือคุณลักษณะที่ต้องการวัดให้ผู้ตอบอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า ตนเองมีความรู้สึกในระดับใด

๑.๓ แบบจับคู่ โดยการให้ผู้ตอบเลือกคำคุณศัพท์จากรายการ ๓-๔ คำ เขียนบรรยายความรู้สึกเมื่อทำกิจกรรมร่วมกับรายการของคำคุณศัพท์ที่ต้องการบรรยายปฏิกิริยาทางอารมณ์ทั้งทางบวกและทางลบ โดยคำคุณศัพท์ที่เลือกสามารถแสดงออกถึงความพึงพอใจ

๑.๔ เทคนิคการฉายภาพออก (Projective techniques) สามารถใช้ประโยชน์ในการล่วงการตอบสนองทางอารมณ์ได้เป็นอย่างดี 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 วิธีวัดทัศนคติโดยใช้ความหมายทางภาษา (Semantic differential) ประกอบด้วยคำหรือวลี หรือประโยค ที่แทนสิ่งที่ต้องการประเมินแล้วตามด้วยคำคุณศัพท์หลายๆ คู่ ที่อธิบายความหมายหรือลักษณะ ของเรื่องที่ต้องการประเมิน คู่ของคำคุณศัพท์แต่ละคู่จะประกอบด้วยคำคุณศัพท์ ๒ คำ เช่น สนุกสนาน-น่าเบื่อ

๑.๗ การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่สามารถสำรวจความรู้สึก และความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ถูก สัมภาษณ์ได้ แต่ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องมีประสบการณ์ อาจใช้การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มหรือรายบุคคล และอาจใช้ เวลาอย่างน้อยแตกต่างกัน

๑.๘ การอภิปรายเป็นกลุ่ม เป็นวิธีการที่ช่วยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการอภิปรายอย่างทั่วถึง มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่กว้างขึ้น

๑.๙ การเขียนบรรยายความรู้สึกหรือความคิดเห็น เป็นการให้ผู้ตอบเขียนบรรยายความรู้สึก ความคิดเห็น พร้อมเหตุผลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่กำหนดให้ วิธีการ เขียนบรรยายความรู้สึกเป็นวิธีการที่ดีมาก สามารถวัดความคิดเห็น และความรู้สึกต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

๑.๑๐ แบบเลือกตอบคงที่ มีลักษณะคล้ายมาตราส่วนประเมินค่า คือ มีตัวเลือก หนึ่งชุด อาจประกอบไปด้วยตัวเลือก ๔-๕ ตัวเลือก แล้วมีคำถามหลายข้อไว้พิจารณา

๑.๑๑ แบบเลือกตอบ มีลักษณะคล้ายข้อสอบแบบเลือกตอบที่ใช้โดยทั่วไป

๒) การวัดโดยการให้ผู้อื่นบอกเรื่องราวเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ต้องการวัด โดยการ

๒.๑ สัมภาษณ์ผู้อื่น

๒.๒ การให้ผู้อื่นกรอกแบบสอบถาม

๓) การสังเกตบุคคลที่ต้องการวัดในสถานการณ์เฉพาะ เป็นวิธีการตรงในการวัดความสนใจ ความ อยากรู้อยากเห็นแต่ต้องใช้เวลามาก การสังเกตพฤติกรรมอาจทำได้ ๒ แบบ คือ

๓.๑ การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปกติ เมื่อพบว่าผู้ตอบพฤติกรรมใดตรงตาม รายการที่ทำการจัดบันทึกไว้

๓.๒ การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่กำหนด สามารถสังเกตได้ครั้งละหลายๆ คน โดยการจัดสถานการณ์หรือกิจกรรมที่ต้องการสังเกตให้ปฏิบัติ โดยให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสเท่าๆ กับที่จะเลือกทำ กิจกรรมได้อย่างอิสระ

บทที่ ๓

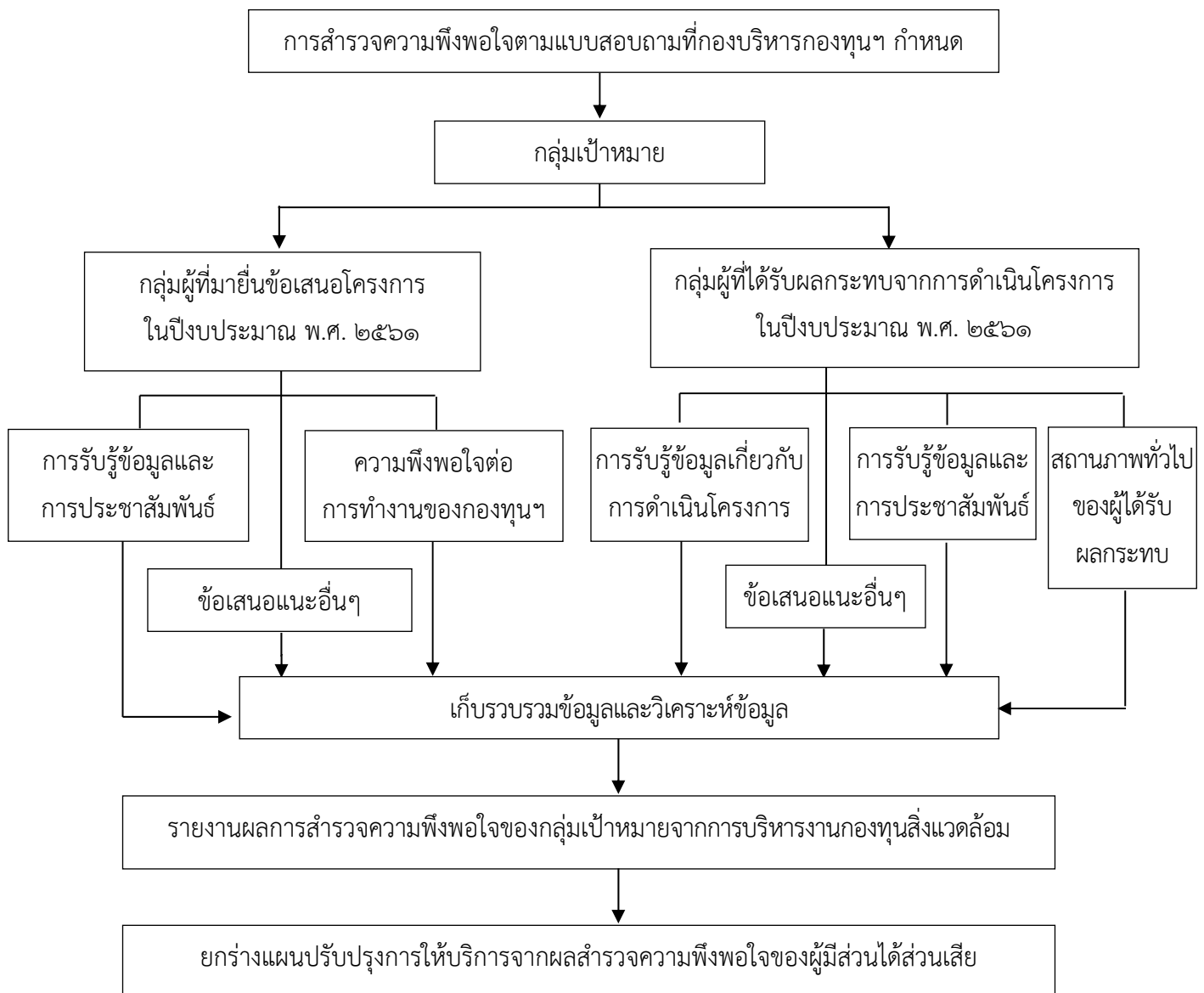
วิธีการศึกษา

บทที่ ๓ วิธีการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ และวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้พัฒนาวิธีการศึกษาเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้



๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วย ๒ กลุ่ม กลุ่มที่ ๑ คือ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการกับกองทุนสิ่งแวดล้อม และกลุ่มที่ ๒ คือ กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งในแต่ละกลุ่มประชากรจะมีวิธีการในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) แตกต่างกันไป ตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง (Sample) เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑) ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ จำนวน ๒๘ ราย สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sample) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ทั้งนี้จะมุ่งไปที่ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการแต่ละราย เนื่องจากเป็นผู้รับบริการจากกองทุนสิ่งแวดล้อมโดยตรง ดังนั้นจึงสามารถบ่งชี้ระดับความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะแบ่งเป็น ๓ กลุ่มย่อย ดังนี้

- กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ จำนวน ๒๒ ราย
- กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอที่อยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๓ ราย
- กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ จำนวน ๓ ราย

๒) ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑๘ โครงการ สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sample) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ซึ่งจะจำแนกประชากรออกเป็น ๒ กลุ่มย่อย เพื่อให้ครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ และประชาชนที่พักอาศัยภายในรัศมี ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ทั้งนี้ในกลุ่มของประชาชนที่พักอาศัยภายในรัศมี ๑ กิโลเมตร จะใช้การเลือกหน่วยตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental sampling) โดยมีเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ (๑๘ โครงการ) เก็บตัวอย่างโครงการละอย่างน้อย ๑๕ ตัวอย่าง ทั้งนี้ ได้เก็บตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งสิ้น ๒๘๑ ตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่กองบริหารกองทุนฯ กำหนด โดยแบ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังนี้

๑) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ แบบสอบถาม มี 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) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
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) กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๒๘ ราย ดำเนินการรวบรวม
ข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Survey) จากกลุ่มที่ยื่นข้อเสนอโครงการต่อกองทุน
สิ่งแวดล้อม

๒) กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑๘
โครงการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการละอย่างน้อย ๑๕ ตัวอย่าง ดำเนินการ
รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการลงพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) สัมภาษณ์ตัวต่อตัวจากกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจาก
การดำเนินโครงการ ทั้งนี้ ได้เก็บตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งสิ้น ๒๘๑ ตัวอย่าง

๓.๕ การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาลงรหัสและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งตามกลุ่มของแบบสอบถาม ดังนี้

๑) กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะข้อถามเป็นแบบเลือกตอบ จะได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ
- นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การแปลผล	
ระดับที่ ๑	พึงพอน้อยสุด	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) กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะข้อถามเป็นแบบเลือกตอบ จะได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ
- นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อคำถามมีลักษณะข้อถามเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ 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 เป็นการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ แบ่งกลุ่มเป้าหมาย ออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ จำนวน ๒๘ ราย และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการจำนวน ๑๘ โครงการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการละอย่างน้อย ๑๕ ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น ๒๘๑ ตัวอย่าง มีรายละเอียดผลการสำรวจ ดังนี้

๔.๑ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ

กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ แบบสอบถามมี ๔ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการสำรวจมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดหรือร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินอุดหนุน โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๗๘.๕๘ เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว ร้อยละ ๑๐.๗๑ เป็นโครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ และร้อยละ ๑๐.๗๑ เป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๖๗.๘๖ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ ๒๑.๔๓ เป็นองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๑๐.๗๑ เป็นส่วนราชการ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑ ถึงตารางที่ ๓

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อม

การยื่นข้อเสนอต่อกองทุนฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เงินอุดหนุน	๒๘	๑๐๐.๐๐
เงินกู้	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะโครงการ

สถานะโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผ่านการอนุมัติ	๒๒	๗๘.๕๘
ไม่ผ่านการอนุมัติ	๓	๑๐.๗๑
อยู่ระหว่างการพิจารณา	๓	๑๐.๗๑
รวมทั้งสิ้น	๒๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทองค์กร

ประเภทองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
องค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม	๖	๒๑.๔๓
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๙	๖๗.๘๖
ส่วนราชการ	๓	๑๐.๗๑
รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
ภาคเอกชน	๐	๐.๐๐
ประชาชนทั่วไป	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒๘	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

การสำรวจการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดการรับรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีการสำรวจ ๕ ด้าน คือ ๑) การได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” ๒) หน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ๓) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ๔) ประเด็นที่ยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ และ ๕) ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยช่องทางที่ได้ยินส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๖.๔๓ ได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ รองลงมาร้อยละ ๒๐.๕๑ จากเว็บไซต์กองทุนฯ ร้อยละ ๗.๗๐ จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ร้อยละ ๕.๑๔ จากสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๒.๕๖ จากโทรทัศน์ ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน สื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ และบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้ยิน	๐	๐.๐๐
เคยได้ยิน	๒๘	๑๐๐.๐๐
ผ่านช่องทาง.....		
๑) วิทยุ	๐	๐.๐๐
๒) โทรทัศน์	๑	๒.๕๖
๓) หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	๓	๗.๗๐
๔) ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	๑	๒.๕๖
๕) เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	๒๒	๕๖.๔๑
๖) เว็บไซต์กองทุน	๘	๒๐.๕๑
๗) สื่อโซเชียลมีเดีย	๒	๕.๑๔
๘) สื่อประชาสัมพันธ์กองทุน	๑	๒.๕๖
๙) บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์	๑	๒.๕๖
๑๐) อื่นๆ (การประชุม/อบรม)	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๓๙*	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ *ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากกว่า ๑ ข้อ

๒) เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๖.๔๓ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓.๕๗ ไม่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๔.๒๙ ระบุว่ากองทุนฯ มีหน้าที่ให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๒๕.๐๐ ระบุว่ามิหน้าที่ให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งเงินกู้และเงินอุดหนุน ร้อยละ ๗.๑๔ ระบุว่ามิหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๓.๕๗ ระบุว่ามิหน้าที่ให้การสนับสนุนโครงการเฉพาะด้านขยะและน้ำเสีย ดังตารางที่ ๕

๓) ประเด็นความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ใน ๔ ประเด็น คือ ๑) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ๒) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ๓) มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และ ๔) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม จากการสำรวจพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ ถัดมาคือ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ และพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ ดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ทราบ	๑	๓.๕๗
ทราบ	๒๗	๘๖.๔๓
โดยระบุหน้าที่ ดังนี้		
๑) ให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๘	๖๕.๒๙
๒) ให้การสนับสนุนงบประมาณกับหน่วยงานที่ดูแลด้านสิ่งแวดล้อม	๗	๒๕.๐๐
๓) ให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งเงินกู้และเงินอุดหนุน	๒	๗.๑๔
๔) ให้การสนับสนุนโครงการเฉพาะด้านขยะและน้ำเสีย	๑	๓.๕๗
รวมทั้งสิ้น	๒๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด			
๑) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๕๓.๕๗	๓๒.๑๔	๑๔.๒๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๙	๐.๗๓๗	พึงพอใจมากที่สุด
๒) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม	๕๐.๐๐	๒๕.๐๐	๒๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๕	๐.๘๔๔	พึงพอใจมากที่สุด
๓) มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	๔๖.๔๓	๒๘.๕๗	๒๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๑	๐.๘๓๓	พึงพอใจมากที่สุด
๒) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์	๔๒.๘๖	๓๒.๑๔	๒๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๘	๐.๘๑๙	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม	๔๘.๒๒	๒๙.๔๖	๒๒.๓๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๖	๐.๘๐๘	พึงพอใจมากที่สุด

