



กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายงานผลการสำรวจ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓



บทสรุปผู้บริหาร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม และให้ Third Party เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ เพื่อให้เกิดความเป็นกลาง เที่ยงตรง แม่นยำและได้ข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้ คือการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ยื่นข้อเสนอโครงการ จำนวน ๒๓ ราย (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มที่ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มที่ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ) และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม จำนวน ๕ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ โดยดำเนินการสำรวจระหว่างในวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓ สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอได้ ดังนี้

● กลุ่มที่ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม

๑. สถานภาพทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๑.๓๐ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินอุดหนุน ร้อยละ ๘.๗๐ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินกู้ โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๖๐.๘๗ เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว ร้อยละ ๓๙.๑๓ เป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณา โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนทั่วไป และส่วนราชการ

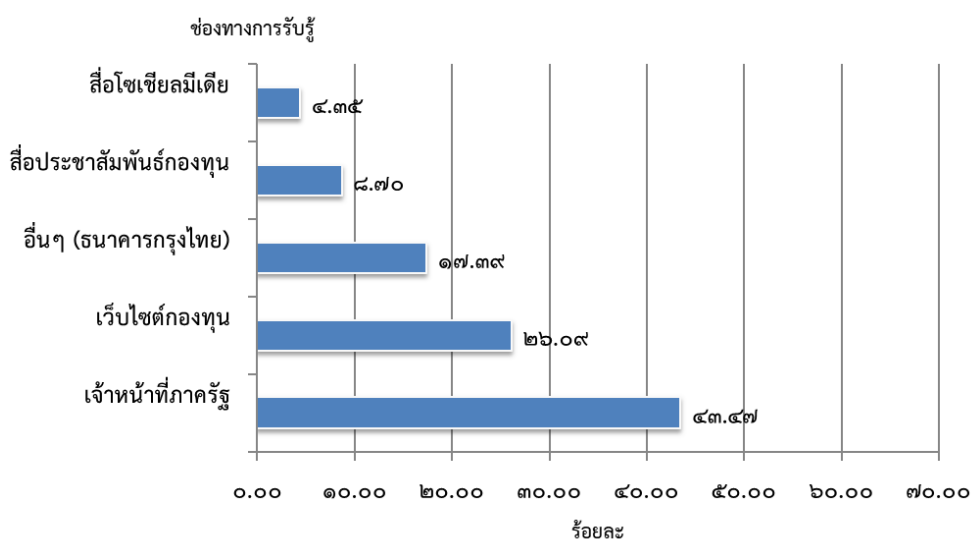
ประเภทของการยื่นข้อเสนอของกลุ่มตัวอย่าง



๒. การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยช่องทางที่ได้ยินส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๓.๔๗ ได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ รองลงมาร้อยละ ๒๖.๐๙ จากเว็บไซต์กองทุนฯ ร้อยละ ๑๗.๓๙ จากอื่นๆ (ธนาคารกรุงไทย) ร้อยละ ๘.๗๐ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ และร้อยละ ๔.๓๕ จากสื่อโซเชียลมีเดีย

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดหรือร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยร้อยละ ๕๒.๑๗ ระบุว่ากองทุนฯ มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณทั้งเงินอุดหนุนและเงินกู้ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ร้อยละ ๒๖.๐๙ ระบุว่าหน้าที่ให้การสนับสนุนงบประมาณให้กับภาคีเครือข่ายในการดูแลสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๘.๗๐ ระบุว่าหน้าที่สนับสนุนองค์กรในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๔.๓๕ ระบุว่าหน้าที่บริหารเงินในการสนับสนุนโครงการด้านสิ่งแวดล้อม จัดสรรเงินกองทุนเพื่อใช้ตามภารกิจที่กำหนด และดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

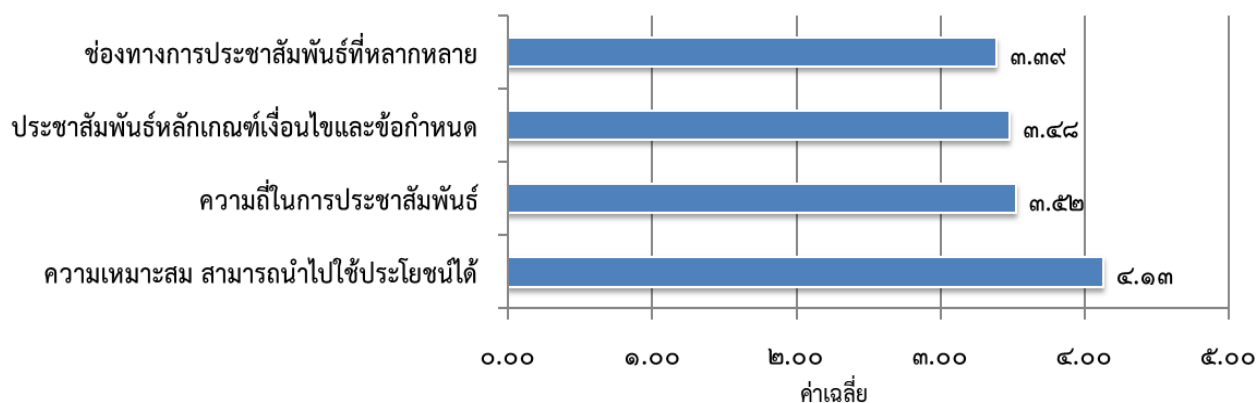
ช่องทางการรับรู้ (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยิน)



ประเด็นความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ รองลงมามีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๒ ถัดมาการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อมอยู่ใน

ระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ และมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๙

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์



ประเด็นที่กลุ่มเป้าหมายอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดพบว่า ร้อยละ ๓๘.๑๐ ต้องการให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย วารสารต่างๆ และลงพื้นที่ในระดับอำเภอ ตำบล เป็นต้น รองลงมา ร้อยละ ๓๓.๓๒ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น องค์กรเอกชนที่ทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชนที่ทำงานด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ร้อยละ ๑๔.๒๙ ต้องการให้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และประชาสัมพันธ์เรื่องบทบาทของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด พบว่า ร้อยละ ๓๘.๘๙ ต้องการให้นำเสนอข้อกำหนด เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการพิจารณาโครงการ รองลงมา ร้อยละ ๒๒.๒๒ ต้องการให้นำเสนอแนวทางการเขียนโครงการ ร้อยละ ๑๑.๑๑ ต้องการให้นำเสนอการใช้แอปพลิเคชันในการกรอกข้อมูลเพื่อช่วยในการเขียนโครงการ นำเสนอสถานภาพโครงการระหว่างการรอผลการพิจารณา และนำเสนอช่องทางการติดต่อและการเข้าถึงกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๕.๕๖ ต้องการให้นำเสนอแนวทางการสนับสนุนงบประมาณของกองทุนสิ่งแวดล้อม

๓. ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนฯ อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑. ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ รองลงมาความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๕ ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ ความเหมาะสมของ “ตัวอย่าง การเขียนข้อเสนอโครงการ” และหลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณา มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๕ การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๐ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๒.๘๗ และระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๒.๗๔

๒. ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน และความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ รองลงมาความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓

๓. ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล และความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้งมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ รองลงมาความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ รองลงมาความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ และการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อจุด/ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ รองลงมา การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๐

ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนถูกต้อง ของการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ รองลงมาผลที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ และการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๔.๑ จุดเด่นของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า จุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่คอยใส่ใจให้ความช่วยเหลือ และจริงใจ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในระดับดีเยี่ยม ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ สามารถสนับสนุนชุมชน หรือองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมได้ เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ประสานงาน และเข้าถึงได้ง่าย และมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ ทำงานไปด้วยกันได้ดีกับโครงการ

๔.๒ จุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจุดด้อย คือ ความล่าช้าในการพิจารณาโครงการ ทำให้ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อการปรับปรุงโครงการ และการจัดทำตัวชี้วัดของโครงการ รวมทั้งกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาต่อการพัฒนาโครงการ ควรมีการกระจายอำนาจ เช่น เสนอให้มีการตั้งคณะกรรมการหรือตั้งคณะกรรมการส่วนภูมิภาคในการพิจารณาโครงการ จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยไป เข้าถึงได้ยาก เมื่อเทียบกับจำนวนโครงการที่เสนอเข้ามา การเขียนโครงการ และการพิจารณาโครงการ มีขั้นตอนมาก และเข้าใจยาก และการที่ต้องมาเข้าร่วมประชุมชี้แจงหลายครั้ง ทำให้ไม่มีงบประมาณในการเดินทางมาประชุม

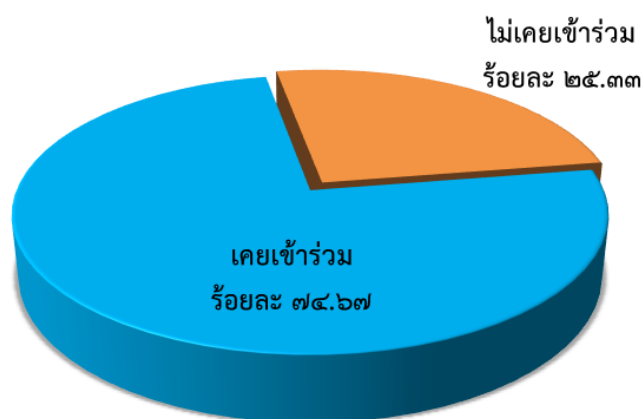
๔.๓ ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์ กองทุนสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอให้ปรับปรุงเว็บไซต์กองทุนให้เป็นปัจจุบัน และประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ยอมรับมากกว่านี้ และควรปรับปรุงแอปพลิเคชันกองทุนให้ใช้งานได้ ด้านคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอให้เพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น รวมทั้งเผยแพร่ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น ควรมีตัวอย่างกิจกรรมและตัวชี้วัดรายการกิจกรรมเพื่อให้ผู้สนใจได้ศึกษาข้อมูล และมีข้อเสนอให้ปรับแบบฟอร์มการเขียนโครงการให้สั้นและกระชับ ด้านการบริการให้คำปรึกษา มีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่หรือพี่เลี้ยงเข้ามาให้ความรู้ แนะนำขั้นตอนการเขียนโครงการให้ละเอียดและใกล้ชิดกว่าเดิม และให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ด้านการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ มีข้อเสนอแนะให้ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ โดยเน้นเป้าหมาย เช่น ทสม. และโรงเรียน เป็นต้น รวมทั้งให้พิจารณารูปแบบการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก หนังสือราชการ เป็นต้น

- **กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ**

๑. **สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ รองลงมาเป็นประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ หน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ หน่วยงานราชการในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และผู้ปฏิบัติงานในโครงการ ตามลำดับ

๒. **การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ** พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๔.๖๗ เคยเข้าร่วมโครงการ ในขณะที่ร้อยละ ๒๕.๓๓ ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จะเข้าไปตอบตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

เคย / ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ



๓. **ประเด็นความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์** จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ ซึ่งพิจารณาตามประเด็นดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ มีความพึงพอใจที่เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ และมีความพึงพอใจต่อลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนเข้าร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕

๓.๒ ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ มีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓ และมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖

๓.๓ ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ มีความพึงพอใจต่อบทเรียนและประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ มีความพึงพอใจต่อการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ มีความพึงพอใจต่อการตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๘

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการและสิ่งที่ยอยากให้แก่ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ

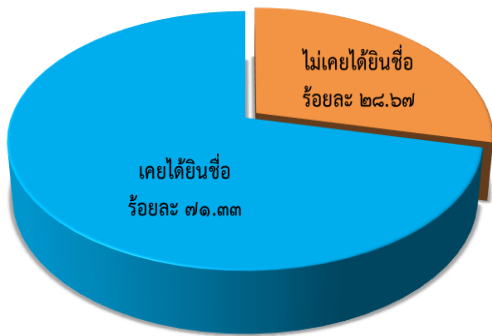
๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการคือชุมชนได้เรียนรู้เรื่องการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ได้เรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี การนำขยะกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อลดปริมาณขยะในครัวเรือน ได้นำทรัพยากรที่มีอยู่กลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ชุมชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทำให้ชุมชนน่าอยู่มากยิ่งขึ้น และชุมชนมีภาวะเป็ยบมากขึ้น เพราะทุกครัวเรือนมีการคัดแยกขยะ ตามลำดับ

๒) สิ่งที่ยอยากให้แก่ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ คือ อยากให้กองทุนสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง อยากให้กองทุนติดตามโครงการอย่างต่อเนื่อง และอยากให้มีโครงการอบรมให้ความรู้กับชุมชน เช่น การจัดทำปุ๋ยหมัก/น้ำหมักชีวภาพ ตามลำดับ

