



สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

## รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)



การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ  
และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ  
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

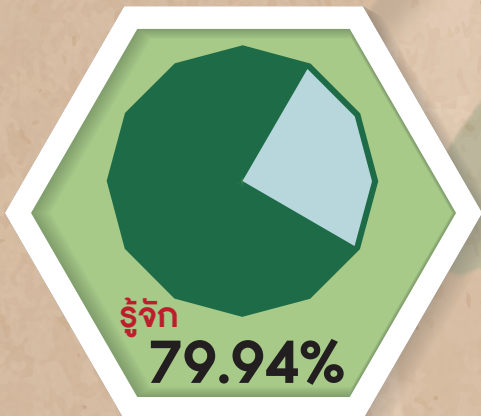


# การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

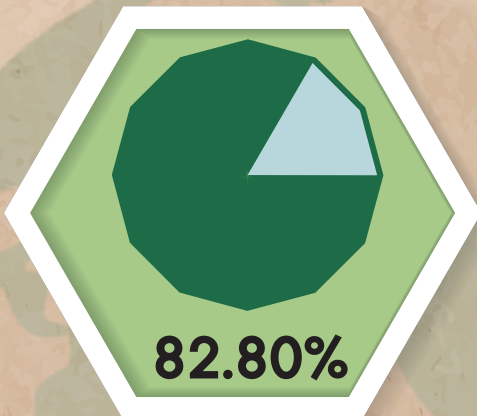
- 1) เพื่อให้ทราบความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สผ.
- 2) เพื่อให้ทราบระดับของความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการดำเนินงานของ สผ.
- 3) เพื่อนำข้อมูลผลการสำรวจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนามาคุณภาพการให้บริการ และการดำเนินงานของ สผ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## การรับรู้



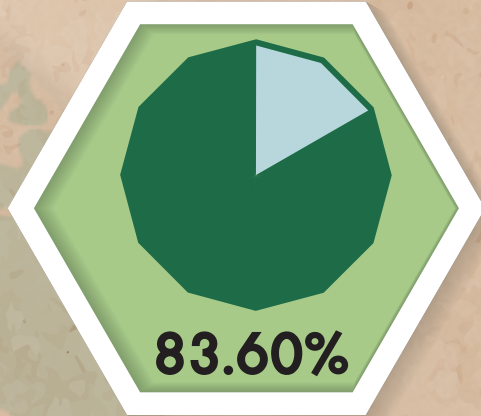
- 17.09% การจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ฯ
  - 14.78% การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)
  - 12.86% บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม ฯ
- ฯลฯ

## ความพึงพอใจ



- ประเด็น**
- 82.00% ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ
  - 83.60% ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
  - 80.60% ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 82.40% ด้านคุณภาพของการให้บริการ

## ความเชื่อมั่น



- ประเด็น**
- 85.20% บุคลากร สผ. มีความเชี่ยวชาญ ทำงานอย่างมืออาชีพ
  - 84.20% กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานถูกต้อง เชื่อถือได้
  - 83.60% บุคลากร สผ. ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส
  - 83.60% สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความเห็นของประชาชน
  - 81.60% นโยบาย แผน และมาตรการฯ ของ สผ. สามารถส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

## ภาพลักษณ์ของ

# สผ.

**32.30%** ทำประโยชน์และสำคัญต่อประเทศ



- 17.70% มุ่งเน้นการสร้างเครือข่าย/การมีส่วนร่วมฯ
  - 15.60% มุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลการปฏิบัติงาน
  - 12.07% มีความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ
  - 11.14% ให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค
- ฯลฯ

## ข้อเสนอแนะ ต่อ สผ. การดำเนินงานของ

**10.88%** เพิ่มการประชาสัมพันธ์/สื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น

**10.88%** ดำเนินงานด้วยความยุติธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส

**8.50%** มีแผนและนโยบายที่เกิดการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง

**6.12%** สนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

**5.78%** ลดขั้นตอน/กระบวนการในการดำเนินงาน

**5.78%** พัฒนาการจัดการประชุมให้เหมาะสมกับสถานการณ์

\*เป็นค่าตามปกติให้แสดงความคิดเห็น  
\*\*นำผล 5 อันดับ



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ 1) เพื่อให้ทราบความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2) เพื่อให้ทราบระดับของความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) เพื่อนำข้อมูลผลการสำรวจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ คือ หน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน องค์กรพัฒนาเอกชน สถาบันการศึกษา/วิจัย องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ และสื่อมวลชน จำนวนทั้งสิ้น 1,027 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป QPS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการสำรวจ พบว่า ร้อยละ 78.08 ทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ ของ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) โดยทราบว่าดำเนินการเรื่องการจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรายงานสถานการณ์ คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศ, การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก / พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 โดยพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด และความไม่พึงพอใจมีปัจจัย/สาเหตุ คือ กระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ

ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยภาพลักษณ์ของ “สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” คือ เป็นองค์กรที่ทำประโยชน์และสำคัญต่อประเทศ และเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมฯ และ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น และมีการดำเนินงานด้วยความยุติธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เช่น เปิดเผยข้อมูลงบประมาณ เท่ากัน



## บทนำ

### 1. ที่มาและเหตุผล

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 มีภารกิจในการกำหนดนโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยเสนอแนะนโยบายและแผนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งประสาน การจัดการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมตลอดจนติดตาม ตรวจสอบมาตรการและเงื่อนไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจของประเทศและสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนและคุณภาพชีวิตที่ดี รวมทั้งดำเนินการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและประสานความร่วมมือด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกับหน่วยงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและมีความโปร่งใส โดยสำนักงานฯ ได้เข้าร่วมและดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน และได้จัดทำแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการพัฒนาระดับการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ ตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวกำหนดให้มี การสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การให้บริการและการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ให้ดีขึ้น และเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี และความเป็นเลิศในด้านการบริการของสำนักงานฯ

ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขึ้น และให้หน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ เพื่อให้เกิดความเป็นกลาง เที่ยงตรง แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป และ “สวนดุสิตโพล” มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้รับมอบหมายจากทางสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้ดำเนินโครงการดังกล่าว จึงขอเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

### 2. วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

2.1 เพื่อให้ทราบความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.2 เพื่อให้ทราบระดับของความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



2.3 เพื่อนำข้อมูลผลการสำรวจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 3. ขอบเขตการดำเนินงาน

#### 3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการสำรวจครั้งนี้ ทางผู้สำรวจ ได้ทำการศึกษาเนื้อหาที่ครอบคลุมประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ คือ

3.1.1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.1.2 ความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

#### 3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการสำรวจในครั้งนี้ คือ

3.2.1 ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานภาครัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน (NGOs) ที่รับบริการ 1) ด้านการจัดทำและขับเคลื่อนนโยบาย แผน มาตรการฯ 2) ด้านการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) 3) ด้านการบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการประสานความร่วมมือและดำเนินการตามพันธกรณี

3.2.2 ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และภาคประชาสังคม/ประชาชน

#### 3.3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจในครั้งนี้ คือ

3.3.1 ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานภาครัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน (NGOs) ที่รับบริการ 1) ด้านการจัดทำและขับเคลื่อนนโยบาย แผน มาตรการฯ 2) ด้านการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) 3) ด้านการบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการประสานความร่วมมือและดำเนินการตามพันธกรณี จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 500 ตัวอย่าง

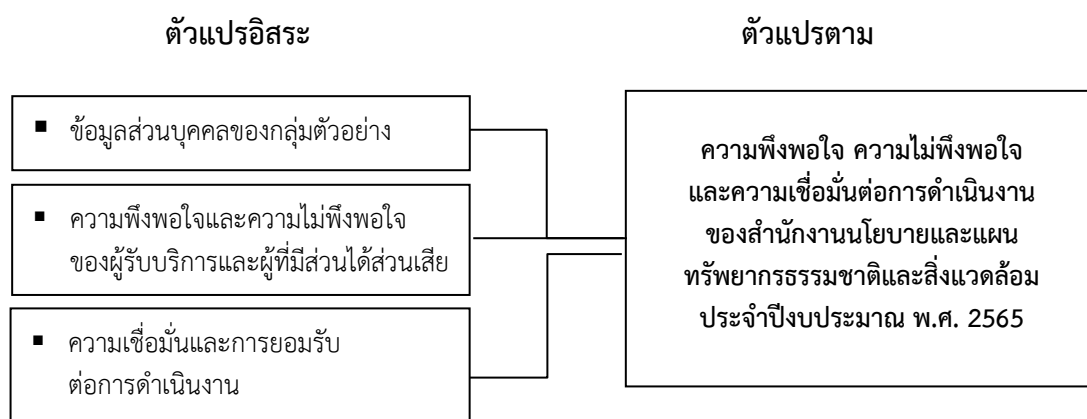
3.3.2 ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และภาคประชาสังคม/ประชาชน จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 500 ตัวอย่าง