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 ๕๒.๖๔ ต้องการให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ วิทยุ สื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆ เป็นต้น รองลงมา ร้อยละ ๔๒.๑๐ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านหน่วยงานท้องถิ่น ร้อยละ ๕.๒๖ ต้องการให้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ วิทยุ สื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เป็นต้น	๑๐	๕๒.๖๔
๒) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านหน่วยงานท้องถิ่น	๘	๔๒.๑๐
๓) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	๑	๕.๒๖
รวม	๑๙	๑๐๐.๐๐

๕) ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุด และอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดพบว่า ร้อยละ ๓๖.๓๖ ต้องการให้นำเสนอตัวอย่างโครงการ/กิจกรรมที่กองทุนสิ่งแวดล้อมให้การสนับสนุน รองลงมา ร้อยละ ๒๔.๒๔ ต้องการให้นำเสนอบทบาทหน้าที่ การบริหารงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๘.๑๘ ต้องการให้นำเสนอข้อมูลการดูแลจัดการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ ให้เข้าใจง่าย และนำเสนอหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และข้อกำหนดในการขอรับสนับสนุนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ ๓.๐๔ ต้องการให้นำเสนอตัวอย่างโครงการที่ประสบความสำเร็จ ดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่อยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑) นำเสนอตัวอย่างโครงการ/กิจกรรมที่กองทุนสิ่งแวดล้อมให้การสนับสนุน	๑๒	๓๖.๓๖
๒) นำเสนอบทบาทหน้าที่ การบริหารงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๘	๒๔.๒๔
๓) นำเสนอข้อมูลการดูแลจัดการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ ให้เข้าใจง่าย	๖	๑๘.๑๘
๔) นำเสนอหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับสนับสนุนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖	๑๘.๑๘
๕) นำเสนอตัวอย่างโครงการที่ประสบความสำเร็จ	๑	๓.๐๔
รวม	๓๓	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๖.๖๗ ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากกองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๔๐.๐๐ ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด และร้อยละ ๓.๓๓ ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค ดังรายละเอียดในตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่านช่องทางต่างๆ

ช่องทางการติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑) กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๗	๕๖.๖๗
๒) สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด	๑๒	๔๐.๐๐
๓) สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค	๑	๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

การสำรวจความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมเป็นการวัดความพึงพอใจใน ๔ ประเด็น คือ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) ๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔) ด้านคุณภาพของการให้บริการ จากการสำรวจพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ดังตารางที่ ๑๐

๑.๑ ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ และความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ รองลงมาความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯ ในการพิจารณาโครงการ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ และการแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒

๑.๒ ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ รองลงมาความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ และความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙

๑.๓ ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ รองลงมาความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง และความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗

๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ รองลงมาการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ และห้องสุขา เป็นต้น และความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ รองลงมา ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ และกระดาษโน้ต เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒

๔) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ รองลงมาความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗

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	๕๙.๒๖	๒๙.๖๓	๑๑.๑๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๘	๐.๗๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๒) ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ	๖๖.๖๗	๒๙.๖๓	๓.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๓	๐.๕๖๕	พึงพอใจมากที่สุด
๓) หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณาโครงการ	๕๕.๕๖	๓๓.๓๓	๑๑.๑๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๔	๐.๖๙๘	พึงพอใจมากที่สุด
๔) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ	๕๕.๕๖	๓๗.๐๔	๓.๗๐	๓.๗๐	๐.๐๐	๔.๔๔	๐.๗๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๕) การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา	๔๘.๑๕	๒๙.๖๓	๑๘.๕๒	๓.๗๐	๐.๐๐	๔.๒๒	๐.๘๙๒	พึงพอใจมากที่สุด
๖) ความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ	๖๖.๖๗	๒๙.๖๓	๓.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๓	๐.๕๖๕	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
๓) ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ	๕๑.๘๕	๒๙.๖๓	๑๘.๕๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๓	๐.๗๘๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๒. ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)								
๘) ความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา	๖๘.๑๘	๒๒.๗๓	๙.๐๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๙	๐.๖๖๖	พึงพอใจ มากที่สุด
๙) ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน	๖๘.๑๘	๒๗.๒๗	๔.๕๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๔	๐.๕๘๑	พึงพอใจ มากที่สุด
๑๐) ความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการ ใช้จ่ายเงิน	๗๒.๗๓	๒๗.๒๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๓	๐.๔๕๖	พึงพอใจ มากที่สุด
๓. ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)								
๑๑) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงาน ผลการดำเนินงาน	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๗	๐.๔๘๓	พึงพอใจ มากที่สุด
๑๒) ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการ ติดตามประเมินผล	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๗	๐.๔๘๓	พึงพอใจ มากที่สุด
๑๓) ความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตาม ประเมินผลในแต่ละครั้ง	๗๑.๑๓	๒๘.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๑	๐.๔๖๓	พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๑) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๗๕.๐๐	๒๑.๔๓	๓.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๑	๐.๕๓๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๘๒.๑๔	๑๔.๒๙	๓.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๐.๔๙๙	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๒.๑๔	๑๔.๒๙	๓.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๐.๔๙๙	พึงพอใจ มากที่สุด
๔) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๗๕.๐๐	๑๗.๘๖	๗.๑๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๘	๐.๖๑๒	พึงพอใจ มากที่สุด
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๘.๕๗	๑๗.๘๖	๓.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๕	๐.๕๑๘	พึงพอใจ มากที่สุด
๖) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๒.๑๔	๑๔.๒๙	๓.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๐.๔๙๙	พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๙.๒๓	๒๙.๖๒	๓.๘๕	๐.๘๐	๐.๐๐	๔.๖๕	๐.๕๖๒	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	๖๙.๒๓	๒๓.๐๘	๗.๖๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๒	๐.๖๓๗	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ กระดาษโน้ต เป็นต้น	๖๕.๓๘	๓๐.๗๗	๓.๘๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๒	๐.๕๗๑	พึงพอใจ มากที่สุด
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่าย เอกสาร ที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น	๗๓.๐๘	๒๓.๐๘	๓.๘๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๙	๐.๕๔๙	พึงพอใจ มากที่สุด
๕) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๗๓.๐๘	๒๓.๐๘	๓.๘๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๙	๐.๕๔๙	พึงพอใจ มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการให้บริการ								
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๖๐.๗๒	๓๕.๗๑	๓.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๗	๐.๕๗๓	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๖๐.๗๒	๓๕.๗๑	๓.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๗	๐.๕๗๓	พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
๓) ผลที่ได้รับจากการให้บริการ	๖๔.๒๙	๓๒.๑๔	๓.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๑	๐.๕๖๗	พึงพอใจ มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๖๗.๕๗	๒๖.๗๖	๕.๔๙	๐.๓๒	๐.๐๐	๔.๖๒	๐.๕๙๑	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 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

เมื่อพิจารณาถึงจุดเด่นของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ร้อยละ ๕๓.๓๓ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล ช่วยประสานงานให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ดี ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ สนับสนุนเงินงบประมาณด้านสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานต่างๆ ร้อยละ ๑๓.๓๓ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีการตรวจสอบเอกสารเป็นขั้นเป็นตอน และร้อยละ ๖.๖๗ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีการประสานงานกับทุกระดับทำให้การทำงานรวดเร็ว และเปิดโอกาสให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นได้ใช้งบประมาณ

สำหรับจุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓๗.๕๐ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ ขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการขอรับการสนับสนุนมีความซับซ้อน เข้าใจยาก และใช้ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการนานเกินไป และเจ้าหน้าที่มีน้อยทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า ร้อยละ ๑๒.๕๐ มีความเห็นว่างุดด้อยคือ เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้เหตุผลที่ไม่สามารถเสนอบางประเด็นของโครงการในการพิจารณาโครงการเบื้องต้นก่อนนำเสนอคณะกรรมการ และควรมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ

ในส่วนขอเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์ กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓๓.๓๓ มีข้อเสนอให้ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารและหลักเกณฑ์ของกองทุนฯ ให้ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน และข้อมูลที่สามารถดาวน์โหลดได้ ควรทำเป็นไฟล์ที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ไฟล์ Word หรือ Excel เพื่อผู้ใช้งานจะได้นำไปใช้ได้สะดวก ร้อยละ ๑๖.๖๗ มีข้อเสนอว่าควรประชาสัมพันธ์เว็บไซต์กองทุนฯ ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้ และระบุขั้นตอนการของบประมาณสนับสนุนโครงการ และระยะเวลาในการนำเสนอโครงการให้เข้าถึงได้ง่าย ในด้านคู่มือและเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๔๐.๐๐ มีข้อเสนอให้ทำรูปเล่มให้เป็นมาตรฐาน และเพิ่มรายละเอียดเรื่องงบประมาณ และการใช้งบประมาณ รวมทั้งเพิ่มรายละเอียดเรื่องการเบิกจ่ายให้ชัดเจน ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีข้อเสนอให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ดังตารางที่ ๑๑ ถึง ตารางที่ ๑๓

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

จุดเด่นของการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ กระจ่ตือรือร้นในการให้ข้อมูล ช่วยประสานงานให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ดี	๑๖	๕๓.๓๓
๒) สนับสนุนเงินงบประมาณด้านสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานต่างๆ	๖	๒๐.๐๐
๓) เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีการตรวจสอบเอกสารเป็นขั้นเป็นตอน	๔	๑๓.๓๓
๔) เจ้าหน้าที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีการประสานงานกับทุกระดับทำให้การทำงานรวดเร็ว	๒	๖.๖๗
๕) เปิดโอกาสให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นได้ใช้งบประมาณ	๒	๖.๖๗

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

จุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑) ขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการขอรับการสนับสนุนมีความซับซ้อน เข้าใจยาก และระยะเวลาในการพิจารณาโครงการนานมาก	๖	๓๗.๕๐
๒) เจ้าหน้าที่มีน้อยทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า	๖	๓๗.๕๐
๓) เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้เหตุผลที่ไม่สามารถเสนอบางประเด็นของโครงการในการพิจารณาโครงการเบื้องต้นก่อนนำเสนอคณะกรรมการ	๒	๑๒.๕๐
๔) ควรมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ	๒	๑๒.๕๐

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม		
๑) ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารและหลักเกณฑ์ของกองทุนให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	๒	๓๓.๓๓
๒) ข้อมูลที่สามารถดาวน์โหลดได้ ควรทำเป็นไฟล์ที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ไฟล์ word หรือ excel เพื่อผู้ใช้งานจะได้นำไปใช้ได้สะดวก	๒	๓๓.๓๓
๓) ควรประชาสัมพันธ์เว็บไซต์กองทุน ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้	๑	๑๖.๖๗
๔) ระบุขั้นตอนการของงบประมาณสนับสนุนโครงการ และระยะเวลาในการนำเสนอโครงการให้เข้าถึงได้ง่าย	๑	๑๖.๖๗
ด้านคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม		
๑) ควรทำรูปเล่มให้เป็นมาตรฐาน และเพิ่มรายละเอียดเรื่องงบประมาณ และการใช้งบประมาณ	๒	๔๐.๐๐
๒) เพิ่มรายละเอียดเรื่องการเบิกจ่ายให้ชัดเจน	๒	๔๐.๐๐
๓) ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	๑	๒๐.๐๐

๔.๒ กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ

กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ แบบสอบถามมี ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๐.๑๘ เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๙.๘๒ เป็นเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๗.๓๖ อายุระหว่าง ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๒๗.๐๕ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๐.๖๔ อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๑๑.๐๓ อายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๓.๕๖ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๐.๓๖ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๓.๒๘ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๑.๗๔ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๔.๙๘ สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๕.๒๐ ระบุนอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๑๘.๑๔ ระบุนอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๓.๑๗ ระบุนอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๘.๕๔ ระบุนาเกษียณ ร้อยละ ๘.๑๙ ระบุนธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ ๓.๕๖ ระบุนพ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ ๒.๔๙ ระบุนอาชีพอื่นๆ (ลูกจ้างรัฐ ข้าราชการการเมือง) และร้อยละ ๐.๗๑ ระบุนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

เมื่อสอบถามถึงประเภทของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๕.๔๑ ระบุนเป็นประชาชนในรัศมี ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ร้อยละ ๑๑.๑๙ ระบุนหน่วยงานราชการในรัศมี ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และร้อยละ ๓.๒๐ ระบุนผู้ปฏิบัติงานในโครงการ

ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๔๑	๕๐.๑๘
หญิง	๑๔๐	๔๙.๘๒
รวมทั้งสิ้น	๒๘๑	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๓๖
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๐	๓.๕๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๑	๑๑.๐๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๕๘	๒๐.๖๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐๕	๓๗.๓๖
๖๑ ปีขึ้นไป	๗๖	๒๗.๐๕
รวมทั้งสิ้น	๒๘๑	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๓๔	๘๓.๒๘
ปริญญาตรี	๓๓	๑๑.๗๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๔	๔.๙๘
รวมทั้งสิ้น	๒๘๑	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๑	๑๘.๑๔
พนักงานบริษัทเอกชน	๒	๐.๗๑
รับจ้างทั่วไป	๓๗	๑๓.๑๗

ตารางที่ ๑๔ (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๒๗	๔๕.๒๐
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๒๓	๘.๑๙
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๐	๓.๕๖
เกษียณ	๒๔	๘.๕๔
ว่างงาน	๐	๐
อื่นๆ ได้แก่ ลูกจ้างรัฐ ข้าราชการการเมือง	๗	๒.๔๙
รวมทั้งสิ้น	๒๘๑	๑๐๐.๐๐
ประเภทของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ		
หน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๓๒	๑๑.๓๙
หน่วยงานราชการในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๐	๐
ประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๒๔๐	๘๕.๔๑
ประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๐	๐
ผู้ปฏิบัติงานในโครงการ	๙	๓.๒๐
อื่นๆ	๐	๐
รวมทั้งสิ้น	๒๘๑	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

การสำรวจการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม มีการสำรวจ ๔ ด้าน คือ ๑) การเคยเข้าร่วมโครงการดังกล่าว ๒) ระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ ๓) ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว และ ๔) ประเด็นที่ยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๙.๖๔ เคยเข้าร่วมโครงการ ในขณะที่ร้อยละ ๐.๓๖ ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จะข้ามไปตอบตอนที่ ๓ ดังตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

การเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยเข้าร่วมโครงการ	๒๘๐	๙๙.๖๔
ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ (ข้ามไปตอบตอนที่ ๓)	๑	๐.๓๖
รวมทั้งสิ้น	๒๘๑	๑๐๐.๐๐

๒) ประเด็นความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ ดังตารางที่ ๑๖ ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนร่วมเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ และมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙

๒.๒ ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ มีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒

๒.๓ ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบทเรียนและประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ มีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ มีความพึงพอใจต่อการตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ มีความพึงพอใจต่อการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ และคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘

๓) ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๕๐.๗๑ ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการคือการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ร้อยละ ๓๖.๒๔ ระบุว่าได้เรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดการออม ร้อยละ ๑๐.๘๘ ระบุว่าเกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในชุมชน ร้อยละ ๒.๑๗ ระบุว่าชุมชนมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ลดการเกิดโรคระบาด ดังตารางที่ ๑๗

๔) สิ่งทีกลุ่มตัวอย่างอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๕๐.๘๔ ระบุอยากให้มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ ๓๐.๖๗ ระบุอยากให้มีการสนับสนุนวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องการจัดการขยะประเภทต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ร้อยละ ๑๐.๕๐ ระบุอยากให้มีการขยายพื้นที่การดำเนินโครงการเพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ร้อยละ ๗.๙๙ ระบุอยากให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทั่วถึง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนเข้าร่วมโครงการ ดังตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจความพึงพอใจต่อรูปแบบ/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	๗๒.๕๐	๒๕.๓๖	๒.๑๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๐	๐.๕๐๒	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมใน กิจกรรมของโครงการ	๗๓.๙๓	๒๑.๔๓	๔.๒๘	๐.๓๖	๐.๐๐	๔.๖๙	๐.๕๖๘	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วม และการให้ข้อมูล	๗๔.๒๙	๒๑.๐๗	๔.๖๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๐	๐.๕๕๓	พึงพอใจ มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ								
๑) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๕๒.๑๔	๓๙.๖๔	๗.๘๖	๐.๓๖	๐.๐๐	๔.๔๔	๐.๖๕๓	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของ ชุมชน	๔๙.๒๙	๔๓.๒๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๒	๐.๖๒๘	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถี ชีวิตของชุมชน	๕๐.๐๐	๔๓.๕๗	๖.๔๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๔	๐.๖๑๓	พึงพอใจ มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ								
๑) การฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๕๓.๙๓	๔๐.๓๖	๕.๓๕	๐.๓๖	๐.๐๐	๔.๔๘	๐.๖๑๖	พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ ๑๖ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
๒) คุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๕๓.๙๓	๔๐.๓๖	๕.๗๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๘	๐.๖๐๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) การตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๖๐.๐๐	๓๑.๐๗	๘.๙๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๑	๐.๖๕๖	พึงพอใจ มากที่สุด
๔) การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษา สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๕๘.๙๓	๓๔.๖๔	๖.๔๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๓	๐.๖๑๖	พึงพอใจ มากที่สุด
๕) บทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจาก การดำเนินโครงการ	๗๘.๕๗	๑๙.๖๔	๑.๗๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๗	๐.๖๔๓	พึงพอใจ มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	๖๑.๕๙	๓๒.๗๖	๔.๘๗	๐.๑๐	๐.๐๐	๔.๕๖	๐.๖๐๕	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

ตารางที่ ๑๗ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑) สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	๔๖๖	๕๐.๗๑
๒) เรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดการออม	๓๓๓	๓๖.๒๔
๓) เกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในชุมชน	๑๐๐	๑๐.๘๘
๔) ชุมชนมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ลดการเกิดโรคระบาด	๒๐	๒.๑๗

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

สิ่งที่อยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑) ให้มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	๑๒๑	๕๐.๘๔
๒) ให้มีการสนับสนุนวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องการจัดการขยะประเภทต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	๗๓	๓๐.๖๗
๓) ให้มีการขยายพื้นที่การดำเนินโครงการเพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	๒๕	๑๐.๕๐
๔) ให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทั่วถึง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนเข้าร่วมโครงการ	๑๙	๗.๙๙

ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

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

๑) เมื่อถามว่าเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” หรือไม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๔.๐๖ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” และร้อยละ ๓๕.๙๔ ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยผลการสำรวจของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” พบว่า ร้อยละ ๖๘.๒๒ ระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๑๒.๑๕ จากแหล่งอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) ร้อยละ ๖.๕๔ จากสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๔.๒๑ จากโทรทัศน์ ร้อยละ ๓.๒๗ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ร้อยละ ๒.๓๔ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๑.๔๐ จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร และเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๐.๔๗ จากวิทยุ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบข้อ ๕) ดังตารางที่ ๑๙

ตารางที่ ๑๙ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้ยิน	๑๐๑	๓๕.๙๔
เคยได้ยิน	๑๘๐	๖๔.๐๖
ผ่านช่องทาง.....		
๑. วิทยุ	๑	๐.๕๗
๒. โทรทัศน์	๙	๕.๒๑
๓. หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	๓	๑.๕๐
๔. ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	๕	๒.๗๕
๕. เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	๑๔๖	๖๘.๒๒
๖. เว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม	๓	๑.๕๐
๗. สื่อโซเชียลมีเดีย	๑๔	๖.๕๕
๘. สื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ	๗	๓.๘๙
๙. บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๑๐. อื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม)	๒๖	๑๒.๒๒
รวมทั้งสิ้น	๒๘๑*	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ *ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากกว่า ๑ ข้อ

๒) เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๖๐.๕๖ ไม่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๓๙.๔๔ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยร้อยละ ๗๘.๔๓ ระบุว่า มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๘.๖๓ ระบุว่า มีหน้าที่ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๒.๙๔ ระบุว่า มีหน้าที่อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ทราบ	๑๐๙	๖๐.๕๖
ทราบ	๗๑	๓๙.๔๔
โดยระบุหน้าที่ ดังนี้		
๑) สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม	๘๐	๗๘.๔๓
๒) ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม	๑๙	๑๘.๖๓
๓) อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓	๒.๙๔
รวมทั้งสิ้น	๑๐๒*	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ *ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากกว่า ๑ ข้อ

๓) เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๗.๒๒ ระบุไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๒๒.๘๗ ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ร้อยละ ๒๒.๘๗ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๑๕.๗๑ ผ่านทางเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม และสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ร้อยละ ๑๔.๒๙ ผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๑๑.๔๓ ผ่านโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ ๕.๗๑ ผ่านทางหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน และอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) ร้อยละ ๑.๔๓ ผ่านวิทยุและบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ ดังตารางที่ ๒๑

ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่พบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”)

การเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยพบเห็น	๑๓๙	๗๗.๒๒
เคยพบเห็นข้อมูล	๔๑	๒๒.๗๘
ผ่านช่องทาง.....		
๑. วิทยุ	๑	๑.๔๓
๒. โทรศัพท์	๘	๑๑.๔๓
๓. หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	๔	๕.๗๑
๔. ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	๔	๕.๗๑
๕. เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	๑๖	๒๒.๘๗
๖. เว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๑	๑๕.๗๑
๗. สื่อโซเชียลมีเดีย	๑๐	๑๔.๒๙
๘. สื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ	๑๑	๑๕.๗๑
๙. บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์	๑	๑.๔๓
๑๐. อื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม)	๔	๕.๗๑
รวมทั้งสิ้น	๗๐*	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ *ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากกว่า ๑ ข้อ

๔) เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๓ มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ และมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๙ ดังตารางที่ ๒๒