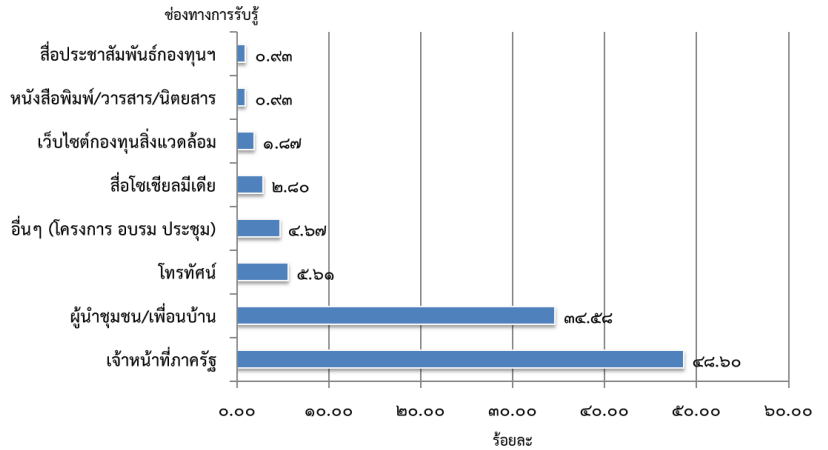
๔. การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๑.๓๓ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” และร้อยละ ๒๘.๖๗ ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยร้อยละ ๔๘.๖๑ ระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๓๔.๕๘ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๕.๖๑ จากโทรทัศน์ ร้อยละ ๔.๖๗ แหล่งอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) ร้อยละ ๒.๘๐ จากสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๑.๘๗ จากเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๐.๙๓ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ และจากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะเข้าไป

ตอบข้อ ๕ อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง ซึ่งจะไม่ได้นำไปคำนวณร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

**การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์
เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม**

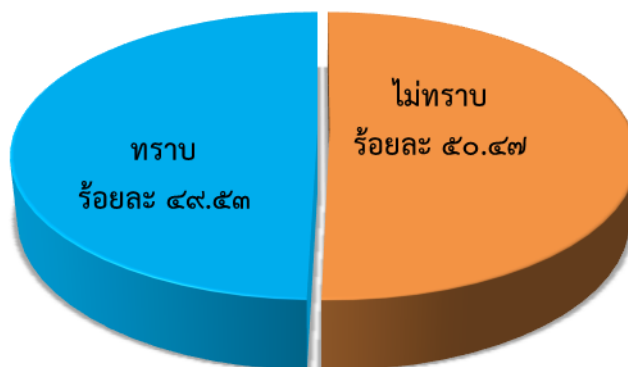


ช่องทางการรับรู้ (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยิน)



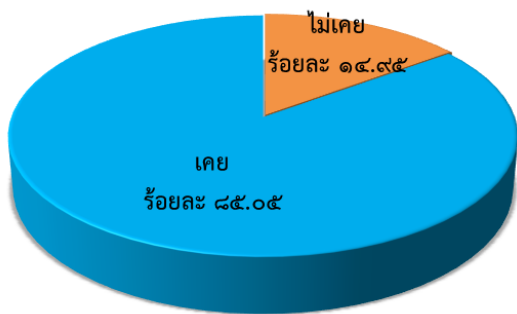
เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๕๐.๔๗ ไม่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๔๙.๕๓ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยร้อยละ ๓๗.๗๔ ระบุว่าหน้าที่ที่สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓๐.๑๙ ระบุว่าหน้าที่ดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน ร้อยละ ๒๔.๕๓ ระบุว่าหน้าที่สนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมให้กับภาครัฐ และร้อยละ ๗.๕๕ ระบุว่าหน้าที่ส่งเสริมความตระหนักของชุมชนในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วม

การรับทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

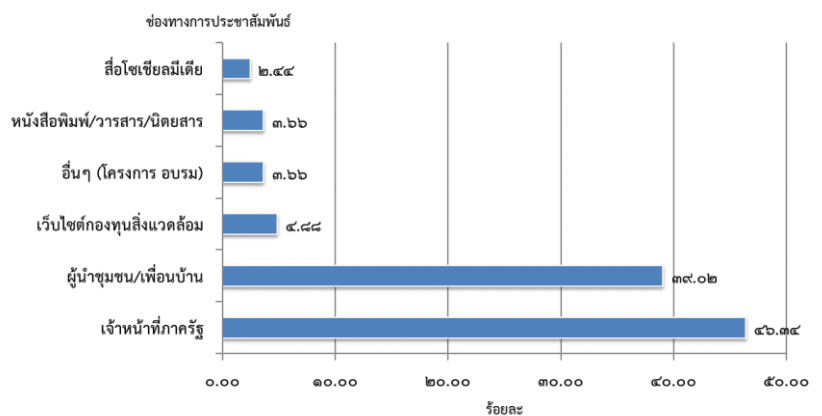


เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๕.๐๕ ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๑๔.๙๕ ระบุไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ร้อยละ ๔๖.๓๔ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๓๙.๐๒ ผ่านทางผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๔.๘๘ ผ่านทางเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓.๖๖ ผ่านทางหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร และอื่นๆ (โครงการอบรม ประชุม) และร้อยละ ๒.๔๔ ผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย

เคย / ไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสาร
ประชาสัมพันธ์

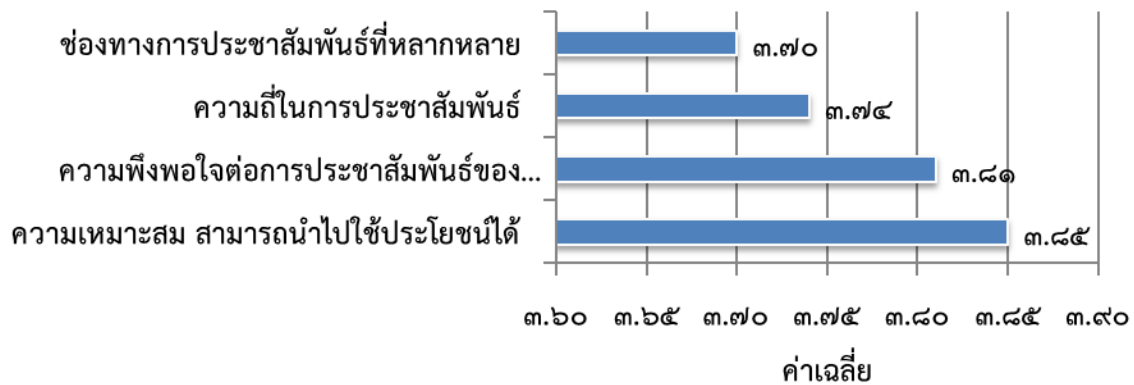


ช่องทางการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์



เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๕ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ และมีความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๐

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุน



๕. ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕.๑ กลุ่มตัวอย่างระบุประเด็นที่ต้องการให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์มากที่สุด ในด้านประชาสัมพันธ์ผ่านทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ต่างๆ และแอปพลิเคชัน รองลงมาเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากขึ้น ประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชนเพื่อให้ชุมชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุน การจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่ายและน่าสนใจ ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม จัดอบรมให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อัปเดตข้อมูล โดยเฉพาะเงื่อนไขหรือเอกสารที่ใช้ในการของบประมาณ และประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

๕.๒ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างต้องการทราบมากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนฯ และอยากให้กองทุนฯ นำเสนอมากที่สุด คือ บทบาทหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อกำหนด เงื่อนไขการขอรับการสนับสนุน รองลงมาคือความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม แนวทางการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย

๑. โครงการประเภทระบบบำบัดน้ำเสียรวม และระบบกำจัดของเสีย (กำจัดขยะมูลฝอย) ทั้งเงินอุดหนุน และเงินกู้ เป็นโครงการที่หน่วยงานผู้ขอเงินสนับสนุนจากกองทุนจะดำเนินกิจกรรมภายในโครงการ ดังนั้น ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการส่วนใหญ่จึงไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จึงทำให้ไม่สามารถตอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ชุดผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการได้ครบถ้วน

๒. เนื่องจากในช่วงลงพื้นที่เพื่อสำรวจแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นช่วงที่สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID -19)) ทำให้เข้าพื้นที่ได้ยาก และประชาชนผู้ได้รับผลกระทบให้ความร่วมมือค่อนข้างน้อย

ข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม

จากการที่ บริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปี ๒๕๖๒ ประกอบด้วย ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในระหว่างปี ๒๕๖๒ (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ) จำนวน ๒๓ ราย และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปี พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๕ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ จำนวน ๑๕๐ ราย บริษัทฯ มีข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวเพิ่มเติม ดังนี้

๑. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑) ประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานท้องถิ่นในการจัดประชุมชี้แจงต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานท้องถิ่นรู้จักกองทุนสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น

๒) ประสานงานกับสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค และสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด เพื่อให้ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อมให้ชุมชนได้รู้จักกองทุนสิ่งแวดล้อม

๓) ให้หน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและชุมชนใกล้เคียงรู้จักกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยผ่านวิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชุมคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น

๔) ประสานงานกับหน่วยงานด้านการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย โรงเรียน เพื่อให้รู้จักกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕) ประสานงานโดยตรงกับธนาคารกรุงไทย จำกัด ในจังหวัดที่มีที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เพื่อเสนอแหล่งเงินกู้จากกองทุนสิ่งแวดล้อม

๖) ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ ที่ทันสมัย เช่น อินสตราแกรม สติ๊กเกอร์ไลน์ เป็นต้น

๗) ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์

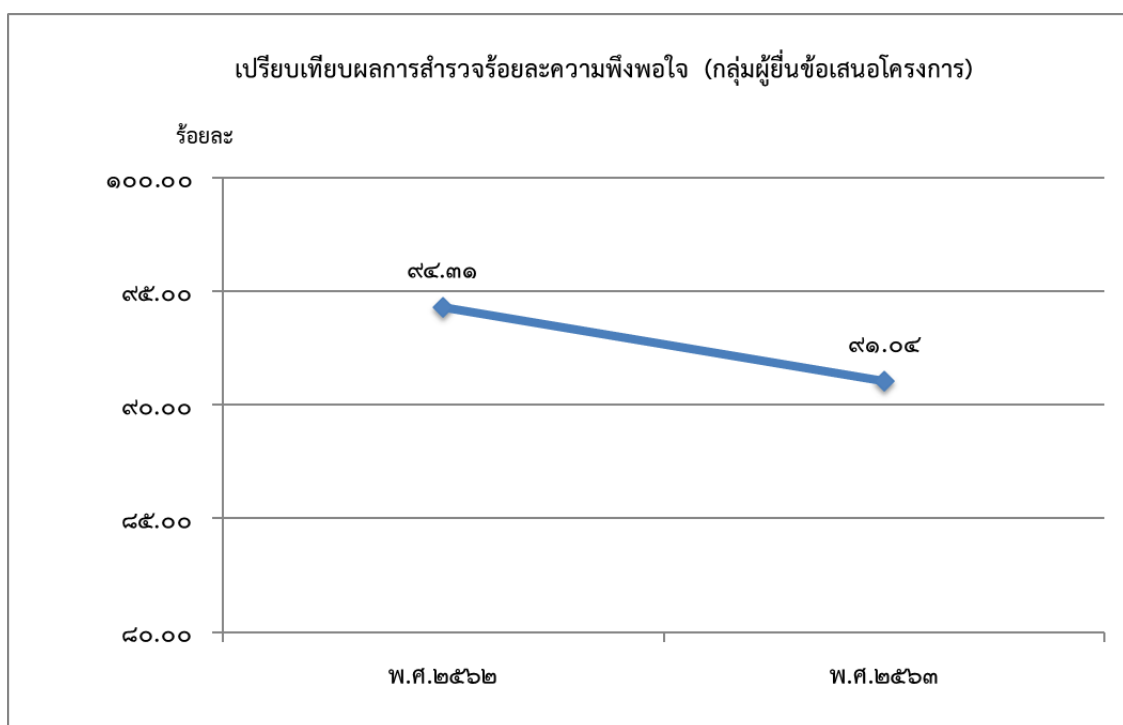
๒. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรปรับปรุง/พัฒนาเว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียให้ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย

๓. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรพิจารณาปรับปรุงวิธีการเขียนข้อเสนอโครงการให้ง่ายและกระชับ รวมทั้งควรเผยแพร่ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เขียนเสนอขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