### 3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนทั้งสิ้น 60 วัน

### 3.5 ขอบเขตด้านตัวแปร



## 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### 4.1 ผลผลิต

4.1.1 เครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4.1.2 ข้อมูลสรุปผลสำรวจจากแบบสำรวจจำแนกตามข้อคำถาม รายบุคคล และรายหน่วยงานในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

4.1.3 รายงานผลการสำรวจ พร้อมข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานฯ และบทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

4.1.4 ไฟล์สแกนแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลฉบับจริง เป็นรูปแบบ ไฟล์ PDF ทั้งหมดทุกฉบับ

### 4.2 ผลลัพธ์

4.2.1 สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถนำข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.2.2 สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถจัดทำแผนการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงและความความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย



## วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้ ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการวิจัยดังนี้

### 1. ประชากร

1. ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานภาครัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน (NGOs) ที่รับบริการ  
1) ด้านการจัดทำและขับเคลื่อนนโยบาย แผน มาตรการฯ 2) ด้านการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)  
3) ด้านการบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการประสานความร่วมมือและดำเนินการตามพันธกรณี
2. ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และภาคประชาสังคม/ประชาชน

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามขอบเขตประชากรที่ทำการสำรวจ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานภาครัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน (NGOs) ที่รับบริการ  
1) ด้านการจัดทำและขับเคลื่อนนโยบาย แผน มาตรการฯ 2) ด้านการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)  
3) ด้านการบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการประสานความร่วมมือและดำเนินการตามพันธกรณี จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 500 ตัวอย่าง
2. ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และภาคประชาสังคม/ประชาชน จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 500 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามลักษณะของประชากรแต่ละกลุ่ม

- การเลือกตัวอย่างแบบโควตา คือ ผู้รับบริการ 500 ตัวอย่าง และ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย 500 ตัวอย่าง
- กำหนดพื้นที่ในการสำรวจในจังหวัดที่สามารถเป็นตัวแทนภาค

เลือกกลุ่มตัวอย่างที่สามารถใช้ข้อมูลได้เหมาะสมและครบถ้วน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เช่น เจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สังกัดกระทรวงพลังงาน สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม หรือ สังกัดกระทรวงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือหลักสูตรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม ภาคประชาชนที่ดำเนินการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น



### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ในการสำรวจความคิดเห็นฯ คณะผู้วิจัยกำหนดแนวทางการสร้างเครื่องมือดังนี้

3.1 ศึกษาข้อมูล เอกสาร ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ และทฤษฎีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ร่างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเนื้อหาที่ทำการศึกษา และสำรวจโดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์

3.3 นำร่างเครื่องมือดังกล่าวให้ทางสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง พิจารณาความสอดคล้อง ความเหมาะสม ของเนื้อหา

3.4 ปรับปรุงแก้ไขเป็นเครื่องมือฉบับร่างแล้วนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อย 30 ราย เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น (Validity and Reliability) ของเครื่องมือในกรณีที่มีคำถามแบบมาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) จากนั้นนำมาหาข้อปรับปรุง แก้ไข และหากมีการปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามทางผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอให้ทางคณะกรรมการฯ พิจารณาพร้อมผลการทดสอบ และจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.5 คณะกรรมการตรวจรับฯ พิจารณาอนุมัติหรือเห็นชอบให้นำเครื่องมือดังกล่าวไปใช้ในการเก็บข้อมูลเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็น แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ สผ. ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สผ. ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่น และการยอมรับต่อการดำเนินงานของ สผ. ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบให้เรียงลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ สผ. ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้สำรวจมีการดำเนินงานโดยการเก็บข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างตามหลักวิชาการทางสถิติจากในกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาคที่มีความเหมาะสม เพื่อเป็นตัวแทนในการเก็บข้อมูล โดยในขั้นตอนแรกหลังจากที่ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแล้ว ต่อมาจะมีการจัดการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลภาคสนามที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเก็บข้อมูล เพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์ของการสำรวจ รับทราบนิยามของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สผ. และพื้นที่ในการสำรวจให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ถูกต้องและทันเวลา





## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามฯ ครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติเบื้องต้น การประมวลผล โดยการป้อนรหัสข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ บนโปรแกรมสำเร็จรูป QPS (Questionnaire Processing System) สถิติเบื้องต้นที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามประเด็นคำถาม และจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบของกราฟหรือแผนภูมิ

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) สถิติเชิงสรุปอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

(2) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการสรุปภาพรวมทั้งหมดของการวิจัย โดยนำเสนอในลักษณะบรรยายข้อมูล ส่วนการนำเสนอข้อมูลอาจจะเสนอในรูปแบบตาราง กราฟ ฯลฯ สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น