ตารางที่ ๒๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด			
๑) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๓๑.๗๑	๕๓.๖๖	๑๔.๖๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๗	๐.๖๖๗	พึงพอใจมาก
๒) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์	๑๙.๕๑	๓๑.๗๑	๓๖.๕๙	๑๒.๒๐	๐.๐๐	๓.๕๙	๐.๙๔๘	พึงพอใจมาก
๓) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	๑๒.๘๐	๕๘.๕๔	๑๘.๙๐	๙.๗๖	๐.๐๐	๓.๗๔	๐.๘๐๔	พึงพอใจมาก
๔) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๗.๐๗	๕๑.๒๒	๒๙.๒๗	๒.๔๔	๐.๐๐	๓.๘๓	๐.๗๓๘	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๑.๓๔	๔๗.๙๗	๒๓.๓๗	๗.๓๒	๐.๐๐	๓.๘๓	๐.๘๐๖	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 ในด้านประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อให้ชุมชนรู้จักมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๕ รองลงมาด้านการประชาสัมพันธ์โดยให้ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ช่วยดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๕ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์และโทรทัศน์และประชาสัมพันธ์ในโรงเรียน สร้างจิตสำนึกให้เยาวชน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๐ ดังตารางที่ ๒๓

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเด็นที่อยากให้กองทุนฯ ดำเนินการประชาสัมพันธ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑) ประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อให้ชุมชนรู้จักมากขึ้น	๒๑๑	๙๒.๙๕
๒) ประชาสัมพันธ์โดยให้ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ช่วยดำเนินการ	๖	๒.๖๕
๓) ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์และโทรทัศน์	๕	๒.๒๐
๔) ประชาสัมพันธ์ในโรงเรียน สร้างจิตสำนึกให้เยาวชน	๕	๒.๒๐

๖) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอมากที่สุดคือ การให้ความรู้กับชุมชนในการดูแลจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๘ รองลงมาคือแนะนำกองทุนฯ บทบาทหน้าที่ของกองทุนฯ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๒ แนะนำช่องทางการเข้าถึงกองทุนฯ คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๙ และให้ความรู้ในการดูแล และพัฒนาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ เช่น การจัดการขยะ น้ำเสีย อากาศ ฝุ่นละออง คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๑ ดังตารางที่ ๒๔

ตารางที่ ๒๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่อยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่อยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนฯ และอยากให้กองทุนฯ นำเสนอ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑) ให้ความรู้กับชุมชนในการดูแลจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุน	๑๖๕	๕๑.๐๘
๒) แนะนำกองทุนฯ บทบาทหน้าที่ของกองทุนฯ	๑๐๖	๓๒.๘๒
๓) แนะนำช่องทางการเข้าถึงกองทุนฯ	๓๐	๙.๒๙
๔) ให้ความรู้ในการดูแล และพัฒนาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ เช่น การจัดการขยะ น้ำเสีย อากาศ ฝุ่นละออง	๒๒	๖.๘๑

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ

บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

๑) กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๒๘ ราย โดยดำเนินการสำรวจทุกราย

๒) กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑๘ โครงการ สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง และมีเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการละอย่างน้อย ๑๕ ตัวอย่าง โดยให้มีความครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ รวมทั้งสิ้น ๒๘๑ ตัวอย่าง

สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ ดังนี้

๕.๑ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ

๕.๑.๑ สถานภาพทั่วไป ของผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดยื่นข้อเสนอประเภทเงินอุดหนุน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว รองลงมา เป็นโครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ และอยู่ระหว่างการพิจารณา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมาเป็นองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และส่วนราชการ

๕.๑.๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

การสำรวจการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดการรับรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีการสำรวจ ๕ ด้าน สรุปได้ดังนี้

๑) การได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ จากเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จากสื่อโซเชียลมีเดีย จากโทรทัศน์ ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน สื่อประชาสัมพันธ์กองทุน และบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

๒) เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยระบุดังนี้ ๑) สนับสนุนงบประมาณในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๒) ให้การสนับสนุนงบประมาณกับหน่วยงานที่ดูแลด้านสิ่งแวดล้อม ๓) ให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งเงินกู้และเงินอุดหนุน ๔) ให้การสนับสนุนโครงการเฉพาะด้านขยะและน้ำเสีย

๓) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ถัดมาคือ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์

๔) ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างอยากให้มีเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ วิทยุ สื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านหน่วยงานท้องถิ่นและต้องการให้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

๕) ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ ได้แก่ ต้องการให้นำเสนอตัวอย่างโครงการ/กิจกรรมที่กองทุนสิ่งแวดล้อมให้การสนับสนุน รองลงมาต้องการให้นำเสนอบทบาทหน้าที่ การบริหารงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม ต้องการให้นำเสนอข้อมูลการดูแลจัดการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ ให้เข้าใจง่าย นำเสนอหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และข้อกำหนดในการขอรับสนับสนุนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และนำเสนอตัวอย่างโครงการที่ประสบความสำเร็จ

๕.๑.๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

เป็นการวัดความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑) ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ และความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ มากที่สุด รองลงมา ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และข้อกำหนดของกองทุนฯ ในการพิจารณาโครงการ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ และการแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา ตามลำดับ

๒) ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน มากที่สุด รองลงมาความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน และความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา ตามลำดับ

๓) ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง มากที่สุด รองลงมาความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง และความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน ตามลำดับ

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม มากที่สุด รองลงมา ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ จุด/ช่องการให้บริการมีความหลากหลาย การเข้าถึงได้สะดวก และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

๕.๑.๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑) **จุดเด่นของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม** กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า จุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ กระตือรือร้นในการให้ข้อมูล ช่วยประสานงานให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ดี การสนับสนุนเงินงบประมาณด้านสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานต่างๆ เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีการตรวจสอบเอกสารเป็นขั้นเป็นตอน เจ้าหน้าที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีการประสานงานกับทุกระดับทำให้การทำงานรวดเร็ว และเปิดโอกาสให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นได้ใช้งบประมาณ

๒) **จุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม** กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจุดด้อย คือ ขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการขอรับการสนับสนุนมีความซับซ้อน เข้าใจยาก และใช้ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการนานเกินไป และเจ้าหน้าที่มีน้อยทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้เหตุผลที่ไม่สามารถเสนอบางประเด็นของโครงการในการพิจารณาโครงการเบื้องต้นก่อนนำเสนอคณะกรรมการกองทุนสิ่งแวดล้อม และควรมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ

๓) **ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม** ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์ กองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอให้ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารและหลักเกณฑ์ของกองทุนให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน และข้อมูลที่สามารถดาวน์โหลดได้ ควรทำเป็นไฟล์ที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ไฟล์ Word หรือ Excel เพื่อผู้ใช้งานจะได้นำไปใช้ได้สะดวก มีข้อเสนอว่าควรประชาสัมพันธ์เว็บไซต์กองทุน ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้ และระบุขั้นตอนการของบประมาณสนับสนุนโครงการ และระยะเวลาในการนำเสนอโครงการให้เข้าถึงได้ง่าย ในด้านคู่มือและเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอให้ทำรูปเล่มให้เป็นมาตรฐาน และเพิ่มรายละเอียดเรื่องงบประมาณ และการใช้งบประมาณ รวมทั้งเพิ่มรายละเอียดเรื่องการเบิกจ่ายให้ชัดเจน รวมทั้งมีข้อเสนอให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

๕.๒ กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ

๕.๒.๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนในรัศมี ๑ กิโลเมตรจากโครงการ รองลงมาเป็นหน่วยงานราชการในรัศมี ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และผู้ปฏิบัติงานในโครงการ

๕.๒.๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ การสำรวจการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม และพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เคยเข้าร่วมโครงการ (กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จะข้ามไปตอบตอนที่ ๓)

๕.๒.๓ ความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ ซึ่งพิจารณาเป็นแต่ละประเด็นได้ดังนี้

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

๒) ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน รองลงมา มีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน ตามลำดับ