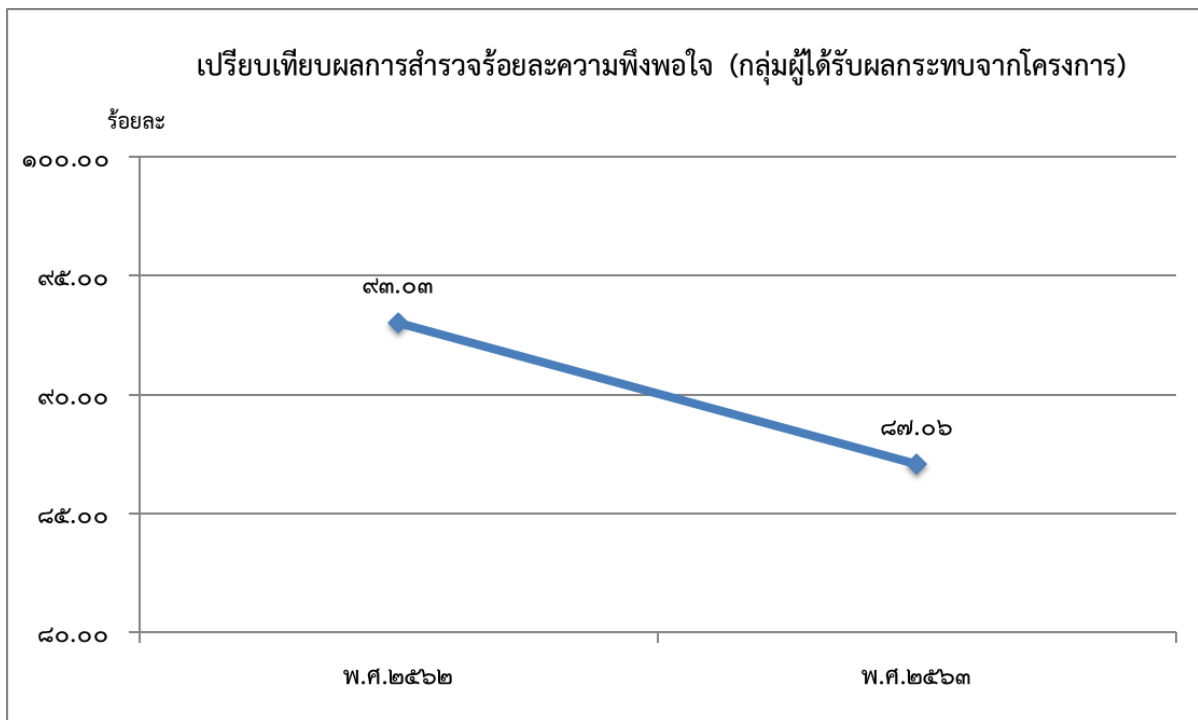
๔. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรพิจารณาขั้นตอนการอนุมัติโครงการ เนื่องจากใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน โดยอาจพิจารณาให้มีคณะกรรมการกองทุนสิ่งแวดล้อมระดับท้องถิ่นพิจารณาโครงการที่ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อมบางประเภทโครงการ

เปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กับ พ.ศ. ๒๕๖๓

เปรียบเทียบผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กับ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีคะแนน ๙๔.๓๑ ในขณะที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีคะแนน ๙๑.๐๔ สรุปว่า กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ มีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม ลดน้อยลง



เปรียบเทียบผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กับ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีคะแนน ๙๓.๐๓ ในขณะที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีคะแนน ๘๗.๐๖ สรุปว่า กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ มีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวมลดน้อยลง



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ กลุ่มเป้าหมาย	๒
๑.๔ ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๖ คำจำกัดความ	๓
๑.๗ แผนการดำเนินงาน	๓
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎี	๕
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการความพึงพอใจ	๕
๒.๒ การวัดความพึงพอใจ	๖
๒.๓ วิธีการวัดความพึงพอใจ	๗
บทที่ ๓ วิธีการศึกษา	๑๐
๓.๑ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ	๑๐
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๑
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้	๑๑
๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๒
๓.๕ การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	๑๓
บทที่ ๔ ผลการสำรวจ	๑๕
๔.๑ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๕
ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	๑๕
ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๖
ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๑
ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	๓๐

๔.๒ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ	๓๓
ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	๓๓
ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุน จากกองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๕
ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม	๔๑
บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ	๔๘
๕.๑ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม	๔๘
๕.๒ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ	๕๒
๕.๓ ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย	๕๔
ภาคผนวก	
ก ตารางระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่ตอบ ๔ และ ๕ คะแนน)	
ข แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

ตารางที่

	หน้า
๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๕
๒ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะโครงการ	๑๖
๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทองค์กร	๑๖
๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๑๗
๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๑๘
๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๙
๗ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการ ประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๒๐
๘ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่อยากมากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อม นำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๒๑
๙ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่าน ช่องทางต่างๆ	๒๑
๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการ ทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๔
๑๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดเด่นของการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๓๑
๑๒ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๓๑
๑๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๓๒
๑๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทั่วไป	๓๔
๑๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก กองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๖
๑๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจ	๓๖

	ต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการ	
๑๗	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๔๐
๑๘	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๔๑
๑๙	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๔๒
๒๐	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๔๓
๒๑	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่พบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”)	๔๔
๒๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในด้าน การประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๔๕
๒๓	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการ การประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๔๖
๒๔	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่อยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและ อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๔๗

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอ กองทุนสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒๓ ราย และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ จำนวน ๑๕๐ ราย รวมทั้งสิ้น ๑๗๓ ราย โดยบริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

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

บริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด

เมษายน ๒๕๖๓

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 รวมทั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนได้กำหนดให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ ประมวลผลโดยบุคคลภายนอก (Third Party) ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองทุนฯ ได้อย่างเต็มที่ ทำให้ผลการสำรวจดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งที่ผ่านมากองทุนฯ ได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นทุกปี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมขึ้น และให้ Third Party เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ เพื่อให้เกิดความเป็นกลาง เที่ยงตรง แม่นยำเพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - พ.ศ. ๒๕๖๒

๑.๓ กลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - พ.ศ. ๒๕๖๒ จะแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๒๓ ราย ประกอบด้วย ๓ กลุ่มย่อย คือ กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติและกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ

กลุ่มที่ ๒ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๕ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ

๑.๔ ขอบเขตการดำเนินงาน

๑) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

๑.๑ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๒๓ ราย (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ)

๑.๒ กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๕ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ

๒) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง ๒ กลุ่มเป้าหมาย มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๒.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ : สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะดำเนินการสำรวจทุกรายด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Survey)

๒.๒ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ : สำหรับประชากรในกลุ่มนี้ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sample) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) โดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของกลุ่มประชากรเป็นหลัก และมีเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการโดยให้ความครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ

๓) ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผล จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

๔) เสนอข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕) จัดส่งชุดแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลฉบับจริง พร้อมทั้งไฟล์สแกนเป็น PDF ทั้งหมดทุกฉบับ

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑) ทราบถึงระดับความพึงพอใจ การรับรู้ข้อมูลการดำเนินโครงการ การประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ตลอดจนข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ

๒) ทราบถึงปัญหา อุปสรรค จากผู้ยื่นข้อเสนอของกองทุนสิ่งแวดล้อม และผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๖ คำจำกัดความ

ในการศึกษาครั้งนี้ ให้คำจำกัดความของกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

“ผู้ยื่นข้อเสนอของกองทุนสิ่งแวดล้อม” หมายถึง ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการทั้งประเภทเงินกู้และเงินอุดหนุน ทั้งที่ผ่านการอนุมัติ ไม่ผ่านการอนุมัติ และอยู่ระหว่างการพิจารณา ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

“ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.๗ แผนการดำเนินงาน

เพื่อให้โครงการสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สามารถดำเนินการคล่องตัวได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงได้กำหนดแผนการดำเนินงานมีรายละเอียดดังนี้

๑) กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการกับกองทุนสิ่งแวดล้อมในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน จำนวน ๒๓ ราย จากกลุ่มที่มายื่นข้อเสนอโครงการต่อกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Survey) ระหว่างวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓ จากนั้นดำเนินการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมต่อไป

๒) กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๕ โครงการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการละอย่างน้อย ๓๐ ตัวอย่าง โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการลงสำรวจในพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) เพื่อสัมภาษณ์ตัวต่อตัวจากกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในระหว่างวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๓ จากนั้นดำเนินการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม และเสนอข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อมให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๓

กิจกรรม	๒๕๖๓			
	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 ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของ Morse หมายถึง สภาพจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดน้อยลงความพึงพอใจจึงจะเกิดขึ้น และในทางกลับกันหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการตอบสนอง

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (อ้างถึงใน สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ๒๕๔๙) ความพึงพอใจของลูกค้ามีความเกี่ยวข้องกัน ๓ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับตัวสินค้าหรือบริการที่ได้รับรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ชายหรือผู้ให้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ชายหรือผู้ให้บริการกับตัวสินค้าและบริการ โดยความพึงพอใจลูกค้าสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสินค้าหรือบริการที่ได้รับกับสิ่งที่ได้จริง หรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจเป็นได้หลายลักษณะ เช่น ความสัมพันธ์แบบครั้งคราวหรือเป็นประจำต่อเนื่อง ความสัมพันธ์อาจเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง หรือหลายชนิดประกอบกัน ผู้เกี่ยวข้องในความสัมพันธ์นี้อาจเกิดขึ้นระหว่างลูกค้ากับผู้ชายหรือผู้ให้บริการโดยตรงเพียง ๒ ฝ่าย หรืออาจมีฝ่ายอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงสินค้าและบริการนี้อาจเกี่ยวข้องกับเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อตราสินค้า เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจลูกค้ามิได้มีรูปแบบตายตัวสามารถเป็นไปได้หลายลักษณะ อาจเกี่ยวข้องกับบุคคลเพียง ๒ คน หรือมากกว่านี้ก็ได้ ลูกค้าอาจมีความพึงพอใจต่ำๆ ทั้งๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูง หรือลูกค้าอาจมีความพึงพอใจสูง ทั้งๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพต่ำ

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

สมหมาย เปียถนอม (๒๕๕๑) ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติ อย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการ ทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ได้ตั้งความคาดหวังไว้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจจะลดลงถึงขั้นไม่พอใจ

๒.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจเป็นสิ่งจำเป็นในการพิจารณาจากความรู้สึกพึงพอใจหรืออารมณ์ทางบวกที่เกิดร่วมกับการแสดงพฤติกรรม ซึ่งปฏิภริยาทางอารมณ์นั้นไม่จำเป็นต้องแสดงให้ผู้อื่นเห็นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสถานการณ์ ซึ่ง แครธวูลและคณะ (Krathwold et al., ๑๙๖๔ : ๑๓๐ - ๑๓๒ อ้างถึงใน จารูวรรณ พุฒะเนียด. ๒๕๔๒ : ๒๔) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจประกอบด้วย

- ๑) การระบุพฤติกรรมที่บ่งชี้ความพึงพอใจ
- ๒) วิธีการบันทึกพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (๒๕๕๐) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของลูกค้าไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ ด้วยเหตุผลบางประการ ได้แก่ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีความหมายที่แตกต่างกัน บางคนทนได้นาน บางคนร้องทุกข์กับข้อบกพร่องเล็กๆ น้อยๆ ระดับความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไป ตามเวลาและสถานการณ์ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการและความชอบของ ผู้บริโภค เนื่องจากความนิยมหรือความต้องการมีการเปลี่ยนแปลง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (๒๕๔๖) เห็นว่าวิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้ามี ๔ วิธีดังนี้

- ๑) การติเตียนและข้อเสนอแนะ (complaint and suggestion system) เป็น การหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๒) การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction surveys) วิธีนี้มีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีที่ ๑ และเทคนิคที่นิยมใช้ คือ การวิจัยการตลาด โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในลักษณะต่างๆ เช่น การสอบถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนการทำงานของผลิตภัณฑ์ สำรวจความต้องการในการซื้อสินค้าของลูกค้า เป็นต้น

๓) การเลือกซื้อโดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Ghost shopping) การเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพมาวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าและบริการรวมทั้งระบุปัญหาของสินค้าและบริการ

๔) การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่เสียไป (lost customer analysis) เป็นการวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนใจไปซื้อสินค้าอื่น

โยธิน แสงดี (๒๕๕๑) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

๑) การใช้แบบสอบถาม โดยผลตอบแบบสอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

๒) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

๓) การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

๒.๓ วิธีการวัดความพึงพอใจ

เนื่องจากความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมภายใน บางครั้งไม่ได้แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายนอกอย่างเดียวอาจมาจากพฤติกรรมภายในที่แตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้พฤติกรรมที่ดีสามารถล้วงพฤติกรรมภายในให้แสดงเป็นพฤติกรรมภายนอกได้บ้าง การวัดความพึงพอใจจึงอาจใช้การวัดได้ดังนี้ (Krathwolh et al., ๑๙๖๔ : ๑๓๐ – ๑๓๘ อ้างถึงใน จารุวรรณ พุพะเนียด. ๒๕๔๒ : ๒๖)

๑) การให้เขาบอกเรื่องราวเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ การปฏิบัติ และความพึงพอใจของตนเอง โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

๑.๑) แบบตรวจสอบรายการ ซึ่งประกอบด้วย ข้อความอธิบายเรื่องราว แล้วให้ผู้ตรวจสอบ กับความคิด ความเชื่อ และการปฏิบัติของตนเอง

๑.๒) มาตรฐานประเมินค่า ประกอบด้วย ข้อความอธิบายเรื่องราวหรือคุณลักษณะที่ ต้องการวัดให้ผู้ตอบอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า ตนเองมีความรู้สึกในระดับใด

