



กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายงานผลการสำรวจ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประจำปีบัญชี ๒๕๖๔



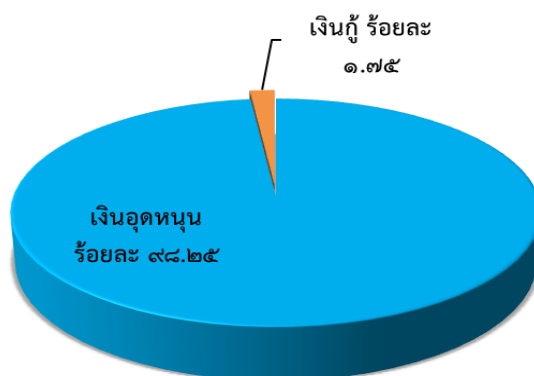
บทสรุปผู้บริหาร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม และให้ Third Party เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ เพื่อให้เกิดความเป็นกลาง เที่ยงตรง แม่นยำ และได้ข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้ คือการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ จำนวน ๕๗ ราย (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ) และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๓ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ โดยดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอได้ ดังนี้

- **กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม**

๑. **สถานการณ์ทั่วไป** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๘.๒๕ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินอุดหนุน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๑.๗๕ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินกู้ โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๗๓.๖๙ เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว ร้อยละ ๒๔.๕๖ เป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณา และร้อยละ ๑.๗๕ เป็นโครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนราชการ ประชาชนทั่วไป และภาคเอกชน

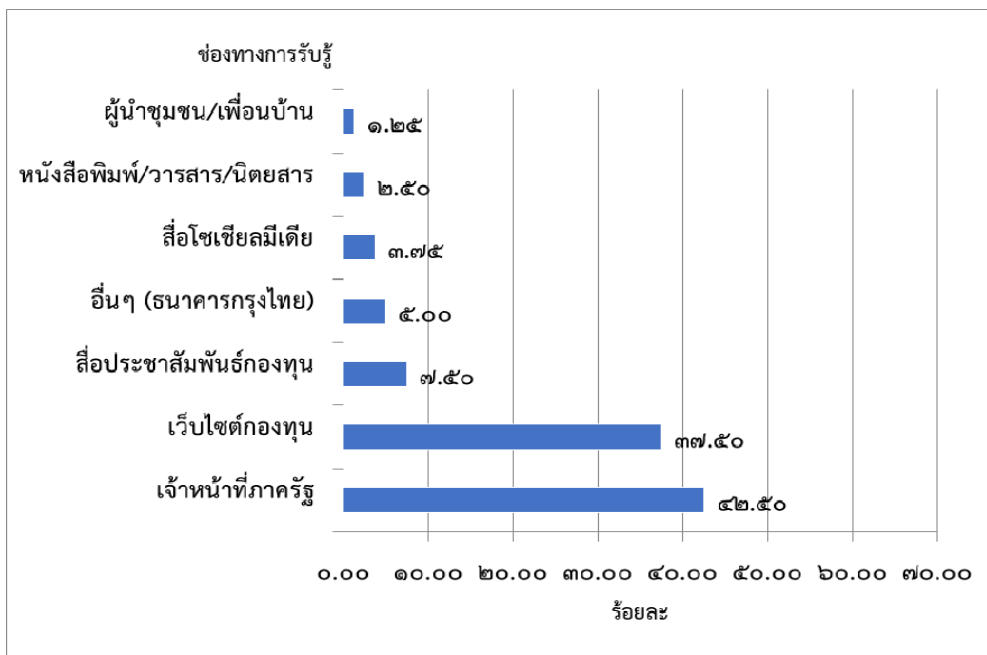
ประเภทของการยื่นข้อเสนอของกลุ่มตัวอย่าง



๒. การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยช่องทางที่ได้ยินส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๒.๕๐ ได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ รองลงมาร้อยละ ๓๗.๕๐ จากเว็บไซต์กองทุน ร้อยละ ๗.๕๐ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ร้อยละ ๕.๐๐ จากอื่นๆ (ธนาคารกรุงไทย) ร้อยละ ๓.๗๕ จากสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๒.๕๐ จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร และร้อยละ ๑.๒๕ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน

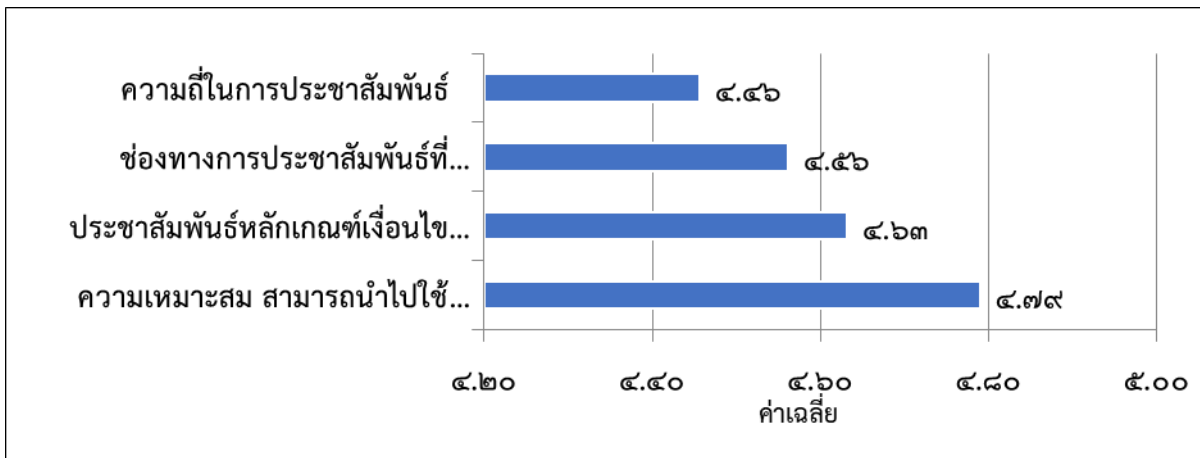
กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดหรือร้อยละ ๑๐๐ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยระบุว่ากองทุนฯ มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณทั้งเงินอุดหนุนและเงินกู้ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ร้อยละ ๑๕.๐๙ ระบุว่ามิหน้าที่ให้การสนับสนุนองค์กรในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๑.๘๙ ระบุว่ามิหน้าที่ให้การสนับสนุนด้านทุนวิจัยด้านสิ่งแวดล้อม

ช่องทางการรับรู้ (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยิน)



ประเด็นความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ โดยมีความพึงพอใจด้านเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ถัดมาการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ และการมีความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์



ประเด็นที่กลุ่มเป้าหมายอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดพบว่า ร้อยละ ๔๔.๐๐ ต้องการให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย รองลงมา ร้อยละ ๒๘.๐๐ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น จัดกิจกรรมในส่วนภูมิภาค เป็นต้น ร้อยละ ๑๖.๐๐ ต้องการให้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และ ร้อยละ ๑๒.๐๐ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์เนื้อหาที่น่าสนใจ

ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อม นำเสนอ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด พบว่า ร้อยละ ๓๔.๗๘ ต้องการให้นำเสนอนโยบาย แนวทางในการ สนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม รองลงมา ร้อยละ ๒๑.๗๔ ต้องการให้นำเสนอนำเสนอหลักเกณฑ์ในการให้ งบประมาณสนับสนุนของกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๗.๓๙ ต้องการให้นำเสนอผลการดำเนินงานโครงการที่ ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๓.๐๔ ต้องการให้นำเสนอแนวทางการรับเงิน เบิกจ่ายเงิน และการจ่ายเงินคืน ร้อยละ ๘.๗๐ ต้องการให้นำเสนอกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกองทุน สิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๔.๓๕ ต้องการให้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ และประเด็นข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม

๓. ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑. ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ ความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ รองลงมาความเหมาะสมของ แบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ ความเหมาะสมของ “ตัวอย่างการเขียนข้อเสนอ โครงการ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ หลักเกณฑ์เงื่อนไขและ ข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณา มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา

มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐

๒. ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ รองลงมาความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ และความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗

๓. ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ รองลงมาความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล และความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ รองลงมาความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ และสามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ รองลงมาจุด/ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓

ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ และผลที่ได้รับจากการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ รองลงมาความครบถ้วนถูกต้อง ของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๔.๑ จุดเด่นของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า จุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่คอยใส่ใจให้ความช่วยเหลือ และจริงใจ ร้อยละ ๒๒.๒๒ มีความเห็นว่า จุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี ให้คำแนะนำดี ร้อยละ ๑๙.๔๔ มีความเห็นว่าจุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ และร้อยละ ๑๑.๑๑ มีความเห็นว่าจุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ประสานงาน และเข้าถึงได้ง่าย

๔.๒ จุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจุดด้อย คือ ความล่าช้าในการพิจารณาโครงการ ร้อยละ ๕๕.๕๖ มีความเห็นว่าจุดด้อยคือ

คณะกรรมการและคณะกรรมการยังไม่มีความคิดเห็นว่าจุดด้อยคือ เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งสถานะความคืบหน้าโครงการ ร้อยละ ๑๑.๑๑ มีความเห็นว่าคุณด้อยคือ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้การได้รับบริการไม่ทั่วถึง

๔.๓ ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม ๑) ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์ กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๕๕.๕๖ มีข้อเสนอให้นำเสนอข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ และโครงการที่ประสบผลสำเร็จเพื่อเป็นแนวทางสำหรับโครงการอื่นๆต่อไป ร้อยละ ๔๔.๔๔ มีข้อเสนอให้ควรปรับปรุงเว็บไซต์ กองทุนให้น่าสนใจ เช่น เพิ่มคลิปวิดีโอ ๒) ด้านคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๔๐.๐๐ มีข้อเสนอให้เผยแพร่ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีข้อเสนอให้เพิ่มช่องทางให้ผู้สนใจขอรับคู่มือและเอกสารเผยแพร่เพิ่มเติมรูปภาพ แผนภาพในการนำเสนอเพื่อให้น่าสนใจ ปรับแบบฟอร์มการเขียนโครงการให้สั้นและกระชับ ๓) ด้านการบริการให้คำปรึกษา (เจ้าหน้าที่กองทุน เครือข่ายพี่เลี้ยง) ร้อยละ ๖๐.๐๐ มีข้อเสนอให้เพิ่มช่องทางการเข้าถึงพี่เลี้ยง เช่น เว็บไซต์ ไลน์ ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีข้อเสนอแนะให้จัดกิจกรรมอบรม สัมมนา ศึกษาร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กองทุน สิ่งแวดล้อม เครือข่ายพี่เลี้ยง และผู้ขอรับการสนับสนุน และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาผู้ขอรับการสนับสนุน ๔) ด้านการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ ร้อยละ ๖๓.๖๔ มีข้อเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ร้อยละ ๑๘.๑๘ มีข้อเสนอแนะให้ประชาสัมพันธ์โครงการที่ประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นตัวอย่างให้กับโครงการอื่นๆ และจัดประชุมเพื่อให้ข้อมูลกับหน่วยงานท้องถิ่น โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีปัญหาสิ่งแวดล้อม

- **กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ**

๑. สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนในระแวกมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ประชาชนในระแวก ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ผู้ปฏิบัติงานในโครงการ หน่วยงานราชการ ในระแวกมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ หน่วยงานราชการในระแวก ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และระบุว่าอื่นๆ ตามลำดับ

๒. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๑.๗๙ เคยเข้าร่วมโครงการ ในขณะที่ร้อยละ ๑๘.๒๑ ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จะเข้าไปตอบตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