๓) ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจากการดำเนินโครงการ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ การตื่นตัว/เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ การฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ ตามลำดับ

๕.๒.๔ ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการและสิ่งที่ยอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ

๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการในประเด็นการประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ คือการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ ได้เรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดการออม เกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในชุมชน ระบุว่าชุมชนมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ลดการเกิดโรคระบาด ตามลำดับ

๒) สิ่งที่ยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ คืออยากให้มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด อยากให้มีการสนับสนุนวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องการจัดการขยะประเภทต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อยากให้มีการขยายพื้นที่การดำเนินโครงการเพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน อยากให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทั่วถึง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนเข้าร่วมโครงการ ตามลำดับ

๕.๒.๕ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐมากที่สุด รองลงมา ได้ยินจากแหล่งอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) จากสื่อโซเชียลมีเดีย จากโทรทัศน์ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร และเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม และจากวิทยุ ตามลำดับ (กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบเรื่องการประชาสัมพันธ์กองทุนฯ)

เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มที่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ระบุว่ามีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม ระบุว่ามีหน้าที่ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม และระบุว่ามีหน้าที่อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐมากที่สุด รองลงมาผ่านทางเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม และสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย ผ่านโทรทัศน์ ผ่านทางหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน และอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) ผ่านวิทยุ และบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

๕.๒.๖ ประเด็นที่ยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประเด็นที่ยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์มากที่สุด ในด้านประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อให้ชุมชนรู้จักมากขึ้น รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์โดยให้ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฯ ช่วยดำเนินการ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์และโทรทัศน์ และประชาสัมพันธ์ในโรงเรียน สร้างจิตสำนึกให้เยาวชน ตามลำดับ

๒) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอมากที่สุดคือการให้ความรู้กับชุมชนในการดูแลจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

และการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุน รองลงมาคือแนะนำกองทุนฯ บทบาทหน้าที่ของกองทุนฯ แนะนำช่องทางการเข้าถึงกองทุนฯ และให้ความรู้ในการดูแลและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ เช่น การจัดการขยะ น้ำเสีย อากาศ และฝุ่นละออง ตามลำดับ

๕.๓ ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย

๑) แบบสอบถามชุดผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม บางข้อกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถตอบได้ เช่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างประสานงานกับสำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่านทางโทรศัพท์ ไม่เคยเข้าไปที่สำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อม จึงไม่สามารถให้คำตอบได้ บางกลุ่มตัวอย่างประสานงานผ่านสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด จึงไม่สามารถตอบประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมได้ และด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและการอนุมัติโครงการ เนื่องจากบางกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนผู้ประสานงานโครงการจึงไม่สามารถตอบประเด็นนี้ได้

๒) แบบสอบถามชุดผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ หัวข้อการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างว่า เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” หรือไม่ ทั้งนี้หากไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบข้ออยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง ในประเด็นนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะไม่สามารถตอบได้ว่าอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง

๕.๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

๑) เสนอให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานท้องถิ่นในการจัดประชุมชี้แจงต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานท้องถิ่นรู้จักกองทุนสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น

๒) เสนอให้ประสานงานกับสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค และสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด เพื่อให้ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อมให้ชุมชนได้รู้จักกองทุนสิ่งแวดล้อม

๓) เสนอให้หน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและชุมชนใกล้เคียงรู้จักกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยผ่านวิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชุมคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น

๔) เสนอให้ประสานงานกับหน่วยงานด้านการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย โรงเรียน เพื่อให้รู้จักกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕) เสนอให้ประสานงานโดยตรงกับธนาคารกรุงไทย จำกัด ในจังหวัดที่มีที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เพื่อเสนอแหล่งเงินกู้จากกองทุนสิ่งแวดล้อม

๖) เสนอให้ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ ที่ทันสมัย เช่น อินสตราแกรม สติกเกอร์ไลน์ เป็นต้น

บทที่ ๖

(ร่าง) แผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒

(ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๓)

บทที่ ๖ (ร่าง) แผนปรับปรุงการให้บริการ จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๓)

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกองทุนสิ่งแวดล้อม และประเด็น
ความเห็นและข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม ควรนำมาพิจารณาจัดทำแผนการ
ปรับปรุงการให้บริการฯ โดยแผนการปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๓) คือ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน/ผู้
มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการ ที่จะดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ ประกอบด้วย โครงการ /กิจกรรม ดังนี้

- กิจกรรม ๑ : การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์คู่มือหรือเอกสารอื่นๆ เช่น คู่มือแนะนำกองทุน
สิ่งแวดล้อม คู่มือสำหรับการเขียนข้อเสนอโครงการ และคู่มือสำหรับการ
ดำเนินงานโครงการ
- กิจกรรม ๒ : การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย ในเว็บไซต์และเฟซบุ๊ก
กองทุนสิ่งแวดล้อม
- กิจกรรม ๓ : การพัฒนาเครือข่ายการเป็นพี่เลี้ยงในการเขียนข้อเสนอโครงการ
- กิจกรรม ๔ : การพัฒนาสื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม

(ร่าง) แผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๒ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๓)

โครงการ /กิจกรรม	ตัวชี้วัด/ค่าเกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ														
			ต.ค. ๖๒	พ.ย. ๖๒	ธ.ค. ๖๒	ม.ค. ๖๓	ก.พ. ๖๓	มี.ค. ๖๓	เม.ย. ๖๓	พ.ค. ๖๓	มิ.ย. ๖๓	ก.ค. ๖๓	ส.ค. ๖๓	ก.ย. ๖๓			
<p>๑. การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์คู่มือหรือเอกสารอื่นๆ เช่น คู่มือแนะนำกองทุนสิ่งแวดล้อม คู่มือสำหรับการเขียนข้อเสนอโครงการ และคู่มือสำหรับการดำเนินงานโครงการ</p> <p>เป้าประสงค์ หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อม</p> <p>เป้าหมายที่ท้าทาย หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม</p>	<p>เชิงปริมาณ :</p> <p>๑. ปรับปรุงคู่มือหรือเอกสารอื่นๆ อย่างน้อย ๓ ฉบับ</p> <p>๒. คู่มือหรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้รับการเผยแพร่ให้กับ หน่วยงาน/องค์กรต่างๆ อย่างน้อย ๕๐๐ ฉบับ</p> <p>เชิงคุณภาพ : หน่วยงาน/องค์กรที่มีสิทธิ์ขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ตามโครงการมาตรา ๒๓(๑) ๒๓(๓) และ ๒๓(๔) ได้รับทราบถึงข้อมูลวิธีเขียนข้อเสนอโครงการ ขั้นตอนการดำเนินโครงการ ที่ถูกต้องและชัดเจน</p>	<p>ผู้ขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน</p>	←														→
<p>๒. การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย ในเว็บไซต์และเฟสบุ๊คกองทุนสิ่งแวดล้อม</p> <p>เป้าประสงค์ ฐานข้อมูลสารสนเทศในเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อมและเฟสบุ๊ค ที่เผยแพร่ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนและทันต่อสถานการณ์</p>	<p>เชิงปริมาณ : ฐานข้อมูลสารสนเทศในเว็บไซต์และเฟสบุ๊คกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้รับการพัฒนา ไม่น้อยกว่า ๑ ฐาน</p> <p>เชิงคุณภาพ : ฐานข้อมูลสารสนเทศในเว็บไซต์และเฟสบุ๊คกองทุนสิ่งแวดล้อม มีการเผยแพร่ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อสถานการณ์</p>	<p>มีช่องทาง รูปแบบการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ทาง Website Application และเฟสบุ๊ค</p>	←														→