๑.๓) แบบจับคู่ โดยการให้ผู้ตอบเลือกคำคุณศัพท์จากรายการ ๓-๔ คำ เขียนบรรยาย ความรู้สึกเมื่อทำกิจกรรมร่วมกับรายการของคำคุณศัพท์ที่ต้องการบรรยายปฏิกิริยาทางอารมณ์ ทั้งทางบวกและทางลบ โดยคำคุณศัพท์ที่เลือกสามารถแสดงออกถึงความพึงพอใจ

๑.๔) โปรเจกทีฟเทคนิค (Projective techniques) สามารถใช้ประโยชน์ในการสำรวจ การตอบสนองทางอารมณ์ได้เป็นอย่างดี มี ๓ ส่วน คือ

๑.๔.๑) ส่วนที่ ๑ เป็นการสอบถามปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้ตอบพูดแสดง ความรู้สึก หรือเรื่องที่ได้รับรู้โดยเร็วที่สุด ปฏิกิริยาจากการตอบสนองที่ผู้ตอบพูดออกมาสามารถจะนำมา วิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๔.๒) ส่วนที่ ๒ เป็นการสอบถามปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้ตอบ เล่าเรื่องจากภาพ บรรยายความรู้สึกนึกคิดอย่างอิสระ แล้วนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๔.๓) ส่วนที่ ๓ เป็นการเขียนตอบโดยการเติมประโยคให้สมบูรณ์แล้วนำคำตอบไป วิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๕) แบบสอบถามปลายเปิด เป็นการเขียนตอบบรรยายความรู้สึกนึกคิดอย่างอิสระ แล้ว นำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๖) ซีเมนติก ดิฟเฟอเรนเชียล (Semantic differential) ประกอบด้วยคำหรือวลี หรือ ประโยคที่แทนสิ่งที่ต้องการประเมินแล้วตามด้วยคำคุณศัพท์หลายๆ คู่ ที่อธิบายความหมายหรือลักษณะของ เรื่องที่ต้องการประเมิน คู่ของคำคุณศัพท์แต่ละคู่จะประกอบด้วยคำคุณศัพท์ ๒ คำ เช่น สนุกสนาน-น่าเบื่อ

๑.๗) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่สามารถสำรวจความรู้สึก และความคิดเห็นที่แท้จริงของ ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ แต่ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องมีประสบการณ์ อาจใช้การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มหรือรายบุคคล และอาจ ใช้เวลามากน้อยแตกต่างกัน

๑.๘) การอภิปรายเป็นกลุ่ม

๑.๙) การเขียนบรรยายความรู้สึกหรือความคิดเห็น เป็นการให้ผู้ตอบเขียนบรรยายความรู้สึก ความคิดเห็น พร้อมเหตุผลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่กำหนดให้วิธีการเขียน บรรยายความรู้สึกเป็นวิธีการที่ดีมาก สามารถวัดความคิดเห็น และความรู้สึกต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

๑.๑๐) แบบเลือกตอบคงที่ มีลักษณะคล้ายมาตราส่วนประเมินค่า คือ มีตัวเลือกหนึ่งชุด อาจประกอบไปด้วยตัวเลือก ๔-๕ ตัวเลือก แล้วมีคำถามหลายข้อไว้พิจารณา

๑.๑๑) แบบเลือกตอบ มีลักษณะคล้ายข้อสอบแบบเลือกตอบที่ใช้โดยทั่วไป

๒) การวัดโดยการให้ผู้อื่นบอกเรื่องราวเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ต้องการวัด โดยการ

๒.๑) สัมภาษณ์ผู้อื่น

๒.๒) การให้ผู้อื่นกรอกแบบสอบถาม

๓) การสังเกตบุคคลที่ต้องการวัดในสถานการณ์เฉพาะ เป็นวิธีการตรงในการวัดความสนใจ ความอยากรู้อยากเห็นแต่ต้องใช้เวลามาก การสังเกตพฤติกรรมอาจทำได้ ๒ แบบ คือ

๓.๑) การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปกติ เมื่อพบว่าผู้ตอบพฤติกรรมใดตรงตามรายการที่ทำการจัดบันทึกไว้

๓.๒) การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่กำหนด สามารถสังเกตได้ครั้งละหลายๆ คน โดยการจัดสถานการณ์หรือกิจกรรมที่ต้องการสังเกตให้ปฏิบัติ โดยให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสเท่าๆ กับที่จะเลือกทำกิจกรรมได้อย่างอิสระ

บทที่ ๓

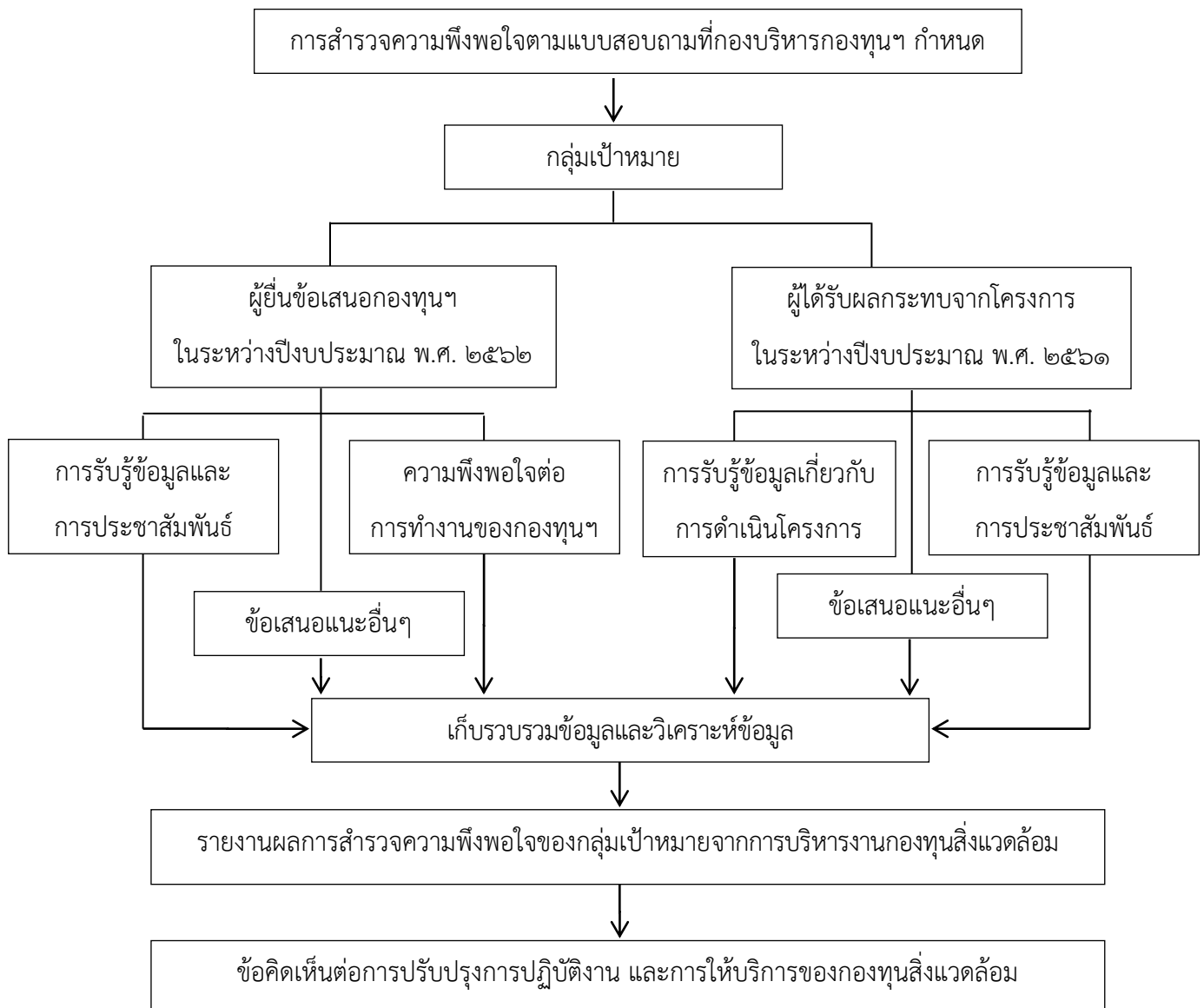
วิธีการศึกษา

บทที่ ๓ วิธีการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ และวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้พัฒนาวิธีการศึกษาเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ทั้งผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้



๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ๒ กลุ่ม กลุ่มที่ ๑ คือ ผู้ยื่นข้อเสนอ กองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และกลุ่มที่ ๒ คือ ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ ดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งในแต่ละกลุ่มประชากรจะมีวิธีการในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) แตกต่างกันไปตามความ เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง (Sample) เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑) ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการกับกองทุนสิ่งแวดล้อมในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๒๓ ราย สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sample) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ทั้งนี้จะมุ่งไปที่ผู้ยื่นข้อเสนอ โครงการแต่ละราย เนื่องจากเป็นผู้รับบริการจากกองทุนสิ่งแวดล้อมโดยตรง ดังนั้นจึงสามารถบ่งชี้ระดับความ พึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะแบ่งเป็น ๒ กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มผู้ยื่น ข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ จำนวน ๑๔ ราย และกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอที่อยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๙ ราย ทั้งนี้ไม่มีกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ

๒) ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงาน สิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๕ โครงการ สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sample) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ โควต้า (quota sampling) ซึ่งจะจำแนกประชากรออกเป็น ๒ กลุ่มย่อย เพื่อให้ครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบ จากโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ และประชาชนที่พักอาศัยภายในรัศมี ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ทั้งนี้ในกลุ่มของประชาชนที่พักอาศัยภายในรัศมี ๑ กิโลเมตร จะใช้การเลือกหน่วย ตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ (๕ โครงการ) เก็บตัวอย่างโครงการละอย่างน้อย ๓๐ ตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่กองบริหารกองทุนฯ กำหนด โดยแบ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และ กลุ่ม ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ใน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังนี้

๑) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
แบบสอบถามมี ๔ ตอน

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ

- ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)

- ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๒) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
แบบสอบถามมี ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน
สิ่งแวดล้อม

๑. ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน

๒. ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ

๓. ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

๔. ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ

๕. สิ่งที่ยากให้แก้ไข ปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ

ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม มีวิธีการ
เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

๑. กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๒๓ ราย ดำเนินการ
รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Survey) จากกลุ่มที่มายื่นข้อเสนอโครงการต่อ
กองทุนสิ่งแวดล้อม

๒. กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๕ โครงการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการละ ๓๐ ตัวอย่าง ดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการลงพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) สัมภาษณ์ตัวต่อตัวจากกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ

๓.๕ การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาลงรหัสและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งตามกลุ่มของแบบสอบถาม ดังนี้

๑) กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะข้อถามเป็นแบบเลือกตอบ จะได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ
- นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม และตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม โดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อ

คำถามมาแปลผล โดยกำหนดความพึงพอใจตาม Likert Scale ออกเป็น ๕ ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการให้คะแนนและเกณฑ์ในการแปลผล และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียงดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การแปลผล	
ระดับที่ ๑	พึงพอใจน้อยสุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ ๒	พึงพอใจน้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
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) กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จะได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ
- นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม และตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อคำถามมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

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

โดยจากคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่จะนำมาคำนวณหาร้อยละของผู้ที่ตอบ ๔ คะแนน และ ๕ คะแนน แล้วนำมารวมกัน หรือ เรียกว่าค่า Top-2-Box ซึ่งเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่สามารถใช้วัดความพึงพอใจ โดยค่า Top-2-Box ยิ่งสูงจะยิ่งดี โดยแสดงถึงสัดส่วนกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่มีความพึงพอใจมากและความพึงพอใจมากที่สุด

บทที่ ๔

ผลการสำรวจ

บทที่ ๔ ผลการสำรวจ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ แบ่งกลุ่มเป้าหมาย ออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒๓ ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ จำนวน ๕ โครงการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการละ ๓๐ ตัวอย่าง มีรายละเอียดผลการสำรวจ ดังนี้

๔.๑ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม

กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ แบบสอบถามมี ๔ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการสำรวจมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๑.๓๐ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินอุดหนุน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๘.๗๐ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินกู้ โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๖๐.๘๗ เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว ร้อยละ ๓๙.๑๓ เป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณา โดยไม่มีโครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๕๖.๕๒ เป็นองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๗.๓๙ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ ๑๓.๐๔ เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๘.๗๐ เป็นส่วนราชการ และร้อยละ ๔.๓๕ เป็นภาคเอกชน ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑ - ๓

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อม

การยื่นข้อเสนอต่อกองทุนฯ	จำนวน	ร้อยละ
เงินอุดหนุน	๒๑	๙๑.๓๐
เงินกู้	๒	๘.๗๐
รวมทั้งสิ้น	๒๓	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะโครงการ

สถานะโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
ผ่านการอนุมัติ	๑๔	๖๐.๘๗
ไม่ผ่านการอนุมัติ	๐	๐.๐๐
อยู่ระหว่างการพิจารณา	๙	๓๙.๑๓
รวมทั้งสิ้น	๒๓	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทองค์กร

ประเภทองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
องค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม	๑๓	๕๖.๕๒
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๔	๑๗.๓๙
ส่วนราชการ	๒	๘.๗๐
รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
ภาคเอกชน	๑	๔.๓๕
ประชาชนทั่วไป	๓	๑๓.๐๔
รวมทั้งสิ้น	๒๓	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

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

๑) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยช่องทางที่ได้ยินส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๓.๔๘ ได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ รองลงมาร้อยละ ๒๖.๐๙ จากเว็บไซต์กองทุน ร้อยละ ๑๗.๓๙ จากอื่นๆ (ธนาคารกรุงไทย) ร้อยละ ๘.๗๐ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ และร้อยละ ๔.๓๕ จากสื่อโซเชียลมีเดีย ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
เคยได้ยิน ผ่านช่องทาง.....	๒๓	๑๐๐.๐๐
๑) วิทยุ	๐	๐.๐๐
๒) โทรทัศน์	๐	๐.๐๐
๓) หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	๐	๐.๐๐
๔) ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	๐	๐.๐๐
๕) เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	๑๐	๔๓.๔๘
๖) เว็บไซต์กองทุน	๖	๒๖.๐๙
๗) สื่อโซเชียลมีเดีย	๑	๔.๓๕
๘) สื่อประชาสัมพันธ์กองทุน	๒	๘.๗๐
๙) บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๑๐) อื่นๆ (ธนาคารกรุงไทย)	๔	๑๗.๓๙
ไม่เคยได้ยิน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒๓	๑๐๐.๐๐

๒) เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ร้อยละ ๑๐๐ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๕๖.๑๗ ระบุว่ากองทุนฯ มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณทั้งเงินอุดหนุนและเงินกู้ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ร้อยละ ๒๖.๐๘ ระบุว่าหน้าที่ให้การสนับสนุนงบประมาณให้กับภาคีเครือข่ายในการดูแลสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๘.๗ ระบุว่าหน้าที่สนับสนุนองค์กรในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๔.๓๕ ระบุว่าหน้าที่บริหารเงินในการสนับสนุนโครงการด้านสิ่งแวดล้อม และจัดสรรเงินกองทุนเพื่อใช้ตามภารกิจที่กำหนด รวมทั้งดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมเท่ากัน ดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ โดยระบุหน้าที่ ดังนี้	๒๓	๑๐๐
๑) ให้การสนับสนุนงบประมาณทั้งเงินอุดหนุนและเงินกู้ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน	๑๒	๕๒.๑๗
๒) ให้การสนับสนุนงบประมาณให้กับภาคีเครือข่ายในการดูแลสิ่งแวดล้อม	๖	๒๖.๐๘
๓) ให้การสนับสนุนองค์กรในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	๒	๘.๗๐
๔) ดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม	๑	๔.๓๕
๕) บริหารเงินในการสนับสนุนโครงการด้านสิ่งแวดล้อม	๑	๔.๓๕
๖) จัดสรรเงินกองทุน เพื่อใช้ตามภารกิจที่กำหนด	๑	๔.๓๕
ไม่ทราบ	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒๓	๑๐๐.๐๐

๓) ประเด็นความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ใน ๔ ประเด็น คือ ๑) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ๒) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ๓) มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และ ๔) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม จากการสำรวจพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๓ โดยมีความพึงพอใจด้านเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ รองลงมามีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๒ ถัดมาการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ และมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๙ ดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด			
๑) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๔๓.๔๘	๓๔.๗๘	๑๓.๐๔	๘.๗๐	๐	๔.๑๓	๐.๙๖๘	พึงพอใจมาก
๒) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์	๒๖.๐๙	๒๑.๗๔	๓๔.๗๘	๑๓.๐๔	๔.๓๕	๓.๕๒	๑.๑๖๓	พึงพอใจมาก
๓) มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	๑๗.๓๙	๓๙.๑๓	๑๗.๓๙	๑๗.๓๙	๘.๗๐	๓.๓๙	๑.๒๓๔	พึงพอใจปานกลาง
๔) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๑.๗๔	๓๙.๑๒	๘.๗๐	๒๖.๐๙	๔.๓๕	๓.๔๘	๑.๒๓๘	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม	๒๗.๑๗	๓๓.๗๐	๑๘.๔๘	๑๖.๓๐	๔.๓๕	๓.๖๓	๑.๑๕๑	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๔) ประเด็นที่กลุ่มเป้าหมายอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดพบว่า ร้อยละ ๓๘.๑๐ ต้องการให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย วารสารต่างๆ และลงพื้นที่ในระดับอำเภอ ตำบล เป็นต้น รองลงมา ร้อยละ ๓๓.๓๓ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น องค์กรเอกชนที่ทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชนที่ทำงานด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ร้อยละ ๑๔.๒๙ ต้องการให้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และประชาสัมพันธ์เรื่องบทบาทของกองทุนสิ่งแวดล้อม ดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
๑) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย วารสารต่างๆ และลงพื้นที่ในระดับอำเภอ ตำบล	๘	๓๘.๑๐
๒) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่นองค์กรเอกชนที่ทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชนที่ทำงานด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น	๗	๓๓.๓๓
๓) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	๓	๑๔.๒๙
๔) ประชาสัมพันธ์เรื่องบทบาทของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๓	๑๔.๒๙
รวม	๒๑	๑๐๐.๐๐

๕) ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด พบว่า ร้อยละ ๓๘.๘๙ ต้องการให้นำเสนอข้อกำหนด เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการพิจารณาโครงการ รองลงมา ร้อยละ ๒๒.๒๒ ต้องการให้นำเสนอแนวทางการเขียนโครงการ ร้อยละ ๑๑.๑๑ ต้องการให้นำเสนอการใช้แอปพลิเคชันในการกรอกข้อมูลเพื่อช่วยในการเขียนโครงการ นำเสนอสถานภาพโครงการระหว่างกรอผลการพิจารณา และนำเสนอช่องทางการติดต่อและการเข้าถึงกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๕.๕๖ ต้องการให้นำเสนอแนวทางการสนับสนุนงบประมาณของกองทุนสิ่งแวดล้อม ดังตารางที่ ๘

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

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
๑) นำเสนอข้อกำหนด เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการพิจารณาโครงการ	๗	๓๘.๘๙
๒) นำเสนอแนวทางการเขียนโครงการ	๔	๒๒.๒๒
๓) นำเสนอการใช้แอปพลิเคชันในการกรอกข้อมูลเพื่อช่วยในการเขียนโครงการ	๒	๑๑.๑๑
๔) นำเสนอสถานภาพโครงการระหว่างการรอผลการพิจารณา	๒	๑๑.๑๑
๕) นำเสนอช่องทางการติดต่อและการเข้าถึงกองทุนสิ่งแวดล้อม	๒	๑๑.๑๑
๖) นำเสนอแนวทางการสนับสนุนงบประมาณของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑	๕.๕๖
รวม	๑๘	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๓.๙๑ ติดต่อบริการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากกองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๒๑.๗๔ ติดต่อบริการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด และร้อยละ ๔.๓๕ ติดต่อบริการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากธนาคารกรุงไทย ดังรายละเอียดในตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อบริการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่านช่องทางต่างๆ

ช่องทางการติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
๑) กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๗	๗๓.๙๑
๒) สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด	๕	๒๑.๗๔
๓) ธนาคารกรุงไทย	๑	๔.๓๕
รวม	๒๓	๑๐๐.๐๐

การวัดความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมเป็นการวัดความพึงพอใจใน ๔ ประเด็น คือ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) ๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔) ด้านคุณภาพของการให้บริการ จากการสำรวจพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ รองลงมาความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๕ ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ ความเหมาะสมของ “ตัวอย่าง การเขียนข้อเสนอโครงการ” และหลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณา มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๕ การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๐ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๒.๘๗ และระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๒.๗๔

๑.๒ ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน และความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ รองลงมาความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓

๑.๓ ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล และความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้งมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ รองลงมาความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑

๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ รองลงมาความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ และการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อจุด/ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ รองลงมา การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุน มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๐

๔) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ รองลงมาผลที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ และการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ดังตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								
๑. ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ								
๑) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด	๑๓.๐๔	๕๒.๑๗	๒๑.๗๔	๘.๗๐	๔.๓๕	๓.๖๑	๐.๙๘๘	พึงพอใจ มาก
๒) ความเหมาะสมของ “ตัวอย่าง การเขียนข้อเสนอโครงการ”	๔.๓๕	๕๒.๑๗	๒๖.๐๘	๘.๗๐	๘.๗๐	๓.๓๕	๑.๐๒๗	พึงพอใจ ปานกลาง
๓) ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ	๒๖.๐๘	๓๙.๑๓	๑๗.๓๙	๘.๗๐	๘.๗๐	๓.๖๕	๑.๒๒๙	พึงพอใจ มาก
๔) หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณา	๑๓.๐๔	๓๔.๗๘	๒๖.๐๙	๒๖.๐๙	๐	๓.๓๕	๑.๐๒๗	พึงพอใจ ปานกลาง
๕) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ	๑๓.๐๔	๑๗.๓๙	๒๑.๗๔	๓๙.๑๓	๘.๗๐	๒.๘๗	๑.๒๑๗	พึงพอใจ ปานกลาง

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								
๖) การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา	๒๑.๗๔	๓๐.๔๓	๒๑.๗๔	๘.๗๐	๑๗.๓๙	๓.๓๐	๑.๓๙๖	พึงพอใจ ปานกลาง
๗) ความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ	๓๙.๑๓	๓๙.๑๓	๔.๓๕	๔.๓๕	๑๓.๐๔	๓.๘๗	๑.๓๕๙	พึงพอใจ มาก
๘) ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ	๘.๗๐	๒๖.๐๙	๑๗.๓๙	๒๖.๐๙	๒๑.๗๓	๒.๗๔	๑.๓๒๒	พึงพอใจ ปานกลาง
๒. ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)								
๙) ความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา	๓๕.๗๑	๒๘.๕๗	๒๘.๕๗	๗.๑๕	๐	๓.๙๓	๐.๙๙๗	พึงพอใจ มาก

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
๑๐) ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน	๕๐.๐๐	๓๕.๗๑	๑๔.๒๙	๐	๐	๔.๓๖	๐.๗๔๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๑๑) ความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการ ใช้จ่ายเงิน	๕๐.๐๐	๓๕.๗๑	๑๔.๒๙	๐	๐	๔.๓๖	๐.๗๔๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๓. ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่น โครงการที่ผ่านการอนุมัติ)								
๑๒) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มการ รายงานผลการดำเนินงาน	๕๐.๐๐	๒๘.๕๗	๑๔.๒๙	๗.๑๔	๐	๔.๒๑	๐.๙๗๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๑๓) ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการ ติดตามประเมินผล	๕๔.๑๕	๓๕.๗๑	๐	๗.๑๔	๐	๔.๔๓	๐.๘๕๒	พึงพอใจ มาก
๑๔) ความเหมาะสมของระยะเวลาการ ติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง	๕๗.๑๕	๓๕.๗๑	๐	๗.๑๔	๐	๔.๔๓	๐.๘๕๒	พึงพอใจ มาก

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๑) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๖๐.๘๗	๒๑.๗๔	๑๓.๐๔	๔.๓๕	๐	๔.๓๙	๐.๘๙๑	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๗๘.๒๖	๑๓.๐๔	๔.๓๕	๔.๓๕	๐	๔.๖๕	๐.๗๗๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๓.๙๑	๑๓.๐๔	๘.๗๐	๔.๓๕	๐	๔.๕๗	๐.๘๔๓	พึงพอใจ มากที่สุด
๔) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๕๖.๕๓	๑๗.๓๙	๑๓.๐๔	๑๓.๐๔	๐	๔.๑๗	๑.๑๑๔	พึงพอใจ มาก
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๒.๑๗	๒๑.๗๔	๑๓.๐๔	๘.๗๐	๔.๓๕	๔.๐๙	๑.๒๐๓	พึงพอใจ มาก

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
๖) ความเหมาะสมในการแต่งกายของ ผู้ให้บริการ	๖๕.๒๑	๑๗.๓๙	๘.๗๐	๔.๓๕	๔.๓๕	๔.๓๕	๑.๑๑๒	พึงพอใจ มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความ หลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	๓๙.๑๓	๒๑.๗๔	๑๗.๓๙	๑๗.๓๙	๔.๓๕	๓.๗๔	๑.๒๘๗	พึงพอใจ มาก
๒) การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ และเว็บไซต์กองทุน	๓๐.๔๓	๒๖.๐๙	๒๖.๐๙	๑๗.๓๙	๐	๓.๗๐	๑.๑๐๕	พึงพอใจ มาก
ด้านคุณภาพของการให้บริการ								
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความ ต้องการ	๓๙.๑๓	๓๙.๑๓	๑๓.๐๔	๘.๗๐	๐	๔.๐๙	๐.๙๔๙	พึงพอใจ มาก
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๔๗.๘๒	๓๔.๗๘	๘.๗๐	๘.๗๐	๐	๔.๒๒	๐.๙๕๑	พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจน้อย ที่สุด			
๓) ผลที่ได้รับจากการให้บริการ	๕๒.๑๘	๒๑.๗๔	๑๓.๐๔	๑๓.๐๔	๐	๔.๑๓	๑.๑๐๐	พึงพอใจ มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	๔๑.๓๙	๒๙.๕๗	๑๔.๖๘	๑๐.๕๓	๓.๘๓	๓.๙๔	๑.๐๔๒	พึงพอใจ มาก