เคย / ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ



๓. ประเด็นความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ซึ่งพิจารณาตามประเด็นดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ มีความพึงพอใจการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ และมีความพึงพอใจต่อลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนเข้าร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖

๓.๒ ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ มีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ และมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒

๓.๓ ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบทเรียนและประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ มีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ มีความพึงพอใจต่อการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ และการตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการและสิ่งที่ยอยากให้แก่ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ

๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ คือ ชุมชนได้เรียนรู้เรื่องการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ได้เรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี การนำขยะกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อลดปริมาณขยะในครัวเรือน ชุมชนได้รับการพัฒนาอาชีพ ลดรายจ่าย และสร้างรายได้ ชุมชนได้เรียนรู้เรื่องการทำเกษตร

อินทรีย์ ทำให้ได้บริโภคอาหารที่ปลอดภัยและมีสุขภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น มีความหลากหลายทางชีวภาพ ตามลำดับ

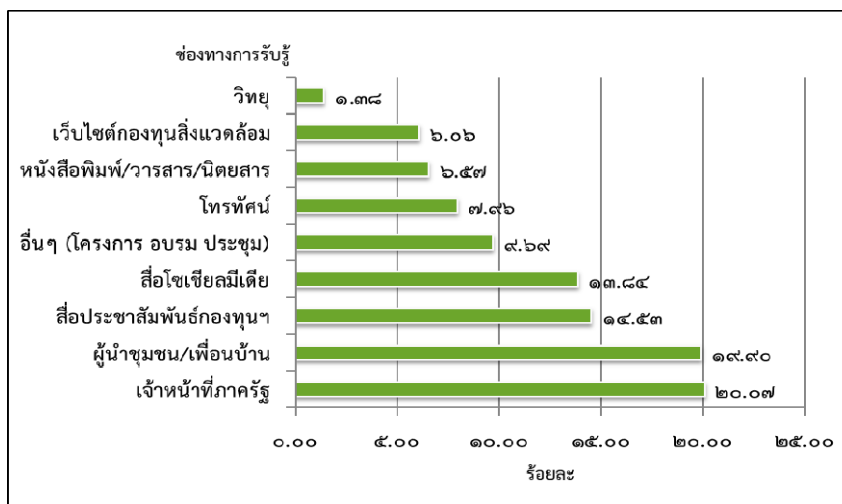
๒) สิ่งที่ยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ คือ ระบุยากให้กองทุนสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง อยากให้สนับสนุนโครงการต่อเนื่องในพื้นที่ใกล้เคียง และอยากให้มีโครงการอบรมให้ความรู้กับชุมชน เช่น การจัดทำปุ๋ยหมัก/น้ำหมักชีวภาพ ตามลำดับ

๔. การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๘.๔๖ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” และร้อยละ ๒๑.๕๔ ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม โดยร้อยละ ๒๐.๐๗ ระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๑๙.๙๐ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๑๔.๕๓ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๓.๘๔ จากสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๙.๖๙ จากอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) ร้อยละ ๗.๙๖ จากโทรทัศน์ ร้อยละ ๖.๕๗ จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ร้อยละ ๖.๐๖ จากเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑.๓๘ จากวิทยุ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบข้อ ๕) อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง ซึ่งจะไม่นำไปคำนวณร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

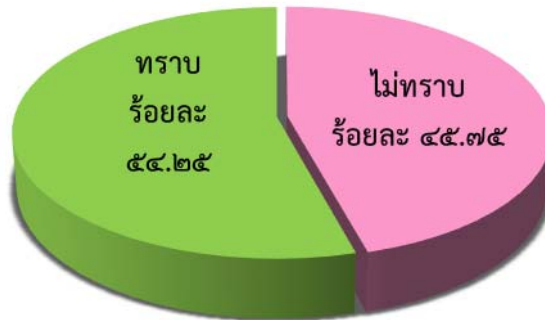


ช่องทางการรับรู้ (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยิน)



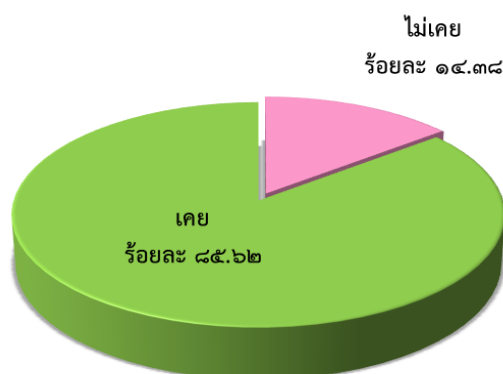
เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๕๔.๒๕ ทรานหน้าทีของกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๔๗.๗๕ ไม่ทรานหน้าทีของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดย ร้อยละ ๘๔.๘๑ ระบุว่ามืหน้าทีสนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแล สิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๑๕.๑๙ ระบุว่ามืหน้าทีส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน

การรับทรานหน้าทีของกองทุนสิ่งแวดล้อม

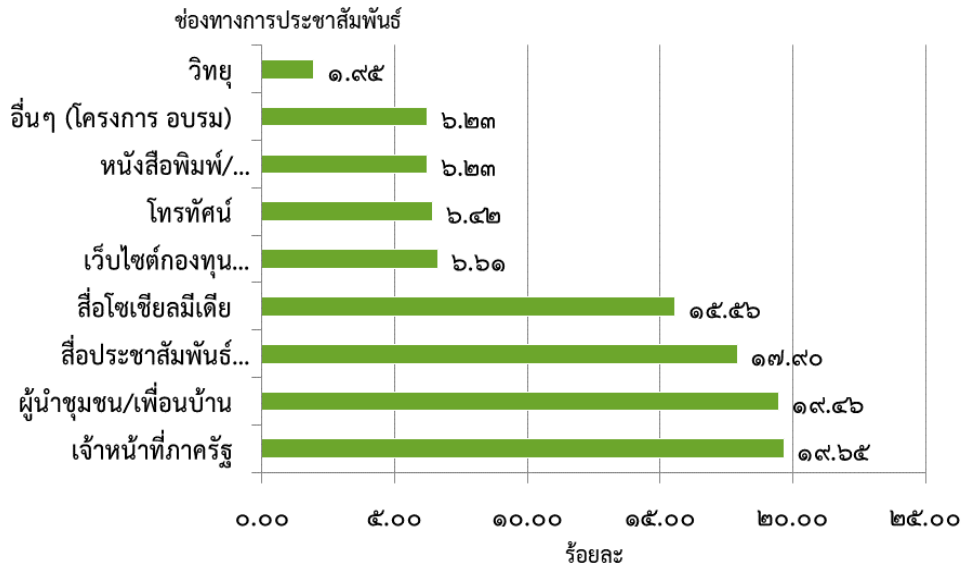


เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่ เคยได้ยื่นชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๕.๖๒ ระบุว่าเคยพบเห็นข้อมูล ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๑๔.๓๘ ระบุว่าไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่าเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ กองทุนฯ ร้อยละ ๑๙.๖๕ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๑๙.๔๖ ผ่านทางผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๑๗.๙๐ ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๕.๕๖ ผ่านทางสื่อโซเชียล ร้อยละ ๖.๖๑ ผ่าน ทางเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๖.๔๒ ผ่านทางโทรทัศน์ ร้อยละ ๖.๒๓ ผ่านทางหนังสือพิมพ์/วารสาร/ นิตยสาร และอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) และร้อยละ ๑.๙๔ ผ่านทางวิทยุ

เคย / ไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสาร

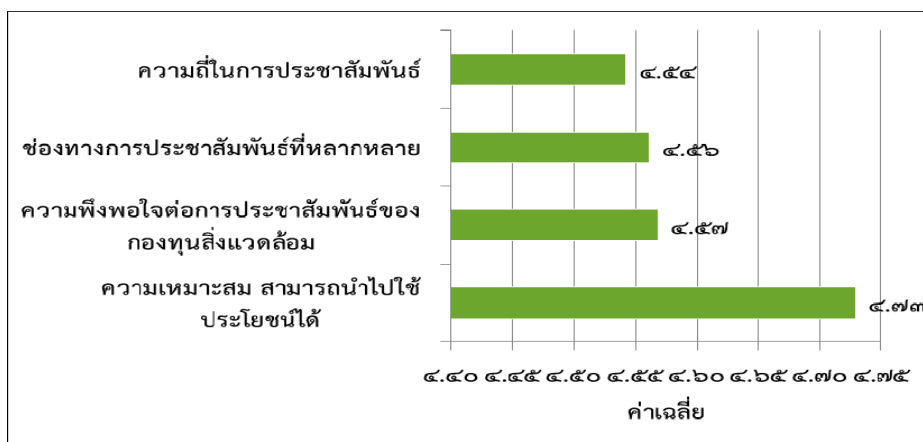


ช่องทางการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์



เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ และมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์



๕. ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕.๑ กลุ่มตัวอย่างระบุประเด็นที่ต้องการให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์มากที่สุดคือด้านประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านหน่วยงานท้องถิ่น รองลงมาประชาสัมพันธ์การดำเนินงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม และประชาสัมพันธ์ด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ ตามลำดับ

๕.๒ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างต้องการทราบมากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนฯ และอยากให้กองทุนฯ นำเสนอมากที่สุด คือ บทบาทหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อกำหนด เงื่อนไขการขอรับการสนับสนุน และความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือผลการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

ข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม

จากการที่ บริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปี ๒๕๖๓ ประกอบด้วย ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในระหว่างปี ๒๕๖๓ (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ) จำนวน ๕๗ ราย และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๓ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ จำนวน ๓๙๐ ราย บริษัทฯ มีข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวเพิ่มเติม ดังนี้

๑. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประชาสัมพันธ์โครงการที่ประสบความสำเร็จ โดยใช้สื่อเป็นรูปภาพ/การ์ตูน หรือทำเป็นคลิปวิดีโอ

๒. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรปรับปรุง/พัฒนาเว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดีย ให้ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย

๓. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรพิจารณาปรับปรุงวิธีการเขียนข้อเสนอโครงการให้ง่ายและกระชับ รวมทั้งควรเผยแพร่ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เขียนเสนอขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

๔. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรพิจารณาขั้นตอนการอนุมัติโครงการ เนื่องจากใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน โดยอาจพิจารณาให้มีคณะกรรมการฯ พิจารณาโครงการที่ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อมบางประเภทโครงการ

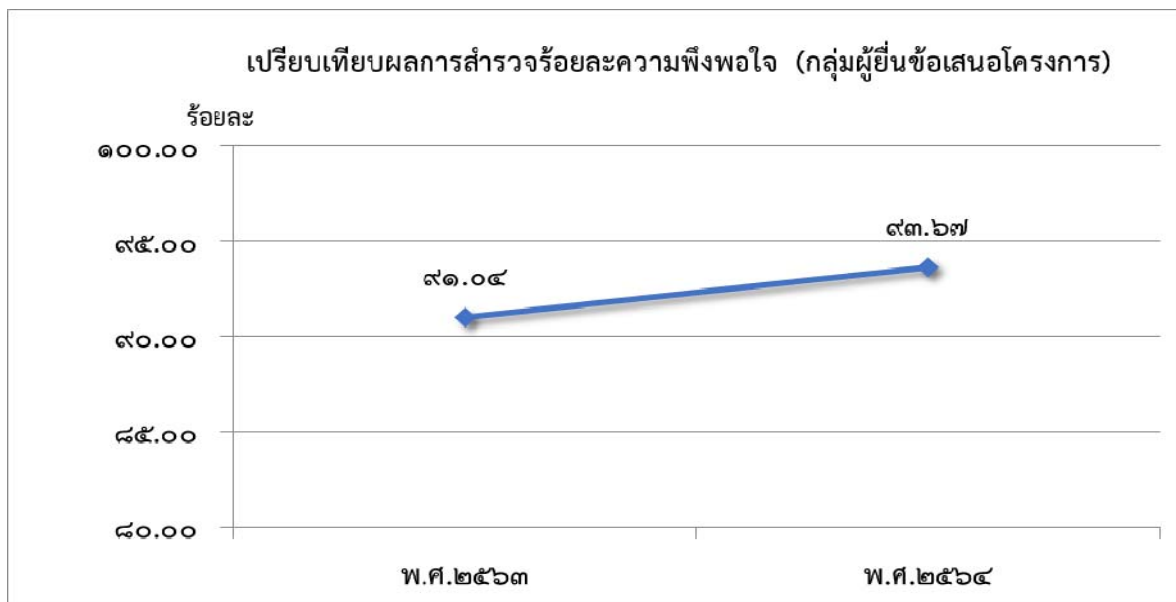
๕. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรสร้างเครือข่ายโดยให้ผู้ขอรับการสนับสนุนได้มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์