โครงการ /กิจกรรม	ตัวชี้วัด/ค่าเกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ																			
			ต.ค. ๖๒	พ.ย. ๖๒	ธ.ค. ๖๒	ม.ค. ๖๓	ก.พ. ๖๓	มี.ค. ๖๓	เม.ย. ๖๓	พ.ค. ๖๓	มิ.ย. ๖๓	ก.ค. ๖๓	ส.ค. ๖๓	ก.ย. ๖๓								
<p>เป้าหมายที่ท้าทาย หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่านเว็บไซต์และเฟสบุ๊กกองทุนสิ่งแวดล้อม</p>																						
<p>๓. การพัฒนาเครือข่ายการเป็นพี่เลี้ยงในการเขียนข้อเสนอโครงการ</p> <p>เป้าประสงค์ มีเครือข่ายพี่เลี้ยงที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลและวิธีการเขียนข้อเสนอโครงการที่ถูกต้องให้กับหน่วยงาน/องค์กรที่มาขอรับคำแนะนำได้</p> <p>เป้าหมายที่ท้าทาย เครือข่ายพี่เลี้ยงสามารถสนับสนุนให้องค์กร/หน่วยงานสามารถเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม</p>	<p>เชิงปริมาณ: จำนวนครั้งการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาเครื่องมือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเครือข่ายการเป็นพี่เลี้ยงที่มีส่วนร่วมในการจัดทำข้อเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ไม่น้อยกว่า ๒ ครั้ง</p> <p>เชิงคุณภาพ: เครือข่ายพี่เลี้ยงสามารถถ่ายทอดข้อมูลและวิธีการเขียนข้อเสนอโครงการที่ถูกต้องให้กับหน่วยงาน/องค์กรที่มาขอรับคำแนะนำ</p>	<p>เครือข่ายพี่เลี้ยงที่ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการมีความเชี่ยวชาญในการเขียนข้อเสนอโครงการมากขึ้น</p>																				
<p>๔. การพัฒนาสื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม</p> <p>เป้าประสงค์ สื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อมได้รับการพัฒนา</p> <p>เป้าหมายที่ท้าทาย หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อสถานการณ์ที่ถูกต้องและชัดเจนผ่านสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม</p>	<p>เชิงปริมาณ: สื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม อย่างน้อย ๓ สื่อ</p> <p>เชิงคุณภาพ: หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อสถานการณ์ที่ถูกต้องและชัดเจน</p>	<p>สื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อมได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย</p>																				

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	๒๔	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๒. ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ	๒๖	๔.๖๙	๙๓.๘๕
๓. หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณาโครงการ	๒๔	๔.๖๓	๙๒.๕๐
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ	๒๕	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๕. การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา	๒๑	๔.๖๒	๙๒.๓๘
๖. ความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ	๒๖	๔.๖๙	๙๓.๘๕
๗. ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ	๒๒	๔.๖๔	๙๒.๗๓
● ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)			
๘. ความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา	๒๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๙. ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน	๒๑	๔.๗๑	๙๔.๒๙
๑๐. ความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน	๒๒	๔.๗๓	๙๔.๕๕
● ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)			
๑๑. ความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน	๒๑	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๑๒. ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล	๒๑	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๑๓. ความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง	๒๑	๔.๗๑	๙๔.๒๙
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
๑. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒๗	๔.๗๘	๙๕.๕๖
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๗	๔.๘๕	๙๗.๐๔

ประเด็น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (๕ คะแนน)	ค่าเฉลี่ย (๑๐๐ คะแนน)
ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			
๓. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๗	๔.๘๕	๙๗.๐๔
๔. สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๒๖	๔.๘๑	๙๖.๑๕
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๗	๔.๘๑	๙๖.๓๐
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๗	๔.๘๕	๙๗.๐๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๒๕	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒. จุด/ช่องการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	๒๔	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ กระดาษโน้ต เป็นต้น	๒๕	๔.๖๘	๙๓.๖๐
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่ง คอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น	๒๕	๔.๗๖	๙๕.๒๐
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๒๕	๔.๗๖	๙๕.๒๐
ด้านคุณภาพของการให้บริการ			
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๒๗	๔.๖๓	๙๒.๕๙
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๒๗	๔.๖๓	๙๒.๕๙
๓. ผลที่ได้รับจากการให้บริการ	๒๗	๔.๖๗	๙๓.๓๓
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๗๒	๙๔.๓๑

๒. กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

ตารางค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่พึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

ประเด็น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (๕ คะแนน)	ค่าเฉลี่ย (๑๐๐ คะแนน)
ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน			
๑. ลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนร่วมดำเนินการ	๒๗๔	๔.๗๔	๙๔.๘๒
๒. การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ	๒๖๗	๔.๗๘	๙๕.๕๑
๓. การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล	๒๖๗	๔.๗๘	๙๕.๕๘
ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ			
๑. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๕๗	๔.๕๗	๙๑.๓๖
๒. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน	๒๕๙	๔.๕๓	๙๐.๖๖
๓. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน	๒๖๒	๔.๕๓	๙๐.๖๙
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ			
๑. การฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๒๖๔	๔.๕๗	๙๑.๔๔
๒. คุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๒๖๔	๔.๕๗	๙๑.๔๔
๓. การตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๒๕๕	๔.๖๖	๙๓.๑๘
๔. การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๒๖๒	๔.๖๓	๙๒.๖๐
๕. บทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจากการดำเนินโครงการ	๒๗๕	๔.๘๐	๙๖.๐๐
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๖๕	๙๓.๐๓

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีบัญชี 2562
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 หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ④ ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ⑤ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ⑥ เว็บไซต์ของกองทุนฯ ⑦ สื่อโซเชียลมีเดีย ⑧ สื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ⑨ บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ ⑩ อื่นๆ (ระบุ).....
- 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) บ้าย/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

• ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม

1.
2.
3.
4.

• ด้านคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

1.
2.
3.
4.

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีบัญชี 2562
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 ท่านเคยเข้าร่วมโครงการฯ ดังกล่าวหรือไม่

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

2.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการฯในระดับใด?

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

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

2.3 ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากโครงการดังกล่าวคือเรื่องใดบ้าง?

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

2.4 สิ่งที่ท่านอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการดังกล่าวคือเรื่องใดบ้าง?

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

ตอนที่ 3 การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

3.1 ท่านเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อนหรือไม่?

- เคยได้ยินจาก** ① วิทยุ ② โทรทัศน์ ③ หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ④ ผู้นำชุมชนเพื่อนบ้าน ⑤ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ
⑥ เว็บไซต์ของกองทุนฯ ⑦ สื่อโซเชียลมีเดีย ⑧ สื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ⑨ บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ ⑩ อื่นๆ (ระบุ).....

- ไม่เคยได้ยิน (ข้ามไปตอบ ข้อ 3.5-3.6)**

3.2 ท่านทราบหรือไม่ว่ากองทุนสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ใดบ้าง?

- ทราบ** หน้าที่.....
- ไม่ทราบ**

3.3 ท่านเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อมบ้างหรือไม่?

- เคยพบเห็น** จาก ① วิทยุ ② โทรทัศน์ ③ หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ④ ผู้นำชุมชนเพื่อนบ้าน ⑤ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ
⑥ เว็บไซต์ของกองทุนฯ ⑦ สื่อโซเชียลมีเดีย ⑧ สื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ⑨ บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ ⑩ อื่นๆ (ระบุ).....
- 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)