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 ๒๘.๕๗ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่คอยใส่ใจให้ความช่วยเหลือ และจริงใจ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในระดับดีเยี่ยม ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ สามารถสนับสนุนชุมชนหรือองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมได้ ร้อยละ ๒๓.๘๑ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ประสานงาน และเข้าถึงได้ง่าย และร้อยละ ๑๙.๐๕ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ ทำงานไปด้วยกันได้ดีกับโครงการ

สำหรับจุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๔๓.๔๗ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ ความล่าช้าในการพิจารณาโครงการ ทำให้ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อปรับปรุงโครงการ และการจัดทำตัวชี้วัดของโครงการ รวมทั้งกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาต่อการพัฒนาโครงการ ร้อยละ ๒๖.๐๙ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ การพิจารณาโครงการมีความล่าช้า ร้อยละ ๑๓.๐๔ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยไป เข้าถึงได้ยาก เมื่อเทียบกับจำนวนโครงการที่เสนอเข้ามา ร้อยละ ๘.๗๐ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ การเขียนโครงการ และการพิจารณาโครงการ มีขั้นตอนมาก และเข้าใจยาก และการที่ต้องมาเข้าร่วมประชุมชี้แจงหลายครั้ง ทำให้ไม่มีงบประมาณในการเดินทางมาประชุม

ในส่วนขอเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๕๐.๐๐ มีข้อเสนอให้ปรับปรุงเว็บไซต์กองทุนให้เป็นปัจจุบัน และประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้ และควรปรับปรุงแอปพลิเคชันกองทุนให้ใช้งานได้ ด้านคู่มือและเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๕๔.๕๕ มีข้อเสนอให้เพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น ร้อยละ ๕๔.๕๕ มีข้อเสนอให้เพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น ร้อยละ ๑๘.๑๘ มีข้อเสนอให้เผยแพร่ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น และควรมีตัวอย่างกิจกรรมและตัวชี้วัดรายการกิจกรรมเพื่อให้ผู้สนใจได้ศึกษาข้อมูล ร้อยละ ๙.๐๙ มีข้อเสนอให้ปรับแบบฟอร์มการเขียนโครงการให้สั้นและกระชับ ด้านการบริการให้คำปรึกษา ร้อยละ ๘๗.๕๐ มีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่หรือพี่เลี้ยงเข้ามาให้ความรู้ แนะนำขั้นตอนการเขียนโครงการให้ละเอียดและใกล้ชิดกว่านี้ ร้อยละ ๑๒.๕๐ มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอด้านการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ ร้อยละ ๖๓.๖๔ มีข้อเสนอแนะให้ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ โดยเน้นเป้าหมาย เช่น ทสม. โรงเรียน เป็นต้น ร้อยละ ๓๖.๓๖ มีข้อเสนอแนะให้พิจารณารูปแบบการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก หนังสือราชการ เป็นต้น ดังตารางที่ ๑๑ - ๑๓

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดเด่นของการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

จุดเด่นของการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่คอยใส่ใจให้ความช่วยเหลือ และจริงใจ	๖	๒๘.๕๗
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในระดับดีเยี่ยม ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ สามารถสนับสนุนชุมชน หรือองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมได้	๖	๒๘.๕๗
๓) เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ประสานงาน และเข้าถึงได้ง่าย	๕	๒๓.๘๑
๔) เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ ทำงานไปด้วยกันได้ดีกับโครงการ	๔	๑๘.๐๕

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

จุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
๑) ความล่าช้าในการพิจารณาโครงการ ทำให้ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อ การปรับปรุงโครงการ และการจัดทำตัวชี้วัดของโครงการ รวมทั้งกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาต่อการพัฒนาโครงการ	๑๐	๔๓.๔๗
๒) การพิจารณาโครงการมีความล่าช้า	๖	๒๖.๐๙
๓) จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยไป เข้าถึงได้ยาก เมื่อเทียบกับจำนวนโครงการที่เสนอเข้ามา	๓	๑๓.๐๔
๔) การเขียนโครงการ และการพิจารณาโครงการ มีขั้นตอนมาก และเข้าใจยาก	๒	๘.๗๐
๕) ต้องมาเข้าร่วมประชุมชี้แจงหลายครั้ง ทำให้ไม่มีงบประมาณในการเดินทางมาประชุม	๒	๘.๗๐

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม		
๑) ควรปรับปรุงเว็บไซต์กองทุนให้เป็นปัจจุบัน และประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้	๗	๕๐.๐๐
๒) ควรปรับปรุงแอปพลิเคชันกองทุนให้ใช้งานได้	๗	๕๐.๐๐
ด้านคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม		
๑) ควรเพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น	๖	๕๔.๕๕
๒) ควรเผยแพร่ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น	๒	๑๘.๑๘
๓) ควรมีตัวอย่างกิจกรรมและตัวชี้วัดรายการกิจกรรมเพื่อให้ผู้สนใจได้ศึกษาข้อมูล	๒	๑๘.๑๘
๔) ควรปรับแบบฟอร์มการเขียนโครงการให้สั้นและกระชับ	๑	๙.๐๙
ด้านการบริการให้คำปรึกษา (เจ้าหน้าที่กองทุน เครือข่ายพี่เลี้ยง)		
๑) อยากให้เจ้าหน้าที่หรือพี่เลี้ยงเข้ามาให้ความรู้ แนะนำขั้นตอนการเขียนโครงการให้ละเอียดและใกล้ชิดกว่านี้	๗	๘๗.๕๐
๒) เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ	๑	๑๒.๕๐
ด้านการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์		
๑) ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ โดยเน้นเป้าหมาย เช่น ทสม. โรงเรียน เป็นต้น	๗	๖๓.๖๔
๒) พิจารณารูปแบบการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก หนังสือราชการ เป็นต้น	๔	๓๖.๓๖

๔.๒ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๑ แบบสอบถามมี ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๙.๓๓ เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๐.๖๗ เป็นเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๓๔.๖๗ อายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๒๗.๓๓ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๑๔.๐๐ อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๑๑.๓๓ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๐.๖๗ อายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๒.๐๐ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๘.๐๐ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒๐.๐๐ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๒.๐๐ สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๘.๐๐ ระบุอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๑๘.๐๐ ระบุอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๘.๖๗ ระบุอาชีพอื่นๆ (ลูกจ้างรัฐ) ร้อยละ ๗.๓๓ ระบุว่าพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ ๕.๓๓ ระบุรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๔.๖๗ ระบุนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ ๔.๐๐ ระบุอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ ๒.๖๗ ระบุอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และร้อยละ ๑.๓๓ ระบุเกษียณ

เมื่อสอบถามถึงประเภทของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๓.๓๓ ระบุเป็นประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ร้อยละ ๓๘.๐๐ ระบุเป็นประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ร้อยละ ๘.๖๗ ระบุหน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ร้อยละ ๗.๓๓ ระบุหน่วยงานราชการในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และร้อยละ ๒.๖๗ ระบุผู้ปฏิบัติงานในโครงการ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๘๙	๕๙.๓๓
หญิง	๖๑	๔๐.๖๗
รวมทั้งสิ้น	๑๕๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๒.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๖	๑๐.๖๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๑๔.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๑	๒๗.๓๓
๕๑ - ๖๐ ปี	๕๒	๓๔.๖๗
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๗	๑๑.๓๓
รวมทั้งสิ้น	๑๕๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๑๗	๗๘.๐๐
ปริญญาตรี	๓๐	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๒.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๑๕๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๔.๖๗
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๗	๑๘.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑	๗.๓๓
รับจ้างทั่วไป	๘	๕.๓๓
เกษตรกร	๗๒	๔๘.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๖	๔.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๔	๒.๖๗
เกษียณ	๒	๑.๓๓

ตารางที่ ๑๔ (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ว่างงาน	๐	๐
อื่นๆ ได้แก่ ลูกจ้างรัฐ	๑๓	๘.๖๗
รวมทั้งสิ้น	๑๕๐	๑๐๐.๐๐
ประเภทของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ		
หน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๑๓	๘.๖๗
หน่วยงานราชการในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๑๑	๗.๓๓
ประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๖๕	๔๓.๓๓
ประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๕๗	๓๘.๐๐
ผู้ปฏิบัติงานในโครงการ	๔	๒.๖๗
อื่นๆ	๐	๐
รวมทั้งสิ้น	๑๕๐	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 ๗๔.๖๗ เคยเข้าร่วมโครงการ ในขณะที่ร้อยละ ๒๕.๓๓ ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จะข้ามไปตอบ ตอนที่ ๓ ดังตารางที่ ๑๕

**ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก
กองทุนสิ่งแวดล้อม**

การเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	จำนวน	ร้อยละ
เคยเข้าร่วมโครงการ	๑๑๒	๗๔.๖๗
ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ (ข้ามไปตอบตอนที่ ๓)	๓๘	๒๕.๓๓
รวมทั้งสิ้น	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

๒) ประเด็นความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

๒.๑) ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ มีความพึงพอใจที่เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ และมีความพึงพอใจต่อลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนร่วมเข้าร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕

๒.๒) ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ มีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓ และมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖

๒.๓) ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ มีความพึงพอใจต่อบทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจากการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ มีความพึงพอใจต่อการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ มีความพึงพอใจต่อการตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๘ ดังตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน								
๑) ลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ ท่านได้มีส่วนเข้าร่วมดำเนินการ	๓๗.๕๐	๕๑.๗๙	๙.๘๒	๐	๐.๘๙	๔.๒๕	๐.๗๐๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมใน กิจกรรมของโครงการ	๓๙.๒๙	๕๑.๗๘	๘.๙๓	๐	๐	๔.๓๐	๐.๖๒๗	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วม และการให้ข้อมูล	๔๑.๐๗	๕๐.๐๐	๘.๐๔	๐.๘๙	๐	๔.๓๑	๐.๖๕๘	พึงพอใจ มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ								
๑) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	๒๖.๗๙	๓๘.๓๙	๒๗.๖๘	๔.๔๖	๒.๖๘	๓.๘๒	๐.๙๗๐	พึงพอใจ มาก
๒) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของ ชุมชน	๑๖.๐๗	๔๔.๖๔	๓๑.๒๕	๕.๓๖	๒.๖๘	๓.๖๖	๐.๙๐๖	พึงพอใจ มาก

ตารางที่ ๑๖ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
๓) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน	๑๖.๙๖	๔๘.๒๒	๒๙.๔๖	๑.๗๙	๓.๕๗	๓.๗๓	๐.๘๙๐	พึงพอใจ มาก
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ								
๑) การฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๒๘.๕๗	๕๔.๔๗	๑๕.๑๘	๐.๘๙	๐.๘๙	๔.๐๙	๐.๗๔๒	พึงพอใจ มาก
๒) คุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๒๓.๒๑	๕๔.๔๗	๒๐.๕๔	๐.๘๙	๐.๘๙	๓.๙๘	๐.๗๔๗	พึงพอใจ มาก
๓) การตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๒๒.๓๒	๕๕.๓๖	๒๑.๔๓	๐.๘๙	๐	๓.๙๙	๐.๖๙๑	พึงพอใจ มาก
๔) การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๒๗.๖๘	๕๘.๐๓	๑๑.๖๑	๒.๖๘	๐	๔.๑๑	๐.๗๐๒	พึงพอใจ มาก

ตารางที่ ๑๖ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
๕) บทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจาก การดำเนินโครงการ	๓๑.๒๕	๔๙.๑๑	๑๘.๗๕	๐	๐.๘๙	๔.๑๐	๐.๗๕๙	พึงพอใจ มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	๒๘.๒๕	๕๐.๕๗	๑๘.๔๓	๑.๖๒	๑.๑๔	๔.๐๓	๐.๗๖๓	พึงพอใจ มาก

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

๓) ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๔๓.๗๕ ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ คือ ชุมชนได้เรียนรู้เรื่องการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ร้อยละ ๒๙.๑๗ ระบุว่าได้เรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี การนำขยะกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อลดปริมาณขยะในครัวเรือน ร้อยละ ๑๖.๖๗ ระบุว่าได้นำทรัพยากรที่มีอยู่กลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ร้อยละ ๘.๓๓ ระบุว่าชุมชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทำให้ชุมชนน่าอยู่มากยิ่งขึ้น และร้อยละ ๒.๐๘ ระบุว่าชุมชนมีภาวะเปื้อนมากขึ้น เพราะทุกครัวเรือนมีการคัดแยกขยะ **ดังตารางที่ ๑๗**