๖. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรปรับปรุงแบบการตอบแบบสอบถามให้เป็นแบบออนไลน์

เปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กับ พ.ศ. ๒๕๖๔

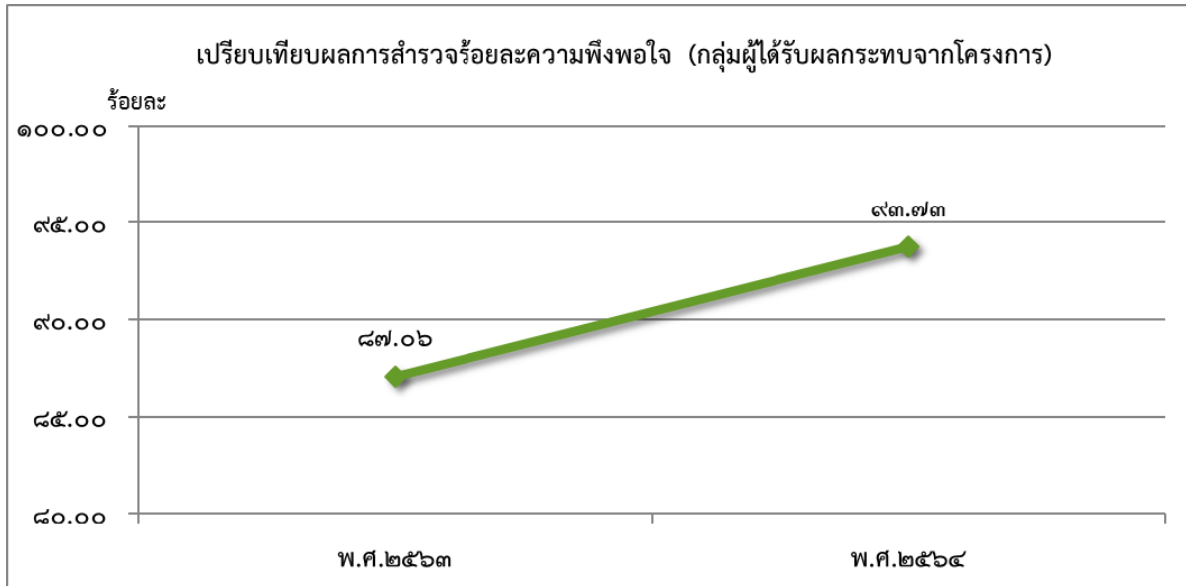
เปรียบเทียบผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กับ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีคะแนน ๙๑.๐๔ ในขณะที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีคะแนน ๙๓.๖๗ สรุปว่า กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ มีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม เพิ่มมากขึ้น

เปรียบเทียบผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจ (กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ)



เปรียบเทียบผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กับ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีคะแนน ๘๗.๐๖ ในขณะที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีคะแนน ๙๓.๗๓ สรุปว่า กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ มีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม เพิ่มมากขึ้น

เปรียบเทียบผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจ (กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ)



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๔ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม จำนวน ๕๗ ราย และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ จำนวน ๓๙๐ ราย รวมทั้งสิ้น ๔๔๗ ราย โดยบริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๔

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

บริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด
กรกฎาคม ๒๕๖๔

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	๑
๑.๔ ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๖ คำจำกัดความ	๓
๑.๗ แผนการดำเนินงาน	๓
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎี	๔
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการความพึงพอใจ	๔
๒.๒ การวัดความพึงพอใจ	๕
๒.๓ วิธีการวัดความพึงพอใจ	๕
บทที่ ๓ วิธีการศึกษา	๘
๓.๑ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ	๘
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๙
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้	๙
๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐
๓.๕ การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	๑๑
บทที่ ๔ ผลการสำรวจ	๑๓
๔.๑ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๓
ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	๑๓
ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๔
ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๙
ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	๒๖
๔.๒ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ	๒๙
ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	๒๙
ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุน จากกองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๑
ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๖

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ	๔๑
๕.๑ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม	๔๑
๕.๒ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ	๔๔
๕.๓ ข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๔๖

ภาคผนวก

ก ตารางระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม
(เฉพาะผู้ที่ตอบ ๔ และ ๕ คะแนน)

ข แบบสอบถาม

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
๑	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๓
๒	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะโครงการ	๑๔
๓	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทองค์กร	๑๔
๔	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๑๕
๕	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๑๕
๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๗
๗	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการ ประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๑๘
๘	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่อยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อม นำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๑๘
๙	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่าน ช่องทางต่างๆ	๑๙
๑๐	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการ ทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๒๑
๑๑	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดเด่นของการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๒๗
๑๒	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๒๗
๑๓	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๒๘
๑๔	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทั่วไป	๓๐
๑๕	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก กองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๑
๑๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจ ต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการ	๓๓
๑๗	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๓๕
๑๘	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๓๕

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
๑๙	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๓๖
๒๐	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	๓๗
๒๑	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่พบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”)	๓๘
๒๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในด้าน การประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๙
๒๓	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการ ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๔๐
๒๔	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่อยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและ อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)	๔๐

บทที่ ๑

บทนำ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

การบริหารจัดการกองทุนสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นฝ่ายเลขานุการ และเป็นหน่วยบริหารจัดการกองทุนฯ ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการบริหารและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดการองค์ความรู้ และการส่งเสริมความรู้ รวมทั้งประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบงานภายใน ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรีวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๔๖ เห็นชอบให้หน่วยงานต่างๆ ที่มีเงินนอกงบประมาณ นำระบบการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนที่เป็นมาตรฐานสากล และมีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงาน (Key Performance Indicator : KPI) มาใช้ เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน โดยมีตัวชี้วัดการดำเนินงานด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เรื่องการวัดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงการให้บริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนได้กำหนดให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประมวลผลโดยบุคคลภายนอก (Third Party) ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองทุนฯ ได้อย่างเต็มที่ ทำให้ผลการสำรวจดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งที่ผ่านมากองทุนฯ ได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้เกิดการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นทุกปี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมขึ้น และให้ Third Party เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ เพื่อให้เกิดความเป็นกลาง เพียงตรง แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๓ กลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - พ.ศ. ๒๕๖๓ จะแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๕๗ ราย ประกอบด้วย ๓ กลุ่มย่อย คือ กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ

กลุ่มที่ ๒ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๓ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ

๑.๔ ขอบเขตการดำเนินงาน

๑. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

๑.๑ กลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๕๗ ราย (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ที่ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ)

๑.๒ กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๓ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ

๒. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง ๒ กลุ่มเป้าหมาย มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๒.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ : สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะดำเนินการสำรวจทุกรายด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Survey)

๒.๒ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ : สำหรับประชากรในกลุ่มนี้ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sample) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) โดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของกลุ่มประชากรเป็นหลัก และมีเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการโดยให้ความครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ

๓. ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผล จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมประจำปีบัญชี ๒๕๖๔

๔. เสนอข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕. จัดส่งชุดแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลฉบับจริง พร้อมทั้งไฟล์สแกนเป็น PDF ทั้งหมดทุกฉบับ

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจ การรับรู้ข้อมูลการดำเนินโครงการ การประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ตลอดจนข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ

๒. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค จากผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม และผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๖ คำจำกัดความ

ในการศึกษานี้ ให้คำจำกัดความของกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

“ผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม” หมายถึง ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการทั้งประเภทเงินกู้และเงินอุดหนุน ทั้งที่ผ่านการอนุมัติ ไม่ผ่านการอนุมัติ และอยู่ระหว่างการพิจารณา ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

“ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๗ แผนการดำเนินงาน

เพื่อให้โครงการสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สามารถดำเนินการลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงได้กำหนดแผนการดำเนินงานมีรายละเอียดดังนี้

๑. กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการกับกองทุนสิ่งแวดล้อมในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๕๗ ราย จากกลุ่มที่ยื่นข้อเสนอโครงการต่อกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Survey) ระหว่างวันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ จากนั้นดำเนินการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมต่อไป

๒. กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๓ โครงการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการอย่างน้อย ๓๐ ตัวอย่าง โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการลงสำรวจในพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) เพื่อสัมภาษณ์ตัวต่อตัวจากกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ในระหว่างวันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ จากนั้นดำเนินการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อจัดทำเป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม และเสนอข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

กิจกรรม	๒๕๖๔			
	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
๑. ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย	↔			
๒. จัดทำแผนการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย	↔			
๓. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ		↔		
๔. วิเคราะห์ข้อมูล				↔
๕. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ				↔
๖. เสนอข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม				↔

บทที่ ๒

แนวคิดและทฤษฎี

บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎี

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำว่า “พอใจ” ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) หมายถึง สมใจชอบใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง สภาพของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนองความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของ Morse หมายถึง สภาพจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดน้อยลงความพึงพอใจจึงจะเกิดขึ้น และในทางกลับกันหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการตอบสนอง

ณัฐพัชร์ ลือประดิษฐ์พงษ์ (อ้างถึงใน สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ๒๕๔๙) ความพึงพอใจของ ลูกค้ามีความเกี่ยวข้องกัน ๓ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับตัวสินค้าหรือบริการที่ได้รับรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับตัวสินค้าและบริการ โดยความพึงพอใจลูกค้าสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสินค้าหรือบริการที่ได้รับกับสิ่งที่ได้จริง หรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจเป็นได้หลายลักษณะ เช่น ความสัมพันธ์แบบครั้งคราวหรือเป็นประจำต่อเนื่อง ความสัมพันธ์อาจเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง หรือหลายชนิดประกอบกัน ผู้เกี่ยวข้องในความสัมพันธ์นี้อาจเกิดขึ้นระหว่างลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้ให้บริการโดยตรงเพียง ๒ ฝ่าย หรืออาจมีฝ่ายอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงสินค้าและบริการนี้อาจเกี่ยวข้องกับเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อตราสินค้าเป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจลูกค้าได้มีรูปแบบตายตัวสามารถเป็นไปได้หลายลักษณะ อาจเกี่ยวข้องกับบุคคลเพียง ๒ คน หรือมากกว่านี้ก็ได้ ลูกค้าอาจมีความพึงพอใจต่ำๆ ทั้งๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูง หรือลูกค้าอาจมีความพึงพอใจสูง ทั้งๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพต่ำ

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

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

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ได้ตั้งความคาดหวังไว้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจจะลดลงถึงขั้นไม่พอใจ