ตารางที่ ๑๗ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) ชุมชนได้เรียนรู้เรื่องการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ	๒๑	๔๓.๗๕
๒) เรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี การนำขยะกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อลดปริมาณขยะในครัวเรือน	๑๔	๒๙.๑๗
๓) นำทรัพยากรที่มีอยู่กลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์	๘	๑๖.๖๗
๔) ชุมชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทำให้ชุมชนน่าอยู่มากยิ่งขึ้น	๔	๘.๓๓
๕) ชุมชนมีภาวะเปื้อนมากขึ้น เพราะทุกครัวเรือนมีการคัดแยกขยะ	๑	๒.๐๘

๔) สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๕๒.๘๐ ระบุอยากให้กองทุนสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ ๓๐.๔๓ ระบุอยากให้กองทุนติดตามโครงการอย่างต่อเนื่อง และร้อยละ ๑๗.๓๓ ระบุว่าอยากให้มีโครงการอบรมให้ความรู้กับชุมชน เช่น การจัดทำปุ๋ยหมัก/น้ำหมักชีวภาพ **ดังตารางที่ ๑๘**

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

สิ่งที่อยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) อยากให้กองทุนสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง	๑๒	๕๒.๘๐
๒) อยากให้กองทุนติดตามโครงการอย่างต่อเนื่อง	๗	๓๐.๔๓
๓) อยากให้มีโครงการอบรมให้ความรู้กับชุมชน เช่นการจัดทำปุ๋ยหมัก/น้ำหมักชีวภาพ	๔	๑๗.๓๙

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 ๗๑.๓๓ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” และร้อยละ ๒๘.๖๗ ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยร้อยละ ๔๘.๖๐ ระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๓๔.๕๘ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๕.๖๑ จากโทรทัศน์ ร้อยละ ๔.๖๗ จากแหล่งอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) ร้อยละ ๒.๘๐ จากสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๑.๘๗ จากเว็บไซต์ของกองทุนฯ ร้อยละ ๐.๙๓ จากสื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ และหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสารเท่ากัน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบข้อ ๕) ดังตารางที่ ๑๙

ตารางที่ ๑๙ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
เคยได้ยิน ผ่านช่องทาง.....	๑๐๗	๗๑.๓๓
๑. วิทยู	๐	๐.๐๐
๒. โทรทัศน์	๖	๕.๖๑
๓. หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	๑	๐.๙๓
๔. ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	๓๗	๓๔.๕๘
๕. เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	๕๒	๔๘.๖๐
๖. เว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม	๒	๑.๘๗
๗. สื่อโซเชียลมีเดีย	๓	๒.๘๐
๘. สื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ	๑	๐.๙๓
๙. บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๑๐. อื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม)	๕	๔.๖๗
ไม่เคยได้ยิน	๔๓	๒๘.๖๗
รวมทั้งสิ้น	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

๒) เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๕๐.๔๗ ไม่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๔๙.๕๓ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยร้อยละ ๓๗.๗๔ ระบุว่าหน้าที่ให้งบประมาณสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม พัฒนาชุมชน การจัดระบบด้านน้ำเสีย และระบบบำบัด ร้อยละ ๓๐.๑๙ ระบุว่าหน้าที่ดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน ร้อยละ ๒๔.๕๓ ระบุว่าหน้าที่สนับสนุนกิจกรรมด้านพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้กับภาครัฐ ร้อยละ ๗.๕๕ ระบุว่าหน้าที่ส่งเสริมความตระหนักของชุมชนในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วม ดังตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ โดยระบุหน้าที่ ดังนี้	๕๓	๔๙.๕๓
๑) สนับสนุนกิจกรรมด้านพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้กับภาครัฐ	๑๓	๒๔.๕๓
๒) ให้งบประมาณสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม พัฒนาชุมชน การจัดการระบบด้านน้ำเสีย,ระบบบำบัด	๒๐	๓๗.๗๔
๓) ดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน	๑๖	๓๐.๑๙
๔) สร้างความตระหนักของชุมชนในการแก้ปัญหาขยะ โดยการมีส่วนร่วม	๔	๗.๕๕
ไม่ทราบ	๕๔	๕๐.๔๗
รวมทั้งสิ้น	๑๐๗	๑๐๐.๐๐

๓) เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๕.๐๕ ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๑๔.๙๕ ระบุไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ร้อยละ ๔๖.๑๕ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๓๙.๕๖ ผ่านทางผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๕.๔๙ ผ่านทางเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓.๓๐ ผ่านทางหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร และอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) เท่ากัน และร้อยละ ๒.๒๒ ผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย ดังตารางที่ ๒๑

ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่พบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”)

การเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
พบเห็นข้อมูล ผ่านช่องทาง.....	๙๑	๘๕.๐๕
๑. วิทยู	๐	๐.๐๐
๒. โทรทัศน์	๐	๐.๐๐
๓. หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	๓	๓.๓๐
๔. ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	๓๖	๓๙.๕๖
๕. เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	๔๒	๔๖.๑๕
๖. เว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม	๕	๕.๔๙
๗. สื่อโซเชียลมีเดีย	๒	๒.๒๐
๘. สื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ	๐	๐.๐๐
๙. บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๑๐. อื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม)	๓	๓.๓๓
ไม่เคยได้ยิน	๑๖	๑๔.๙๕
รวมทั้งสิ้น	๑๐๗	๑๐๐.๐๐

๔) เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๕ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ และมีความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๐ ดังตารางที่ ๒๒

ตารางที่ ๒๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด			
๑) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๑๙.๖๓	๔๘.๖๐	๒๘.๙๗	๒.๘๐	๐	๓.๘๕	๐.๗๖๒	พึงพอใจมาก
๒) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์	๑๕.๘๙	๔๖.๗๓	๓๒.๗๑	๔.๖๗	๐	๓.๗๔	๐.๗๘๑	พึงพอใจมาก
๓) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	๑๗.๗๖	๔๒.๙๙	๓๐.๘๔	๘.๔๑	๐	๓.๗๐	๐.๘๖๐	พึงพอใจมาก
๔) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๐.๕๖	๔๕.๗๙	๒๙.๙๑	๑.๘๗	๑.๘๗	๓.๘๑	๐.๘๔๘	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๘.๔๖	๔๖.๐๓	๓๐.๖๑	๔.๔๔	๐.๔๗	๓.๗๘	๐.๘๑๓	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) กลุ่มตัวอย่างระบุประเด็นที่ต้องการให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์มากที่สุด คือ ประชาสัมพันธ์ผ่านทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ต่างๆ และแอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๐ รองลงมา คือ การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๗ ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทั่วไปได้รู้จักมากขึ้น ประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน เพื่อให้ชุมชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๙ การจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่าย และน่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๓ การให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างจิตสำนึกให้คนในชุมชนมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๕ และการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ การจัดอบรมให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การอัปเดตข้อมูล โดยเฉพาะเงื่อนไขหรือเอกสารที่ใช้ในการขอขบประมาณ ร้อยละ ๑.๘๙ เท่ากัน ดังตารางที่ ๒๓

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเด็นที่อยากให้กองทุนฯ ดำเนินการประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
๑) ประชาสัมพันธ์ผ่านทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ต่างๆ และแอปพลิเคชัน	๒๓	๔๓.๔๐
๒) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากขึ้น แจกแผ่นพับ ใบปลิวประชาสัมพันธ์ ทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	๑๐	๑๘.๘๗
๓) การให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างจิตสำนึกให้คนในชุมชนมากขึ้น	๔	๗.๕๕
๔) การประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทั่วไปได้รู้จักมากขึ้น ประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชนเพื่อให้ชุมชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุน	๘	๑๕.๐๙
๕) การประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ	๑	๑.๘๙
๖) การจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่าย และน่าสนใจ	๕	๙.๔๓
๗) การจัดอบรมให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑	๑.๘๙
๘) อัปเดตข้อมูล โดยเฉพาะ เงื่อนไขหรือเอกสารที่ใช้ในการขอขบประมาณ	๑	๑.๘๙

๖) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอมากที่สุด คือ บทบาทหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อกำหนด เงื่อนไขการขอรับการสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๘ รองลงมา คือ การให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม แนวทางการแก้ปัญหา และสร้างจิตสำนึกให้กับชุมชน และปัญหาสิ่งแวดล้อมที่จำเป็นเร่งด่วนที่ประชาชนควรให้ความร่วมมือมากที่สุดคือเรื่องใด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ เท่ากัน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างอยากทราบเกี่ยวกับวิธีการบริหารจัดการหลังจากได้รับงบประมาณ ความรู้เกี่ยวกับกองทุนขยะ แนวทาง/วิธีดำเนินงานการนำขยะที่คัดแยกไปใช้ประโยชน์ เช่น การทำปุ๋ยหมัก/น้ำหมักชีวภาพ และความรู้ด้านการจัดการขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๔ เท่ากัน ดังตารางที่ ๒๔

ตารางที่ ๒๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่อยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่อยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนฯ และอยากให้กองทุนฯ นำเสนอ	จำนวน	ร้อยละ
๑) บทบาทหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อกำหนด เงื่อนไขการขอรับการสนับสนุน	๒๕	๖๐.๙๘
๒) ให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม แนวทางการแก้ปัญหา และสร้างจิตสำนึกให้กับชุมชน	๖	๑๔.๖๓
๓) วิธีการนำขยะที่คัดแยกไปใช้ประโยชน์ เช่น การทำปุ๋ยหมัก/น้ำหมักชีวภาพ	๑	๒.๔๔
๔) การบริหารจัดการหลังจากได้รับงบประมาณ	๑	๒.๔๔
๕) ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่จำเป็นเร่งด่วนที่ประชาชนควรให้ความร่วมมือมากที่สุดคือเรื่องใด	๖	๑๔.๖๓
๖) ความรู้เกี่ยวกับกองทุนขยะ	๑	๒.๔๔
๗) ความรู้ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	๑	๒.๔๔

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ

บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

๑) ผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๒๓ ราย โดยดำเนินการสำรวจทุกราย

๒) ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๕ โครงการ สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง และมีเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการละอย่างน้อย ๓๐ ตัวอย่าง โดยให้ความสำคัญครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ

สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ ดังนี้

๕.๑ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕.๑.๑ สถานภาพทั่วไป ของผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นข้อเสนอประเภทเงินอุดหนุน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว รองลงมาเป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมาเป็นองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม ประชาชนทั่วไป ส่วนราชการ และภาคเอกชน

๕.๑.๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

การสำรวจการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดการรับรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีการสำรวจ ๕ ด้าน สรุปได้ดังนี้

๑) การได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ จากเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ธนาคารกรุงไทย สื่อประชาสัมพันธ์กองทุน และจากสื่อโซเชียลมีเดีย ทั้งนี้ ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

๒) เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยระบุดังนี้ ๑) ให้การสนับสนุนงบประมาณทั้งเงินอุดหนุนและเงินกู้ให้กับหน่วยงานทั้ง

ภาครัฐและภาคเอกชน ๒) ให้การสนับสนุนงบประมาณให้กับภาคีเครือข่ายในการดูแลสิ่งแวดล้อม ๓) ให้การสนับสนุนองค์กรในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ๔) ดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

๓) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ถัดมาคือการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไข และข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม และมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย

๔) ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างอยากให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ วิทยุ สื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และลงพื้นที่ในระดับอำเภอ ตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่นองค์กรเอกชนที่ทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชนที่ทำงานด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ร้อยละ ๑๔.๒๙ ต้องการให้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และประชาสัมพันธ์เรื่องบทบาทของกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕) ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ ได้แก่ ต้องการให้นำเสนอข้อกำหนด เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการพิจารณาโครงการ รองลงมา ต้องการให้นำเสนอนำเสนอแนวทางการเขียนโครงการ ต้องการให้นำเสนอการใช้แอปพลิเคชันในการกรอกข้อมูลเพื่อช่วยในการเขียนโครงการ นำเสนอสถานภาพโครงการระหว่างการรอผลการพิจารณา และนำเสนอช่องทางการติดต่อและการเข้าถึงกองทุนสิ่งแวดล้อม และต้องการให้นำเสนอแนวทางการสนับสนุนงบประมาณของกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕.๑.๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

เป็นการวัดความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑) ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ มากที่สุด รองลงมาความสะดวกในการยื่น

ข้อเสนอโครงการ ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด ความเหมาะสมของ “ตัวอย่าง การเขียนข้อเสนอโครงการ” และหลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณา การแจ้งความ คืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ และระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ ตามลำดับ

๒) ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน และความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้เงินมากที่สุด รองลงมาความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา ตามลำดับ

๓) ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล และความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้งมากที่สุด รองลงมาความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มากที่สุด รองลงมาความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อจุด/ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก มากที่สุด รองลงมา การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุน ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาผลที่ได้รับจากการให้บริการ และการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

๕.๑.๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑) จุดเด่นของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า จุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่คอยใส่ใจให้ความช่วยเหลือ และจริงใจ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในระดับดีเยี่ยม ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ สามารถสนับสนุนชุมชน หรือองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมได้ เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ประสานงาน และเข้าถึงได้ง่าย และเจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ ทำงานไปด้วยกันได้ดีกับโครงการ