๒.๒ การวัดความพึงพอใจ

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

๑. การระบุพฤติกรรมที่บ่งชี้ความพึงพอใจ
๒. วิธีการบันทึกพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (๒๕๕๐) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของลูกค้าไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ ด้วยเหตุผลบางประการ ได้แก่ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีความหมายที่แตกต่างกัน บางคนทนได้นาน บางคนร้องทุกข์กับข้อบกพร่องเล็กๆ น้อยๆ ระดับความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไป ตามเวลาและสถานการณ์ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการและความชอบของผู้บริโภค 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) เป็นการวิเคราะห์หรือ สัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนใจไปซื้อสินค้าอื่น

โยธิน แสงวดี (๒๕๕๑) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผลตอบแบบสอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะทำให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

๓. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

๒.๓ วิธีการวัดความพึงพอใจ

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

๑. การให้เขาบอกเรื่องราวเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ การปฏิบัติ และความพึงพอใจของตนเอง โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

๑.๑ แบบตรวจสอบรายการ ซึ่งประกอบด้วย ข้อความอธิบายเรื่องราว แล้วให้ผู้ตรวจสอบกับความคิด ความเชื่อ และการปฏิบัติของตนเอง

๑.๒ มาตรการส่วนประเมินค่า ประกอบด้วย ข้อความอธิบายเรื่องราวหรือคุณลักษณะที่ต้องการวัดให้ผู้ตอบอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า ตนเองมีความรู้สึกในระดับใด

๑.๓ แบบจับคู่ โดยการให้ผู้ตอบเลือกคำคุณศัพท์จากรายการ ๓-๔ คำ เขียนบรรยายความรู้สึกเมื่อทำกิจกรรมร่วมกับรายการของคำคุณศัพท์ที่ต้องการบรรยายปฏิกิริยาทางอารมณ์ ทั้งทางบวกและทางลบ โดยคำคุณศัพท์ที่เลือกสามารถแสดงออกถึงความพึงพอใจ

๑.๔ โพรเจกทีฟเทคนิค (Projective techniques) สามารถใช้ประโยชน์ในการล้วงการตอบสนองทางอารมณ์ได้เป็นอย่างดี มี ๓ ส่วน คือ

๑.๔.๑ ส่วนที่ ๑ เป็นการสอบถามปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้ตอบพูดแสดงความรู้สึก หรือเรื่องที่ได้รับรู้โดยเร็วที่สุด ปฏิกิริยาจากการตอบสนองที่ผู้ตอบพูดออกมาสามารถจะนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๔.๒ ส่วนที่ ๒ เป็นการสอบถามปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้ตอบเล่าเรื่องจากภาพ บรรยายความรู้สึกนึกคิดอย่างอิสระ แล้วนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๔.๓ ส่วนที่ ๓ เป็นการเขียนตอบโดยการเติมประโยคให้สมบูรณ์แล้วนำคำตอบไปวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๕ แบบสอบถามปลายเปิด เป็นการเขียนตอบบรรยายความรู้สึกนึกคิดอย่างอิสระ แล้วนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๖ ซีเมนติก ดิฟเฟอเรนเชียล (Semantic differential) ประกอบด้วยคำหรือวลี หรือประโยคที่แทนสิ่งที่ต้องการประเมินแล้วตามด้วยคำคุณศัพท์หลายๆ คู่ ที่อธิบายความหมายหรือลักษณะของเรื่องที่ต้องการประเมิน คู่ของคำคุณศัพท์แต่ละคู่จะประกอบด้วยคำคุณศัพท์ ๒ คำ เช่น สนุกสนาน-น่าเบื่อ

๑.๗ การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่สามารถสำรวจความรู้สึก และความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ แต่ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องมีประสบการณ์ อาจใช้การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มหรือรายบุคคล และอาจใช้เวลามากน้อยแตกต่างกัน

๑.๘ การอภิปรายเป็นกลุ่ม

๑.๙ การเขียนบรรยายความรู้สึกหรือความคิดเห็น เป็นการให้ผู้ตอบเขียนบรรยายความรู้สึก ความคิดเห็น พร้อมเหตุผลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่กำหนดให้ วิธีการเขียนบรรยายความรู้สึกเป็นวิธีการที่ดีมาก สามารถวัดความคิดเห็น และความรู้สึกต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

๑.๑๐ แบบเลือกตอบคงที่มีลักษณะคล้ายมาตราส่วนประเมินค่า 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 กันที่จะเลือกทำกิจกรรมได้อย่างอิสระ

บทที่ ๓

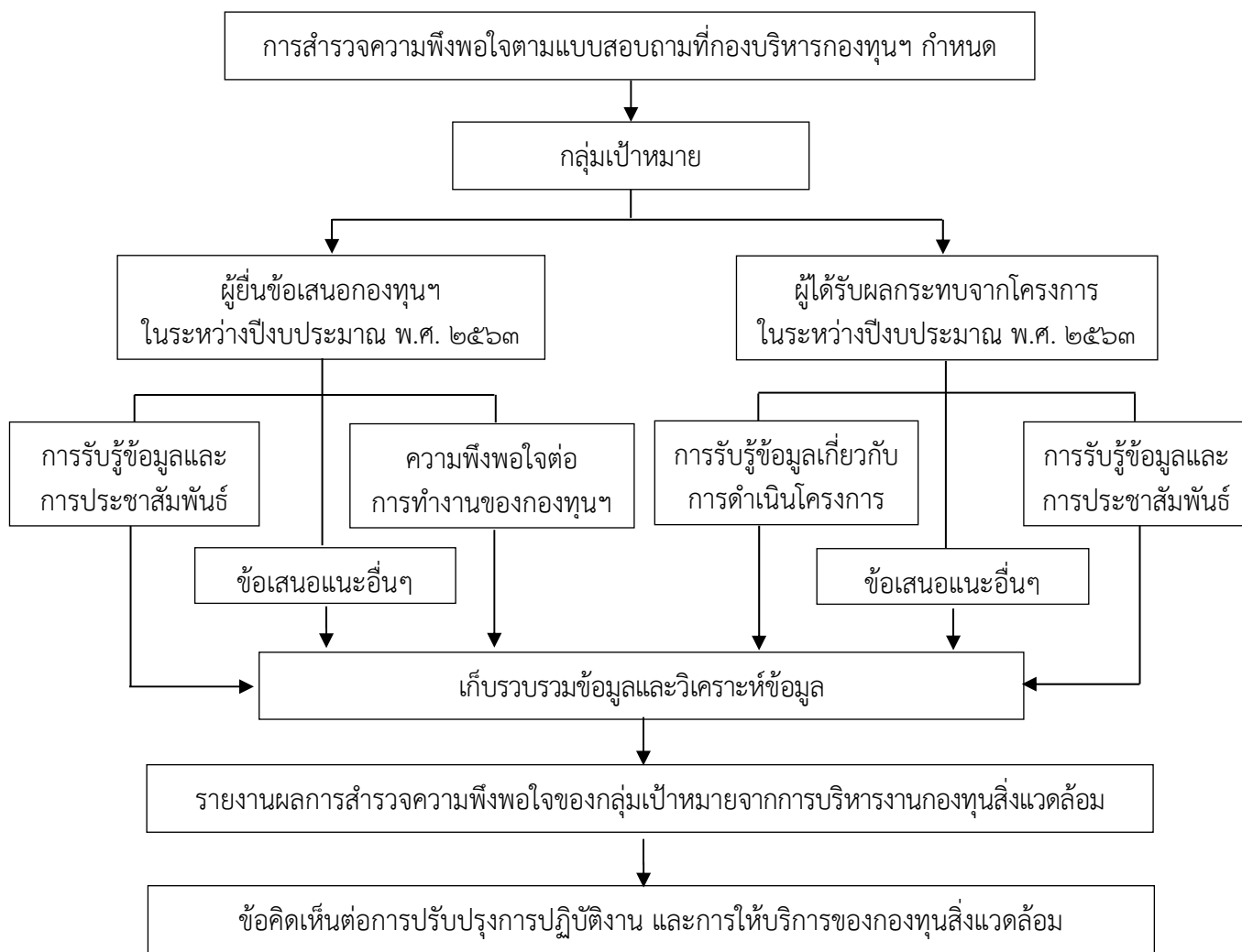
วิธีการศึกษา

บทที่ ๓ วิธีการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ และวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้พัฒนาวิธีการศึกษาเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ทั้งผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้



๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ๒ กลุ่ม กลุ่มที่ ๑ คือ ผู้ยื่นข้อเสนอ กองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และกลุ่มที่ ๒ คือ ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ ดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งในแต่ละกลุ่มประชากรจะมีวิธีการในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง (Sample) เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการกับกองทุนสิ่งแวดล้อมในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๕๗ ราย สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sample) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ทั้งนี้จะมุ่งไปที่ผู้ยื่นข้อเสนอโครงการแต่ละราย เนื่องจากเป็นผู้รับบริการจากกองทุนสิ่งแวดล้อมโดยตรง ดังนั้นจึงสามารถบ่งชี้ระดับความพึงพอใจจาก การบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะแบ่งเป็น ๓ กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับ การอนุมัติ จำนวน ๔๒ ราย กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอที่อยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๑๔ ราย และกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอ แล้วไม่ได้รับการอนุมัติ จำนวน ๑ ราย

๒. ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุด โครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๓ โครงการ สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (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 (๑๓ โครงการ) เก็บตัวอย่างโครงการละอย่างน้อย ๓๐ ตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่กองบริหารกองทุนฯ กำหนด โดยแบ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ กลุ่ม ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ใน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ แบบสอบถาม มี ๔ ตอน

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ
- ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)
- ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๒. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
แบบสอบถามมี ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

๑. ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน
๒. ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ
๓. ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

๑. กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๕๗ ราย ดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Survey) จากกลุ่มที่มายื่นข้อเสนอโครงการต่อกองทุนสิ่งแวดล้อม

๒. กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๓ โครงการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการละ ๓๐ ตัวอย่าง ดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการลงพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) สัมภาษณ์ตัวต่อตัวจากกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ

๓.๕ การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาลงรหัสและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งตามกลุ่มของแบบสอบถาม ดังนี้

๑. กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะข้อถามเป็นแบบเลือกตอบ จะได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ
- นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม และตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม โดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมา

แปลผล โดยกำหนดความพึงพอใจตาม Likert Scale ออกเป็น ๕ ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการให้คะแนนและเกณฑ์ในการแปลผล และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียงดังนี้

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

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามเป็นปลายเปิด จะได้มีการนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนา รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิดจำแนกตามประเด็นต่างๆ เช่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

๒. กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะข้อถามเป็นแบบเลือกตอบ จะได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ
- นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม และตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อคำถามมีลักษณะข้อถามเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- คำนวณค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม โดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมา

แปลผล โดยกำหนดความพึงพอใจตาม Likert Scale ออกเป็น ๕ ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการให้คะแนนและเกณฑ์ในการแปลผล และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียง ดังนี้

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

โดยจากคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่จะนำมาคำนวณหาร้อยละของผู้ที่ตอบ ๔ คะแนน และ ๕ คะแนน แล้วนำมารวมกัน หรือ เรียกว่า ค่า 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 ๕๗ ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ จำนวน ๑๓ 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 ๙๘.๒๕ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินอุดหนุน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๑.๗๕ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินกู้ โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๗๓.๖๙ เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว ร้อยละ ๒๔.๕๖ เป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณา และร้อยละ ๑.๗๕ เป็นโครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๕๐.๘๙ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ ๒๙.๘๒ เป็นองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๕.๗๙ เป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๑.๗๕ เป็นประชาชนทั่วไป และภาคเอกชน เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑ - ๓

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อม

การยื่นข้อเสนอต่อกองทุนฯ	จำนวน	ร้อยละ
เงินอุดหนุน	๕๖	๙๘.๒๕
เงินกู้	๑	๑.๗๕
รวมทั้งสิ้น	๕๗	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะโครงการ

สถานะโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
ผ่านการอนุมัติ	๔๒	๗๓.๖๙
ไม่ผ่านการอนุมัติ	๑	๑.๗๕
อยู่ระหว่างการพิจารณา	๑๔	๒๔.๕๖
รวมทั้งสิ้น	๕๗	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทองค์กร

ประเภทองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
องค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม	๑๗	๒๙.๘๒
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๙	๕๐.๘๙
ส่วนราชการ	๙	๑๕.๗๙
รัฐวิสาหกิจ	๐	๐
ภาคเอกชน	๑	๑.๗๕
ประชาชนทั่วไป	๑	๑.๗๕
รวมทั้งสิ้น	๕๗	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

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

๑) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยช่องทางที่ได้ยินส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๒.๕๐ ได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ รองลงมาร้อยละ ๓๗.๕๐ จากเว็บไซต์กองทุนฯ ร้อยละ ๗.๕๐ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ร้อยละ ๕.๐๐ จากอื่นๆ (ธนาคารกรุงไทย) ร้อยละ ๓.๗๕ จากสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๒.๕๐ จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร และร้อยละ ๑.๒๕ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยได้ยิน	๐	๐.๐๐
เคยได้ยิน	๕๗	๑๐๐.๐๐
ผ่านช่องทาง.....		
๑) วิทยุ	๐	๐.๐๐
๒) โทรทัศน์	๐	๐.๐๐
๓) หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	๒	๒.๕๐
๔) ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	๑	๑.๒๕
๕) เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	๓๔	๕๗.๕๐
๖) เว็บไซต์กองทุน	๓๐	๕๒.๕๐
๗) สื่อโซเชียลมีเดีย	๓	๕.๒๕
๘) สื่อประชาสัมพันธ์กองทุน	๖	๑๐.๕๐
๙) บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๑๐) อื่นๆ (ธนาคารกรุงไทย)	๔	๖.๘๔
รวม	๕๗	๑๐๐.๐๐

๒) เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๙๒.๙๘ ทราบนหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๘๓.๐๒ ระบุว่ากองทุนฯ มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณทั้งเงินอุดหนุนและเงินกู้ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ร้อยละ ๑๕.๐๙ ระบุว่า มีหน้าที่ให้การสนับสนุนองค์กรในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๑.๙๓ ระบุว่า มีหน้าที่ให้การสนับสนุนด้านทุนวิจัยด้านสิ่งแวดล้อม ดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	๔	๗.๐๒
ทราบ	๕๓	๙๒.๙๘
โดยระบุหน้าที่ ดังนี้		
๑) ให้การสนับสนุนงบประมาณทั้งเงินอุดหนุนและเงินกู้ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน	๔๔	๘๓.๐๒
๒) ให้การสนับสนุนองค์กรในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	๘	๑๕.๐๙
๓) ให้การสนับสนุนด้านทุนวิจัยด้านสิ่งแวดล้อม	๑	๑.๙๓
รวม	๕๗	๑๐๐.๐๐

๓) ประเด็นความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ใน ๔ ประเด็น คือ ๑) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ๒) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ๓) มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และ ๔) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม จากการสำรวจพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ โดยมีความพึงพอใจด้านเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ถัดมาการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ และการมีความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖

ดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด			
๑) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๗๙.๘๕	๒๑.๐๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๐.๔๑๑	พึงพอใจมากที่สุด
๒) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์	๕๔.๓๙	๓๖.๘๔	๘.๗๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๖	๐.๖๕๗	พึงพอใจมากที่สุด
๓) มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	๖๓.๑๖	๒๙.๘๒	๗.๐๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๖	๐.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด
๔) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม	๖๖.๖๗	๒๙.๘๒	๓.๕๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๓	๐.๕๕๕	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม	๖๕.๗๙	๒๙.๓๙	๔.๘๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๑	๐.๕๖๓	พึงพอใจมากที่สุด

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

๔) ประเด็นที่กลุ่มเป้าหมายอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดพบว่า ร้อยละ ๔๔.๐๐ ต้องการให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย รองลงมา ร้อยละ ๒๘.๐๐ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น จัดกิจกรรมในส่วนภูมิภาค เป็นต้น ร้อยละ ๑๖.๐๐ ต้องการให้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และ ร้อยละ ๑๒.๐๐ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์เนื้อหาที่น่าสนใจ ดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
๑) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย	๑๑	๔๔.๐๐
๒) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น จัดกิจกรรมในส่วนภูมิภาค เป็นต้น	๗	๒๘.๐๐
๓) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	๔	๑๖.๐๐
๔) ประชาสัมพันธ์เนื้อหาที่น่าสนใจ	๓	๑๒.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐

๕) ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดพบว่า ร้อยละ ๓๔.๗๘ ต้องการให้นำเสนอนโยบาย แนวทางในการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม รองลงมา ร้อยละ ๒๑.๗๔ ต้องการให้นำเสนอนำเสนอหลักเกณฑ์ในการให้งบประมาณสนับสนุนของกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๗.๓๙ ต้องการให้นำเสนอผลการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๓.๐๔ ต้องการให้นำเสนอแนวทางการรับเงิน เบิกจ่ายเงิน และการจ่ายเงินคืน ร้อยละ ๘.๗๐ ต้องการให้นำเสนอกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๔.๓๕ ต้องการให้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ และประเด็นข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม ดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่อยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
๑) นำเสนอนโยบาย แนวทางในการสนับสนุนเงินกองทุนฯ	๘	๓๔.๗๘
๒) นำเสนอหลักเกณฑ์ในการให้งบประมาณสนับสนุนของกองทุนฯ	๕	๒๑.๗๔
๓) นำเสนอผลการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมต่อไป	๔	๑๗.๓๙
๔) นำเสนอแนวทางการรับเงิน เบิกจ่ายเงิน และการจ่ายเงินคืน	๓	๑๓.๐๔
๕) นำเสนอกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกองทุนฯ	๒	๘.๗๐
๖) นำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ และประเด็นข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม	๑	๔.๓๕
รวม	๒๓	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๐.๑๙ ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากกองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๒๔.๕๖ ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด และร้อยละ ๑.๗๕ ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากธนาคารกรุงไทย สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค และเครือข่ายพี่เลี้ยงกองทุนสิ่งแวดล้อม เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมผ่านช่องทางต่างๆ

ช่องทางการติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
๑) กองบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม	๔๐	๗๐.๑๙
๒) สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด	๑๔	๒๔.๕๖
๓) ธนาคารกรุงไทย	๑	๑.๗๕
๔) สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค	๑	๑.๗๕
๕) เครือข่ายพี่เลี้ยงกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑	๑.๗๕
รวม	๕๗	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 ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ รองลงมา ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ ความเหมาะสมของ “ตัวอย่างการเขียนข้อเสนอโครงการ” มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯ ในการพิจารณา มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐

๑.๒ ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ รองลงมา ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ และความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗

๑.๓ ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ รองลงมา ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล และความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ เท่ากัน

๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ รองลงมา ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ เท่ากัน และสามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ รองลงมา จุด/ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓

๔) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ และผลที่ได้รับจากการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ เท่ากัน รองลงมา ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗

ตั้งรายละเอียดในตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								
๑. ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ								
๑) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด	๖๖.๖๗	๓๑.๕๘	๑.๗๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๕	๐.๕๑๗	พึงพอใจมากที่สุด
๒) ความเหมาะสมของ “ตัวอย่าง การเขียนข้อเสนอโครงการ”	๖๔.๙๑	๓๑.๕๘	๓.๕๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๑	๐.๕๕๙	พึงพอใจมากที่สุด
๓) ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ	๖๓.๑๖	๓๓.๓๓	๓.๕๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๐.๕๖๓	พึงพอใจมากที่สุด
๔) หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณา	๕๙.๖๕	๓๘.๖๐	๑.๗๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๘	๐.๕๓๓	พึงพอใจมากที่สุด
๕) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ	๓๓.๓๓	๖๓.๑๖	๓.๕๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๐	๐.๕๓๓	พึงพอใจมากที่สุด
๖) การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา	๔๐.๓๕	๕๖.๑๔	๓.๕๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๗	๐.๕๕๕	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
๗) ความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณ โครงการฯ	๗๕.๔๔	๒๔.๕๖	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๕	๐.๔๓๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๘) ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ	๓๘.๖๐	๕๗.๘๙	๓.๕๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๕	๐.๕๕๑	พึงพอใจ มากที่สุด
๒. ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)								
๙) ความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา	๕๑.๑๖	๔๔.๑๙	๔.๖๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๗	๐.๕๙๒	พึงพอใจ มากที่สุด
๑๐) ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน	๖๐.๔๗	๓๗.๒๑	๒.๓๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๘	๐.๕๔๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๑๑) ความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการ ใช้จ่ายเงิน	๖๒.๗๙	๓๔.๘๘	๒.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๐.๕๔๑	พึงพอใจ มากที่สุด
๓. ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)								
๑๒) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มการ รายงานผลการดำเนินงาน	๗๖.๗๔	๒๐.๙๓	๒.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๔	๐.๔๙๒	พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
๑๓) ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล	๗๔.๔๒	๒๓.๒๖	๒.๓๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๐.๕๐๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๑๔) ความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง	๗๔.๔๒	๒๓.๒๖	๒.๓๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๐.๕๐๔	พึงพอใจ มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๑) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๗๗.๑๙	๒๒.๘๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๗	๐.๔๒๓	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๘๕.๙๖	๑๔.๐๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๐.๓๕๐	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๐.๗๐	๑๙.๓๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๑	๐.๓๙๘	พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
๔) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๗๑.๙๓	๒๘.๐๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๐.๔๕๓	พึงพอใจ มากที่สุด
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๗๗.๑๙	๒๒.๘๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๗	๐.๔๒๓	พึงพอใจ มากที่สุด
๖) ความเหมาะสมในการแต่งกายของ ผู้ให้บริการ	๗๘.๙๕	๒๑.๐๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๐.๔๑๑	พึงพอใจ มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความ หลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	๖๔.๙๒	๓๓.๓๓	๑.๗๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๓	๐.๕๒๒	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ และเว็บไซต์กองทุน	๖๔.๙๑	๓๕.๐๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๕	๐.๔๘๑	พึงพอใจ มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการให้บริการ								
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความ ต้องการ	๘๐.๗๐	๑๙.๓๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๑	๐.๓๙๘	พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๗๘.๙๕	๑๙.๓๐	๑.๗๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๗	๐.๔๖๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) ผลที่ได้รับจากการให้บริการ	๘๐.๗๐	๑๙.๓๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๑	๐.๓๙๘	พึงพอใจ มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๖๗.๓๗	๓๑.๐๐	๑.๖๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๖	๐.๔๘๖	พึงพอใจ มากที่สุด

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

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

เมื่อพิจารณาถึงจุดเด่นของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ร้อยละ ๔๗.๒๓ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่คอยใส่ใจให้ความช่วยเหลือ และจริงใจ รองลงมา ร้อยละ ๒๒.๒๒ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี ให้คำแนะนำดี ร้อยละ ๑๙.๔๔ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ และร้อยละ ๑๑.๑๑ มีความเห็นว่างุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ประสานงาน และเข้าถึงได้ง่าย

สำหรับจุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๘๘.๙๐ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ ความล่าช้าในการพิจารณาโครงการ รองลงมา ร้อยละ ๕๕.๕๖ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการยังไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอ ร้อยละ ๓๓.๓๓ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งสถานะความคืบหน้าโครงการ ร้อยละ ๑๑.๑๑ มีความเห็นว่างุดด้อย คือ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้การได้รับบริการไม่ทั่วถึง

ในส่วนขอเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นดังนี้

- ๑) ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๕๕.๕๖ มีข้อเสนอให้นำเสนอข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ และโครงการที่ประสบผลสำเร็จเพื่อเป็นแนวทางสำหรับโครงการอื่นๆ ต่อไป ร้อยละ ๔๔.๔๔ มีข้อเสนอให้ควรปรับปรุงเว็บไซต์กองทุนให้น่าสนใจ เช่น เพิ่มคลิปวิดีโอ
- ๒) ด้านคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๔๐.๐๐ มีข้อเสนอให้เผยแพร่ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีข้อเสนอให้เพิ่มช่องทางให้ผู้สนใจขอรับคู่มือและเอกสารเผยแพร่เพิ่มเติมรูปภาพ แผนภาพในการนำเสนอเพื่อให้น่าสนใจ ปรับแบบฟอร์มการเขียนโครงการให้สั้นและกระชับ
- ๓) ด้านการบริการให้คำปรึกษา (เจ้าหน้าที่กองทุน เครือข่ายพี่เลี้ยง) ร้อยละ ๖๐.๐๐ มีข้อเสนอให้เพิ่มช่องทางการเข้าถึงพี่เลี้ยง เช่น เว็บไซต์ ไลน์ ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีข้อเสนอแนะให้จัดกิจกรรมอบรม สัมมนา ดูงาน ร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กองทุนสิ่งแวดล้อม เครือข่ายพี่เลี้ยง และผู้ขอรับการสนับสนุน และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาผู้ขอรับการสนับสนุน
- ๔) ด้านการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ ร้อยละ ๖๓.๖๔ มีข้อเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ร้อยละ ๑๘.๑๘ มีข้อเสนอแนะให้ประชาสัมพันธ์โครงการที่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับโครงการอื่นๆ และจัดประชุมเพื่อให้ข้อมูลกับหน่วยงานท้องถิ่น โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีปัญหาสิ่งแวดล้อม

ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑๑ - ๑๓

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

จุดเด่นของการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่คอยใส่ใจให้ความช่วยเหลือ และจริงใจ	๑๗	๔๗.๒๓
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี ให้คำแนะนำดี	๘	๒๒.๒๒
๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาโครงการ	๗	๑๙.๔๔
๔) เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ประสานงาน และเข้าถึงได้ง่าย	๔	๑๑.๑๑

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุจุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

จุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
๑) ความล่าช้าในการพิจารณาโครงการ	๘	๘๘.๘๐
๒) คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการยังไม่มีผู้เชี่ยวชาญ เพียงพอ	๕	๕๕.๕๖
๓) เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งสถานะความคืบหน้าโครงการ	๓	๓๓.๓๓
๔) เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ทำให้การได้รับบริการไม่ทั่วถึง	๑	๑๑.๑๑

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม		
๑) ควรนำเสนอข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ และโครงการที่ประสบผลสำเร็จเพื่อเป็นแนวทางสำหรับโครงการอื่นๆต่อไป	๕	๕๕.๕๖
๒) ควรปรับปรุงเว็บไซต์กองทุนให้น่าสนใจ เช่น เพิ่มคลิปวิดีโอ	๔	๔๔.๔๔
ด้านคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม		
๑) ควรเผยแพร่ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น	๒	๔๐.๐๐
๒) ควรเพิ่มช่องทางให้ผู้สนใจขอรับคู่มือและเอกสารเผยแพร่	๑	๒๐.๐๐
๓) ควรเพิ่มเติมรูปภาพ แผนภาพในการนำเสนอเพื่อให้น่าสนใจ	๑	๒๐.๐๐
๔) ควรปรับแบบฟอร์มการเขียนโครงการให้สั้นและกระชับ	๑	๒๐.๐๐
ด้านการบริการให้คำปรึกษา (เจ้าหน้าที่กองทุน เครือข่ายพี่เลี้ยง)		
๑) ควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึงพี่เลี้ยง เช่น เว็บไซต์ ไลน์	๓	๖๐.๐๐
๒) ควรจัดกิจกรรมอบรม สัมมนา ดูงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กองทุนสิ่งแวดล้อม เครือข่ายพี่เลี้ยง และผู้ขอรับการสนับสนุน	๑	๒๐.๐๐
๓) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาผู้ขอรับการสนับสนุน	๑	๒๐.๐๐
ด้านการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์		
๑) ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่	๗	๖๓.๖๔
๒) ประชาสัมพันธ์โครงการที่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็นตัวอย่างให้กับโครงการอื่นๆ	๒	๑๘.๑๘
๓) จัดประชุมเพื่อให้ข้อมูลกับหน่วยงานท้องถิ่น โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีปัญหาสิ่งแวดล้อม	๒	๑๘.๑๘

๔.๒ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ในระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๓ แบบสอบถามมี ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๐.๐๐ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๔๐.๐๐ เป็นเพศชาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๒๖.๖๗ อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๕.๙๐ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๒๕.๓๘ อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๑๑.๐๓ อายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๖.๖๗ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป และร้อยละ ๔.๓๕ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๖๓.๘๔ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๓๑.๕๔ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และร้อยละ ๔.๖๒ สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๗.๑๘ ระบุอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๑๕.๓๘ ระบุอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๘.๒๑ ระบุพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ ๗.๙๕ ระบุรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๕.๙๐ ระบุอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ ๔.๘๗ ระบุนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ ๔.๑๐ ระบุอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ (ลูกจ้างรัฐ) เท่ากัน ร้อยละ ๒.๐๕ ระบุว่าเกษียณ และร้อยละ ๐.๒๖ ระบุว่างงาน

เมื่อสอบถามถึงประเภทของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๗.๑๘ ระบุเป็นประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ร้อยละ ๒๙.๔๙ ระบุเป็นประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ร้อยละ ๑๒.๘๒ ระบุผู้ปฏิบัติงานในโครงการ ร้อยละ ๕.๓๘ ระบุหน่วยงานราชการในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ร้อยละ ๔.๖๒ ระบุหน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และร้อยละ ๐.๕๑ ระบุอื่นๆ

ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๕๖	๔๐.๐๐
หญิง	๒๓๔	๖๐.๐๐
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๗	๔.๓๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๔๓	๑๑.๐๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๙๙	๒๕.๓๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐๔	๒๖.๖๗
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐๑	๒๕.๙๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๖	๖.๖๗
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๔๙	๖๓.๘๔
ปริญญาตรี	๑๒๓	๓๑.๕๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๘	๔.๖๒
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๑๙	๔.๘๗
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖๐	๑๕.๓๘
พนักงานบริษัทเอกชน	๓๒	๘.๒๑
รับจ้างทั่วไป	๓๑	๗.๙๕
เกษตรกร	๑๘๔	๔๗.๑๘
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๒๓	๕.๙๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๖	๔.๑๐
เกษียณ	๘	๒.๐๕
ว่างงาน	๑	๐.๒๖
อื่นๆ ได้แก่ ลูกจ้างรัฐ	๑๖	๔.๑๐
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑๔ (ต่อ)

สภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ		
หน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๑๘	๔.๖๒
หน่วยงานราชการในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๒๑	๕.๓๘
ประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๑๑๕	๒๙.๔๙
ประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ	๑๘๔	๔๗.๑๘
ผู้ปฏิบัติงานในโครงการ	๕๐	๑๒.๘๒
อื่นๆ	๒	๐.๕๑
รวม	๓๙๐	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 ๘๑.๗๙ เคยเข้าร่วมโครงการ ในขณะที่ร้อยละ ๑๘.๒๑ ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จะข้ามไปตอบตอนที่ ๓ ดังตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

การเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	จำนวน	ร้อยละ
เคยเข้าร่วมโครงการ	๓๑๙	๘๑.๗๙
ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ (ข้ามไปตอบตอนที่ ๓)	๗๑	๑๘.๒๑
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐๐

๒) ประเด็นความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

๒.๑) ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ มีความพึงพอใจการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ และมีความพึงพอใจต่อลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนร่วมเข้าร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖

๒.๒) ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ มีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ และมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒

๒.๓) ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบทเรียนและประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ มีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ มีความพึงพอใจต่อการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ และการตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ เท่ากัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐

ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน								
๑) ลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนเข้าร่วมดำเนินการ	๗๖.๘๐	๒๒.๒๖	๐.๙๔	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๖	๐.๔๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
๒) การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ	๗๘.๐๖	๒๑.๖๓	๐.๓๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๘	๐.๔๒๔	พึงพอใจมากที่สุด
๓) การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล	๗๗.๗๔	๒๑.๖๓	๐.๖๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๗	๐.๔๓๕	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ								
๑) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๑.๔๔	๓๖.๐๕	๒.๕๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๙	๐.๕๔๑	พึงพอใจมากที่สุด
๒) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน	๕๕.๔๙	๔๐.๗๕	๓.๗๖	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๒	๐.๕๗๑	พึงพอใจมากที่สุด
๓) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน	๕๗.๖๘	๓๙.๘๑	๒.๕๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๕	๐.๕๔๖	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ								
๑) การฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๖๒.๓๘	๓๕.๗๔	๑.๘๘	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๑	๐.๕๒๗	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๑๖ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
๒) คุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพ แวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๖๑.๑๓	๓๗.๓๐	๑.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๐.๕๒๓	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) การตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การ เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนิน โครงการ	๖๓.๖๔	๓๓.๘๖	๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๑	๐.๕๓๗	พึงพอใจ มากที่สุด
๔) การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมใน พื้นที่ดำเนินโครงการ	๗๒.๔๑	๒๕.๐๘	๒.๕๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๐	๐.๕๑๑	พึงพอใจ มากที่สุด
๕) บทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจากการ ดำเนินโครงการ	๗๕.๒๔	๒๓.๕๑	๑.๒๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๔	๐.๔๖๗	พึงพอใจ มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	๖๗.๔๖	๓๐.๖๙	๑.๘๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๖	๐.๕๐๓	พึงพอใจ มากที่สุด

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

๓) ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๔๓.๔๐ ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการคือชุมชนได้เรียนรู้เรื่องการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ร้อยละ ๑๗.๕๒ ระบุว่าได้เรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี การนำขยะกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อลดปริมาณขยะในครัวเรือน ร้อยละ ๑๖.๔๔ ระบุว่าชุมชนได้รับการพัฒนาอาชีพ ลดรายจ่าย และสร้างรายได้ ร้อยละ ๑๔.๘๒ ระบุว่าชุมชนได้เรียนรู้เรื่องการทำเกษตรอินทรีย์ ทำให้ได้บริโภคอาหารที่ปลอดภัยและมี ร้อยละ ๗.๘๒ ระบุว่าชุมชนมีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น มีความหลากหลายทางชีวภาพ ดังตารางที่ ๑๗