๒) จุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจุดด้อย คือ ความล่าช้าในการพิจารณาโครงการ ทำให้ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อการปรับปรุงโครงการ และการจัดทำตัวชี้วัดของโครงการ รวมทั้งกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาต่อการพัฒนาโครงการ นอกจากนี้ การพิจารณาโครงการมีความล่าช้า จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยไป เข้าถึงได้ยาก เมื่อเทียบกับจำนวนโครงการที่เสนอเข้ามา รวมทั้งการเขียนโครงการ และการพิจารณาโครงการ มีขั้นตอนมาก และเข้าใจยาก และการที่ต้องมาเข้าร่วมประชุมชี้แจงหลายครั้ง ทำให้ไม่มีงบประมาณในการเดินทางมาประชุม

๓) ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์ กองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอให้ปรับปรุงเว็บไซต์กองทุนให้เป็นปัจจุบัน และประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักมากกว่านี้ และควรปรับปรุงแอปพลิเคชันกองทุนให้ใช้งานได้ ในด้านคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอให้เพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น เพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น มีข้อเสนอให้เผยแพร่ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น และควรมีตัวอย่างกิจกรรมและตัวชี้วัดรายการกิจกรรมเพื่อให้ผู้สนใจได้ศึกษาข้อมูล รวมทั้งเสนอให้ปรับแบบฟอร์มการเขียนโครงการให้สั้นและกระชับ ด้านการบริการให้คำปรึกษา มีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่หรือพี่เลี้ยงเข้ามาให้ความรู้ แนะนำขั้นตอนการเขียนโครงการให้ละเอียดและใกล้ชิดกว่านี้ และเสนอให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอด้านการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ มีข้อเสนอแนะให้ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ โดยเน้นเป้าหมาย เช่น ทสม. โรงเรียน เป็นต้น รวมทั้งเสนอแนะให้พิจารณารูปแบบการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก หนังสือราชการ เป็นต้น

๕.๒ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

๕.๒.๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ รองลงมาเป็นประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ หน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และผู้ปฏิบัติงานในโครงการ

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

๕.๒.๓ ความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ ซึ่งพิจารณาเป็นแต่ละประเด็นได้ดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วม และการให้ข้อมูล รองลงมามีความพึงพอใจที่เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ และมีความพึงพอใจต่อลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนร่วมดำเนินการ ตามลำดับ

๒) ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รองลงมามีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน และมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน ตามลำดับ

๓) ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ รองลงมามีความพึงพอใจต่อบทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจากการดำเนินโครงการ ถัดมามีความพึงพอใจต่อการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีความพึงพอใจต่อการตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ ตามลำดับ

๕.๒.๔ ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการและสิ่งที่อยากให้เกิดให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ

๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ คือ ชุมชนได้เรียนรู้เรื่องการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ได้เรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี การนำขยะกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อลดปริมาณขยะในครัวเรือน ได้นำทรัพยากรที่มีอยู่กลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งชุมชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทำให้ชุมชนน่าอยู่มากยิ่งขึ้น และชุมชนมีกฎระเบียบมากขึ้น เพราะทุกครัวเรือนมีการคัดแยกขยะ ตามลำดับ

๒) สิ่งทีอยากให้เกิดให้ปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ คือ อยากให้กองทุนสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง อยากให้กองทุนติดตามโครงการอย่างต่อเนื่อง และอยากให้มีการอบรมให้ความรู้กับชุมชน เช่น การจัดทำปุ๋ยหมัก/น้ำหมักชีวภาพ ตามลำดับ

๕.๒.๕ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐมากที่สุด รองลงมาได้ยินจากแหล่งอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) จากสื่อโซเชียลมีเดีย จากเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม และจากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ตามลำดับ (กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบเรื่องการประชาสัมพันธ์กองทุนฯ)

เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มที่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยระบุว่ามีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน มีหน้าที่สนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมให้กับภาครัฐ และระบุว่ามีหน้าที่ส่งเสริมความตระหนักของชุมชนในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วม ตามลำดับ

เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐมากที่สุด รองลงมาผ่านทางผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ผ่านทางเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ผ่านทางหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร และอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) และผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย ตามลำดับ

เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ และมีความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ตามลำดับ

๕.๒.๖ ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์มากที่สุดในด้านประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อให้ชุมชนรู้จักมากขึ้น รองลงมา ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม และประชาสัมพันธ์ด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ ตามลำดับ

๒) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอมากที่สุด คือ บทบาทหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อกำหนด เงื่อนไขการขอรับการสนับสนุน รองลงมา คือ ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม แนวทางการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

๕.๓ ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย

๑) โครงการประเภทระบบบำบัดน้ำเสียรวม และระบบกำจัดของเสีย (กำจัดขยะมูลฝอย) ทั้งเงินอุดหนุน และเงินกู้ เป็นโครงการที่หน่วยงานผู้ขอเงินสนับสนุนจากกองทุนจะดำเนินกิจกรรมภายในโครงการ ดังนั้น ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการส่วนใหญ่จึงไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จึงทำให้ไม่สามารถตอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ชุดผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการได้ครบถ้วน

๒) เนื่องจากในช่วงลงพื้นที่เพื่อสำรวจแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นช่วงที่สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID -19)) ทำให้เข้าพื้นที่ได้ยาก และประชาชนผู้ได้รับผลกระทบให้ความร่วมมือค่อนข้างน้อย

๕.๔ ข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม

จากการที่ บริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปี ๒๕๖๒ ประกอบด้วย ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในระหว่างปี ๒๕๖๒ (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ) จำนวน ๒๓ ราย และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปี พ.ศ.๒๕๖๑ จำนวน ๕ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ จำนวน ๑๕๐ ราย บริษัทฯ มีข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวเพิ่มเติม ดังนี้

- ๑) กองทุนสิ่งแวดล้อมควรเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - (๑) ประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานท้องถิ่นในการจัดประชุมชี้แจงต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานท้องถิ่นรู้จักกองทุนสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น
 - (๒) ประสานงานกับสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค และสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด เพื่อให้ประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อมให้ชุมชนได้รู้จักกองทุนสิ่งแวดล้อม
 - (๓) ให้หน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและชุมชนใกล้เคียงรู้จักกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยผ่านวิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชุมคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น
 - (๔) ประสานงานกับหน่วยงานด้านการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย โรงเรียน เพื่อให้รู้จักกองทุนสิ่งแวดล้อม
 - (๕) ประสานงานโดยตรงกับธนาคารกรุงไทย จำกัด ในจังหวัดที่มีที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เพื่อเสนอแหล่งเงินกู้จากกองทุนสิ่งแวดล้อม
 - (๖) ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ ที่ทันสมัย เช่น อินสตาแกรม สติกเกอร์ไลน์ เป็นต้น
 - (๗) ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์
- ๒) กองทุนสิ่งแวดล้อมควรปรับปรุง/พัฒนาเว็บไซต์และโซเชียลมีเดียให้ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย

๓) กองทุนสิ่งแวดล้อมควรพิจารณาปรับปรุงวิธีการเขียนข้อเสนอโครงการให้ง่ายและกระชับ รวมทั้งควรเผยแพร่ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เขียนเสนอขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

๔) กองทุนสิ่งแวดล้อมควรพิจารณาขั้นตอนการอนุมัติโครงการ เนื่องจากใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน โดยอาจพิจารณาให้มีคณะกรรมการกองทุนสิ่งแวดล้อมระดับท้องถิ่นพิจารณาโครงการที่ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อมบางประเภทโครงการ

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	๑๕	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๒. ความเหมาะสมของ “ตัวอย่าง การเขียนข้อเสนอโครงการ”	๑๓	๔.๐๘	๘๑.๕๔
๓. ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ	๑๕	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๔. หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณา	๑๑	๔.๒๗	๘๕.๔๕
๕. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ	๗	๔.๔๓	๘๘.๕๗
๖. การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา	๑๒	๔.๔๒	๘๘.๓๓
๗. ความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ	๑๘	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๘. ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ	๘	๔.๒๕	๘๕.๐๐
● ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)			
๙. ความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา	๙	๔.๕๖	๙๑.๑๑
๑๐. ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน	๑๒	๔.๕๘	๙๑.๖๗
๑๑. ความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน	๑๒	๔.๕๘	๙๑.๖๗
● ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)			
๑๒. ความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน	๑๑	๔.๖๔	๙๒.๗๓
๑๓. ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล	๑๓	๔.๖๒	๙๒.๓๑
๑๔. ความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง	๑๓	๔.๖๒	๙๒.๓๑

ประเด็น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (๕ คะแนน)	ค่าเฉลี่ย (๑๐๐ คะแนน)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
๑. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๙	๔.๗๔	๙๔.๗๔
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๒๑	๔.๘๖	๙๗.๑๔
๓. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๔. สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๑๗	๔.๗๖	๙๕.๒๙
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๗	๔.๗๑	๙๔.๑๒
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๙	๔.๗๙	๙๕.๗๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	๑๔	๔.๖๔	๙๒.๘๖
๒. การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุน	๑๓	๔.๕๔	๙๐.๗๗
ด้านคุณภาพของการให้บริการ			
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๑๘	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๑๙	๔.๕๘	๙๑.๕๘
๓. ผลที่ได้รับจากการให้บริการ	๑๗	๔.๗๑	๙๔.๑๒
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๕๕	๙๑.๐๔

๒. กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

ตารางค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่พึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

ประเด็น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (๕ คะแนน)	ค่าเฉลี่ย (๑๐๐ คะแนน)
ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน			
๑. ลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนเข้าร่วมดำเนินการ	๑๐๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๒. การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ	๑๐๒	๔.๔๓	๘๘.๖๓
๓. การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล	๑๐๒	๔.๔๕	๘๙.๐๒
ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ			
๑. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๓	๔.๔๑	๘๘.๒๒
๒. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน	๖๘	๔.๒๖	๘๕.๒๙
๓. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน	๗๓	๔.๒๖	๘๕.๒๑
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ			
๑. การฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๙๓	๔.๓๔	๘๖.๘๘
๒. คุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๘๗	๔.๓๐	๘๕.๙๘
๓. การตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๘๗	๔.๒๙	๘๕.๗๕
๔. การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๙๖	๔.๓๒	๘๖.๔๖
๕. บทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจากการดำเนินโครงการ	๙๐	๔.๓๙	๘๗.๗๘
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๓๕	๘๗.๐๖

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2563
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 ผู้นำชุมชนเพื่อนบ้าน 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 ความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

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

2.4 ท่านอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการ ปรับปรุง/พัฒนา การประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง?

- 1)
- 2)
- 3)

2.5 เรื่องที่ท่าน อยาก รู้มากที่สุด เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อม นำเสนอ คือเรื่องใด?

- 1)
- 2)
- 3)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ท่านมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในระดับใด?

(สำหรับกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการที่ไม่ได้รับอนุมัติ และกลุ่มผู้ยื่นที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ไม่ต้องถามข้อ 9-14)

3.1 ท่านติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานใด

- 1 กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม 2 ธนาคารกรุงเทพ 3 สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค
- 4 สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด 5 เครือข่ายพี่เลี้ยงกองทุนสิ่งแวดล้อม
- 6 อื่นๆ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ควรปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)
3.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ					
1) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด					
2) ความเหมาะสมของ "ตัวอย่าง การเขียนข้อเสนอโครงการ"					
3) ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ					
4) หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณาโครงการ					
5) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ					
6) การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา					
7) ความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ					
8) ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ					
ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)					
9) ความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา					
10) ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน					
11) ความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน					
ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)					
12) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน					
13) ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล					
14) 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) สามารถติดต่อประสานงานและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
5) การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) จุด/ช่องทางกรให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก					
2) การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ควรปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)
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 เอกสารเผยแพร่ และตัวอย่างการเขียนข้อเสนอโครงการ ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

1.
2.
3.
4.

• ด้านการบริการให้คำปรึกษา (เจ้าหน้าที่กองทุนสิ่งแวดล้อม, เครือข่ายพี่เลี้ยงกองทุนสิ่งแวดล้อม)

1.
2.
3.
4.

• ด้านการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์

1.
2.
3.
4.

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2563
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/ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการฯ ในระดับใด?

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ควรปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)
2.2.1 ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน					
1) ลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนเข้าร่วมดำเนินการ					
2) การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ					
3) การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล					
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 /เตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ					
4) การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนิน โครงการ					
5) บทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจากการดำเนินโครงการ					

2.3 ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากโครงการฯดังกล่าวคือเรื่องใดบ้าง?

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

2.4 สิ่งที่ท่านอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการฯดังกล่าวคือเรื่องใดบ้าง?

- 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 ท่านอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง?

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

3.6 เรื่องที่ท่านอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอคือเรื่องใด?

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