ตารางที่ ๑๗ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) ชุมชนได้เรียนรู้เรื่องการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ	๑๖๑	๔๓.๔๐
๒) เรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี การนำขยะกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อลดปริมาณขยะในครัวเรือน	๖๕	๑๗.๕๒
๓) ชุมชนได้รับการพัฒนาอาชีพ ลดรายจ่าย และสร้างรายได้	๖๑	๑๖.๔๔
๔) ชุมชนได้เรียนรู้เรื่องการทำเกษตรอินทรีย์ ทำให้ได้บริโภคอาหารที่ปลอดภัย	๕๕	๑๔.๘๒
๕) ชุมชนมีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น มีความหลากหลายทางชีวภาพ	๒๙	๗.๘๒

๓) สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๕๙.๕๒ ระบุอยากให้กองทุนสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ ๒๖.๑๙ ระบุอยากให้สนับสนุนโครงการต่อเนื่องในพื้นที่ใกล้เคียง และร้อยละ ๑๔.๒๙ ระบุว่าอยากให้มีการอบรมให้ความรู้กับชุมชน เช่น การจัดทำปุ๋ยหมัก/น้ำหมักชีวภาพ ดังตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

สิ่งที่อยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) อยากรให้กองทุนสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง	๕๐	๕๙.๕๒
๒) อยากรให้สนับสนุนโครงการต่อเนื่องในพื้นที่ใกล้เคียง	๒๒	๒๖.๑๙
๓) อยากรให้มีโครงการพัฒนาอาชีพให้กับชุมชน เช่น การจัดทำปุ๋ยหมัก/น้ำหมักชีวภาพ	๑๒	๑๔.๒๙

ตอนที่ ๓ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

การสำรวจการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม มีการสำรวจ ๖ ด้าน คือ

- ๑) การเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยหากไม่เคยได้ยินจะข้ามไปตอบข้อ ๕) ๒) การทราบหรือไม่ทราบว่ากองทุนสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ใดบ้าง ๓) การพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ๔) ระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ๕) ประเด็นที่ยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ และ ๖) เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) เมื่อถามว่าเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” หรือไม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๗๘.๔๖ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” และร้อยละ ๒๑.๕๔ ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยร้อยละ ๒๐.๐๗ ระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๑๙.๙๐ จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๑๔.๕๓ จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๓.๘๔ จากสื่อโซเชียลมีเดีย ร้อยละ ๙.๖๙ จากอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) ร้อยละ ๗.๙๖ จากโทรทัศน์ ร้อยละ ๖.๕๗ จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร ร้อยละ ๖.๐๖ จากเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑.๓๘ จากวิทยุ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบข้อ ๕) ดังตารางที่ ๑๙

ตารางที่ ๑๙ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยได้ยิน	๘๔	๒๑.๕๔
เคยได้ยิน	๓๐๖	๗๘.๔๖
ผ่านช่องทาง.....		
๑. วิทยุ	๘	๑.๓๘
๒. โทรทัศน์	๔๖	๗.๙๖
๓. หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	๓๘	๖.๕๗
๔. ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	๑๑๕	๑๙.๙๐
๕. เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	๑๑๖	๒๐.๐๗
๖. เว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๕	๖.๐๖
๗. สื่อโซเชียลมีเดีย	๘๐	๑๓.๘๔
๘. สื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ	๘๔	๑๔.๕๓
๙. บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๑๐. อื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม)	๕๖	๙.๖๙
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐๐

๒) เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๕๔.๒๕ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๔๗.๗๕ ไม่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยร้อยละ ๘๔.๘๑ ระบุว่าหน้าที่ที่สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม และร้อยละ ๑๕.๑๙ ระบุว่าหน้าที่ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน ดังตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

การทราบหน้าที่ของ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	๑๔๐	๔๗.๗๕
ทราบ	๑๖๖	๕๔.๒๕
โดยระบุหน้าที่ ดังนี้		
๑) สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม	๑๓๔	๘๔.๘๑
๒) ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน	๒๔	๑๕.๑๙
รวม	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

๓) เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๘๕.๖๒ ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๑๔.๓๘ ระบุไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ร้อยละ ๑๙.๖๕ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๑๙.๔๖ ผ่านทางผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ร้อยละ ๑๗.๙๐ ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๕.๕๖ ผ่านทางสื่อโซเชียล ร้อยละ ๖.๖๑ ผ่านทางเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๖.๔๒ ผ่านทางโทรทัศน์ ร้อยละ ๖.๒๓ ผ่านทางหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร และอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) และร้อยละ ๑.๙๔ ผ่านทางวิทยุ ดังตารางที่ ๒๑

ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่พบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”)

การเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยพบเห็น	๔๔	๑๔.๓๘
เคยพบเห็นข้อมูล ผ่านช่องทาง.....	๒๖๒	๘๕.๖๒
๑. วิทยุ	๑๐	๑.๙๕
๒. โทรศัพท์	๓๓	๖.๔๒
๓. หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร	๓๒	๖.๒๓
๔. ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	๑๐๐	๑๙.๔๖
๕. เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	๑๐๑	๑๙.๖๕
๖. เว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม	๓๔	๖.๖๑
๗. สื่อโซเชียลมีเดีย	๘๐	๑๕.๕๖
๘. สื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ	๙๒	๑๗.๙๐
๙. บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๑๐. อื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม)	๒๑	๖.๒๓
รวม	๑๐๗	๑๐๐.๐๐

๔) เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ มีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ และมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ ดังตารางที่ ๒๒

ตารางที่ ๒๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด			
๑) เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๗๔.๔๓	๒๔.๐๕	๑.๕๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๓	๐.๔๗๙	พึงพอใจ มากที่สุด
๒) ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์	๕๗.๒๖	๓๙.๖๙	๓.๐๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๔	๐.๕๕๗	พึงพอใจ มากที่สุด
๓) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	๕๙.๑๖	๓๗.๗๙	๓.๐๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๖	๐.๕๕๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๔) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๕๙.๕๔	๓๗.๗๙	๒.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๗	๐.๕๔๘	พึงพอใจ มากที่สุด
ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ ของกองทุนสิ่งแวดล้อม	๖๒.๖๐	๓๔.๘๓	๒.๕๘	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๐.๕๓๕	พึงพอใจ มากที่สุด

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

๕) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์มากที่สุด คือ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานกองทุนสิ่งแวดล้อมให้น่าสนใจ เช่น คลิปวิดีโอ การ์ตูน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมา ประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย วิทยุชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑ ประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้เยาวชนเข้าร่วม คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และลงพื้นที่เพื่อจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๙.๒๓ ดังตารางที่ ๒๓

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเด็นที่อยากให้กองทุนฯ ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
๑) ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานกองทุนสิ่งแวดล้อมให้น่าสนใจ เช่น คลิปวิดีโอ การ์ตูน เป็นต้น	๕๐	๓๘.๔๖
๒) ประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย วิทยุชุมชน	๔๒	๓๒.๓๑
๓) ประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้เยาวชนเข้าร่วม	๒๖	๒๐.๐๐
๔) ลงพื้นที่เพื่อจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม	๑๒	๙.๒๓

๖) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอมากที่สุด คือ บทบาทหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อกำหนด เงื่อนไขการขอรับการสนับสนุน และความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๔ เท่ากัน รองลงมาคือ ผลการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๒ ดังตารางที่ ๒๔

ตารางที่ ๒๔ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่อยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่อยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนฯ และอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ	จำนวน	ร้อยละ
๑) บทบาทหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อกำหนด เงื่อนไขการขอรับการสนับสนุน	๖๔	๔๓.๕๔
๒) ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	๖๔	๔๓.๕๔
๓) ผลการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ	๑๙	๑๒.๙๒

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ

บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

๑. กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๕๗ ราย โดยดำเนินการสำรวจทุกราย

๒. กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และมีรายงานสิ้นสุดโครงการแล้ว ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๓ โครงการ สำหรับประชากรในกลุ่มนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง และมีเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกโครงการ เก็บตัวอย่างโครงการอย่างน้อย ๓๐ ตัวอย่าง โดยให้ความครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ

สรุปผลและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ ดังนี้

๕.๑ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕.๑.๑ สถานภาพทั่วไป ของผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินอุดหนุน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว รองลงมาเป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณา และโครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมา เป็นองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนราชการ ประชาชนทั่วไป และภาคเอกชน

๕.๑.๒ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

การสำรวจการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดการรับรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีการสำรวจ ๕ ด้าน สรุปได้ดังนี้

๑) การได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ จากเว็บไซต์กองทุน จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ จากอื่นๆ (ธนาคารกรุงไทย) จากสื่อโซเชียลมีเดีย จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร และจากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ทั้งนี้ ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”

๒) เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยระบุดังนี้ ๑) ให้การสนับสนุนงบประมาณทั้งเงินอุดหนุนและเงินกู้ให้กับหน่วยงาน

ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ๒) ให้การสนับสนุนองค์กรในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ๓) ให้การสนับสนุนด้านทุนวิจัยด้านสิ่งแวดล้อม

๓) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ถัดมาคือ การมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และการมีความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์

๔) ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างอยากให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย และต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น จัดกิจกรรมในส่วนภูมิภาค เป็นต้น นอกจากนี้ ต้องการให้ต้องการให้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และต้องการให้ประชาสัมพันธ์เนื้อหาที่น่าสนใจ

๕) ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ ได้แก่ ต้องการให้นำเสนอนโยบาย แนวทางในการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม รองลงมา ต้องการให้นำเสนอนำเสนอหลักเกณฑ์ในการให้งบประมาณสนับสนุนของกองทุนสิ่งแวดล้อม ต้องการให้นำเสนอผลการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ต้องการให้นำเสนอแนวทางการรับเงิน เบิกจ่ายเงิน และการจ่ายเงินคืน ต้องการให้นำเสนอกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม และต้องการให้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ และประเด็นข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม

๕.๑.๓ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

เป็นการวัดความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑. ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ มากที่สุด รองลงมา ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด ความเหมาะสมของ “ตัวอย่างการเขียนข้อเสนอโครงการ” ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯในการพิจารณา การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ ตามลำดับ

๒. ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน มากที่สุด รองลงมา ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน และความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา ตามลำดับ

๓. ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงานมากที่สุด รองลงมาความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล และความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มากที่สุด รองลงมา ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม มากที่สุด รองลงมาจุด/ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้สะดวก ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ และผลที่ได้รับจากการให้บริการ มากที่สุด รองลงมา ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ ตามลำดับ

๕.๑.๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑) จุดเด่นของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า จุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่คอยใส่ใจให้ความช่วยเหลือ และจริงใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี ให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการ และ เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ประสานงาน และเข้าถึงได้ง่าย

๒) จุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจุดด้อย คือ ความล่าช้าในการพิจารณาโครงการ คณะกรรมการแลคณะกรรมการ ยังไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอ เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งสถานะความคืบหน้าโครงการ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้การได้รับบริการไม่ทั่วถึง

๓) ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม ด้านสารสนเทศและเว็บไซต์ กองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอให้นำเสนอข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ และโครงการที่ประสบผลสำเร็จ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับโครงการอื่นๆ ต่อไป ปรับปรุงเว็บไซต์กองทุนให้น่าสนใจ เช่น เพิ่มคลิปวิดีโอในด้าน

คู่มือ และเอกสารเผยแพร่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอให้เผยแพร่ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น เพิ่มช่องทางให้ผู้สนใจขอรับคู่มือและเอกสารเผยแพร่ เพิ่มเติมรูปภาพ แผนภาพในการนำเสนอเพื่อให้น่าสนใจ และปรับแบบฟอร์มการเขียนโครงการให้สั้นและกระชับ ด้านการบริการให้คำปรึกษา มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการเข้าถึงที่ง่ายขึ้น เช่น เว็บไซต์ ไลน์ ให้จัดกิจกรรมอบรม สัมมนา ดำเนินการร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กองทุนสิ่งแวดล้อม เครือข่ายพี่เลี้ยง และผู้ขอรับการสนับสนุน และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาผู้ขอรับการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ มีข้อเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ให้ประชาสัมพันธ์โครงการที่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็น ตัวอย่างให้กับโครงการอื่นๆ และจัดประชุมเพื่อให้ออกมุลกับหน่วยงานท้องถิ่น โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีปัญหา สิ่งแวดล้อม

๕.๒ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

๕.๒.๑ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ รองลงมาเป็น ประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ผู้ปฏิบัติงานในโครงการ หน่วยงานราชการในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ หน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และอื่นๆ

๕.๒.๒ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ การสำรวจ การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ทราบว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม และพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เคย เข้าร่วมโครงการ (กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ จะข้ามไปตอบตอนที่ ๓)

๕.๒.๓ ความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการที่ได้รับการ สนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ ซึ่งพิจารณาเป็นแต่ละ ประเด็นได้ดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินการ พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ รองลงมา มีความพึงพอใจการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ ข้อมูล และมีความพึงพอใจต่อลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนร่วมดำเนินการ ตามลำดับ

๒) ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รองลงมา มีความพึงพอใจต่อผลกระทบ ที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน และมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจ ของชุมชน ตามลำดับ

๓) ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบทเรียนและประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีความพึงพอใจต่อการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ และการตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ ตามลำดับ

๕.๒.๔ ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการและสิ่งที่อยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ

๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการในประเด็นการประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ คือชุมชนได้เรียนรู้เรื่องการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ได้เรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี การนำขยะกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อลดปริมาณขยะในครัวเรือน ชุมชนได้รับการพัฒนาอาชีพ ลดรายจ่าย และสร้างรายได้ ชุมชนได้เรียนรู้เรื่องการทำเกษตรอินทรีย์ ทำให้ได้บริโภคอาหารที่ปลอดภัยและมีสุขภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น มีความหลากหลายทางชีวภาพ ตามลำดับ

๒) สิ่งที่ยังอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ คืออยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการอยากให้กองทุนสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง อยากให้อ่างน้ำดื่มสนับสนุนโครงการต่อเนื่องในพื้นที่ใกล้เคียง และอยากให้มีการอบรมให้ความรู้กับชุมชน เช่นการจัดทำปุ๋ยหมัก/น้ำหมักชีวภาพ ตามลำดับ

๕.๒.๕ การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ รองลงมา จากผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน จากสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม จากสื่อโซเชียลมีเดีย จากอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) จากโทรทัศน์ จากหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร จากเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม จากวิทยุ ตามลำดับ (กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบเรื่องการประชาสัมพันธ์กองทุนฯ)

เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มที่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ระบุว่าหน้าที่สนับสนุนงบประมาณให้กับภาครัฐ และภาคเอกชน ในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อม รองลงมา มีหน้าที่ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน ตามลำดับ

เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐ มากที่สุด รองลงมา ผ่านทางผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม ผ่านทางโซเชียลมีเดีย ผ่านทางเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ผ่านทางโทรทัศน์ ผ่านทางหนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร และอื่นๆ (โครงการ อบรม ประชุม) และผ่านทางวิทยุ ตามลำดับ

เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

๕.๒.๖ ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์มากที่สุดในด้านประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่องผ่านหน่วยงานท้องถิ่น รองลงมาประชาสัมพันธ์การดำเนินงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม และประชาสัมพันธ์ด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ

๒) ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอมากที่สุด คือ บทบาทหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม ข้อกำหนด เงื่อนไขการขอรับการสนับสนุน และความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ผลการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕.๓ ข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม

จากการที่ บริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยมีกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปี ๒๕๖๓ ประกอบด้วย ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในระหว่างปี ๒๕๖๓ (กลุ่มที่อยู่ระหว่างพิจารณา กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ และกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ) จำนวน ๕๗ ราย และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๓ โครงการ โดยสำรวจจากประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบโครงการ จำนวน ๓๙๐ ราย บริษัทฯ มีข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวเพิ่มเติม ดังนี้

๑. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประชาสัมพันธ์โครงการที่ประสบความสำเร็จ โดยใช้สื่อเป็นรูปภาพ/การ์ตูน หรือทำเป็นคลิปวิดีโอ

๒. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรปรับปรุง/พัฒนาเว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดีย ให้ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย

๓. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรพิจารณาปรับปรุงวิธีการเขียนข้อเสนอโครงการให้ง่ายและกระชับ รวมทั้งควรเผยแพร่ตัวอย่างโครงการที่ได้รับการอนุมัติแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เขียนเสนอขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

๔. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรพิจารณาขั้นตอนการอนุมัติโครงการ เนื่องจากใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน โดยอาจพิจารณาให้มีคณะอนุกรรมการฯ พิจารณาโครงการที่ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อมบางประเภทโครงการ

๕. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรสร้างเครือข่ายโดยให้ผู้ขอรับการสนับสนุนได้มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์

๖. กองทุนสิ่งแวดล้อมควรปรับปรุงแบบการตอบแบบสอบถามให้เป็นแบบออนไลน์

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	๕๖	๔.๖๘	๙๓.๕๗
๒. ความเหมาะสมของ “ตัวอย่าง การเขียนข้อเสนอโครงการ”	๕๕	๔.๖๗	๙๓.๔๕
๓. ความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ	๕๕	๔.๖๕	๙๓.๐๙
๔. หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯ ในการพิจารณา	๕๖	๔.๖๑	๙๒.๑๔
๕. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ	๕๕	๔.๓๕	๘๖.๙๑
๖. การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา	๕๕	๔.๔๒	๘๘.๓๖
๗. ความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการฯ	๕๗	๔.๗๕	๙๕.๐๙
๘. ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ	๕๕	๔.๔๐	๘๘.๐๐
● ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)			
๙. ความรวดเร็วและการตรงต่อเวลา	๔๑	๔.๕๔	๙๐.๗๓
๑๐. ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน	๔๒	๔.๖๒	๙๒.๓๘
๑๑. ความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน	๔๒	๔.๖๔	๙๒.๘๖
● ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ)			
๑๒. ความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน	๔๒	๔.๗๙	๙๕.๗๑
๑๓. ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการติดตามประเมินผล	๔๒	๔.๗๖	๙๕.๒๔
๑๔. ความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง	๔๒	๔.๗๖	๙๕.๒๔

ประเด็น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (๕ คะแนน)	ค่าเฉลี่ย (๑๐๐ คะแนน)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
๑. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๕๗	๔.๗๗	๙๕.๔๔
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕๗	๔.๘๖	๙๗.๑๙
๓. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๗	๔.๘๑	๙๖.๑๔
๔. สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๕๗	๔.๗๒	๙๔.๓๙
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๗	๔.๗๗	๙๕.๔๔
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๗	๔.๗๙	๙๕.๗๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก	๕๖	๔.๖๖	๙๓.๒๑
๒. การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศและเว็บไซต์กองทุน	๕๗	๔.๖๕	๙๒.๙๘
ด้านคุณภาพของการให้บริการ			
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕๗	๔.๘๑	๙๖.๑๔
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๕๖	๔.๘๐	๙๖.๐๗
๓. ผลที่ได้รับจากการให้บริการ	๕๗	๔.๘๑	๙๖.๑๔
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๖๘	๙๓.๖๗

๒. กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

ตารางค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่พึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

ประเด็น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (๕ คะแนน)	ค่าเฉลี่ย (๑๐๐ คะแนน)
ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน			
๑. ลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ท่านได้มีส่วนเข้าร่วมดำเนินการ	๓๑๖	๔.๗๘	๙๕.๕๑
๒. การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ	๓๑๘	๔.๗๘	๙๕.๖๖
๓. การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล	๓๑๗	๔.๗๘	๙๕.๖๕
ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ			
๑. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๑๑	๔.๖๓	๙๒.๖๐
๒. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน	๓๐๗	๔.๕๘	๙๑.๕๓
๓. ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน	๓๑๑	๔.๕๙	๙๑.๘๓
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ			
๑. การฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๓๑๓	๔.๖๔	๙๒.๗๒
๒. คุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๓๑๔	๔.๖๒	๙๒.๔๒
๓. การตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๓๑๑	๔.๖๕	๙๓.๐๕
๔. การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ	๓๑๑	๔.๗๔	๙๔.๘๖
๕. บทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจากการดำเนินโครงการ	๓๑๕	๔.๗๖	๙๕.๒๔
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๖๙	๙๓.๗๓

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2564
ชุด ผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม**

คำชี้แจง : กองทุนสิ่งแวดล้อม จัดทำแบบสอบถามนี้ขึ้นเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

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

โปรดระบุ email / เบอร์โทรศัพท์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สามารถติดต่อได้

.....

ตอนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

2.1 ท่านเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อนหรือไม่?

- 1 เคยได้ยิน ได้ยินจาก 1 วิทยุ 2 โทรทัศน์ 3 หนังสือพิมพ์/วารสาร/นิตยสาร 4 ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน 5 เจ้าหน้าที่ภาครัฐ
- 6 เว็บไซต์ของกองทุนฯ 7 สื่อโซเชียลมีเดีย 8 สื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ 9 บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ 10 อื่นๆ (ระบุ).....
- 2 ไม่เคยได้ยิน (จบการสัมภาษณ์)

2.2 ท่านทราบหรือไม่ว่ากองทุนสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ใดบ้าง?

- 1 ทราบ หน้าที่.....
- 2 ไม่ทราบ

2.3 ความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจน้อย ที่สุด (1)
1. เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
2. ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์					
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย					
4. ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม					

2.4 ท่านอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง?

- 1)
- 2)
- 3)

2.5 เรื่องที่ท่านอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อมและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอคือเรื่องใด?

- 1)
- 2)
- 3)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ท่านมีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในระดับใด?

(สำหรับกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการที่ไม่ได้รับอนุมัติ และกลุ่มผู้ยื่นที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ไม่ต้องถามข้อ 9-14)

3.1 ท่านติดต่อขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานใด

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

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (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)	ปาน กลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจน้อย ที่สุด (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 2564
ชุด ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ**

คำชี้แจง : กองทุนสิ่งแวดล้อม จัดทำแบบสอบถามนี้ขึ้นเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

โครงการที่เข้าร่วม จังหวัด

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

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

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

ตอนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

2.1 ท่านเคยเข้าร่วมโครงการฯ ดังกล่าวหรือไม่

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

2.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการฯในระดับใด?

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

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อย ที่สุด (1)
2.2.3 ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ					
1) การฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ					
2) คุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ					
3) การตื่นตัว /เตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ					
4) การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ					
5) บทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจากการดำเนินโครงการ					

2.3 ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากโครงการดังกล่าวคือเรื่องใดบ้าง?

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

2.4 สิ่งที่ท่านอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการดังกล่าวคือเรื่องใดบ้าง?

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

ตอนที่ 3 การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

3.1 ท่านเคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อนหรือไม่?

- 1** เคยได้ยินจาก **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 (ข้ามไปตอบ ข้อ 3.5-3.6)

3.2 ท่านทราบหรือไม่ว่ากองทุนสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ใดบ้าง?

- 1** ทราบ หน้าที่.....
- 2** ไม่ทราบ

3.3 ท่านเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อมบ้างหรือไม่?

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

3.4 ท่านมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อมในระดับใด?

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อย ที่สุด (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)