## 6. เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็น

การสำรวจครั้งนี้ ใช้สถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การคิดอัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หรือรายละเอียดครอบคลุมผลการวิเคราะห์ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยค่าเฉลี่ยที่ได้จะนำมาเทียบกับแนวคิดในการแปลความหมายตามเกณฑ์เพื่อทำการประเมินของบุญชม ศรีสะอาด<sup>1</sup> ดังนี้

ระดับ	ความคิดเห็น	ช่วงคะแนน	ความหมาย
5	มากที่สุด	4.51 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
4	มาก	3.51 – 4.50	เห็นด้วยมาก
3	ปานกลาง	2.51 – 3.50	เห็นด้วยปานกลาง
2	น้อย	1.51 – 2.50	เห็นด้วยน้อย
1	น้อยที่สุด	1.00 – 1.50	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การคำนวณระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยแปลงเป็นค่าร้อยละคิดจากฐานค่าเฉลี่ย 1.00 คิดเป็นร้อยละ 0 , ค่าเฉลี่ย 3.00 คิดเป็นร้อยละ 50 , ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100

$$\text{สูตรคำนวณ ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ย}}{5} \times 100$$

5

<sup>1</sup>บุญชม ศรีสะอาด (2545). การวิจัยเบื้องต้น .กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น



## 7. แผนดำเนินการ

รวมระยะเวลาดำเนินงาน 60 วัน นับจากวันออกใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง (Purchasing Order : PO) / ลงนามในสัญญา

กิจกรรม	ก.ค. 65		ส.ค. 65				ก.ย. 65	
	3	4	1	2	3	4	1	2
1) ประชุมคณะทำงาน เพื่อกำหนดกรอบและประเด็นที่ชัดเจนในการสร้างเครื่องมือ								
2) ส่งรายงานเบื้องต้น พร้อม (ร่าง) แบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจ								
3) ปรับแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ								
4) พิจารณาและให้ความเห็นชอบเครื่องมือก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล								
5) อบรมสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลให้ทีมเก็บข้อมูลภาคสนามของสวนดุสิตโพล								
6) การเก็บข้อมูล โดยมีวิธีการ คือ - แบบสอบถามออนไลน์ - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ - การลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม								
7) ตรวจสอบคุณภาพ / ความถูกต้องของแบบสอบถามและข้อมูลที่ได้รับกลับมา								
8) ลงรหัสและบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการประมวลผล และวิเคราะห์ผล								
9) จัดทำ (ร่าง) รายงานผลการสำรวจ เพื่อการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา								
10) ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)								



## สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ระหว่างวันที่ 1 – 30 สิงหาคม 2565 สรุปได้ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,027 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.46 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 46.54 ช่วงอายุ 25 – 42 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.56 รองลงมาคือ 43 - 57 ปี ร้อยละ 37.39 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 63.58 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 20.55 สถานภาพเป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 61.73 รองลงมาคือองค์กรพัฒนาเอกชน ร้อยละ 14.41 และภาคธุรกิจ ร้อยละ 11.59 ความเกี่ยวข้องเป็นผู้รับบริการ ร้อยละ 50.24 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 49.76

### ส่วนที่ 2 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การรับรู้เกี่ยวกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 79.94 โดย สื่อ / ช่องทางที่ทำให้ทราบการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ทราบจากเว็บไซต์ของ สผ. มากที่สุด ร้อยละ 33.27 รองลงมาคือ Facebook ของ สผ. ร้อยละ 17.32 และทางโทรศัพท์ ร้อยละ 11.21 ตามลำดับ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ ของ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) โดยส่วนใหญ่ทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ ของ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ร้อยละ 78.08 และไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงาน ร้อยละ 21.92 [โดยในกลุ่มที่ไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ. จะถูกยุติการทำแบบสอบถามทันที] และพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ. ในเรื่องการจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรายงานสถานการณ์ คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศ มากที่สุด ร้อยละ 17.09 รองลงมาคือ ดำเนินการในเรื่องการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ร้อยละ 14.78 และบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก/พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า ร้อยละ 12.86, สิ่งแวดล้อมชุมชนและพื้นที่สีเขียว ร้อยละ 11.41 และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ ร้อยละ 11.07

สื่อ/ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของ สผ. มากที่สุด ร้อยละ 29.75 รองลงมาคือ สื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 26.09



และ Facebook ของ สผ. ร้อยละ 19.13 โดยเรื่องหรือประเด็นที่ต้องการทราบจาก สผ. คือ บทบาทหน้าที่/ผลการดำเนินงาน/โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ สผ. ร้อยละ 19.44 รองลงมาคือ การนำเสนอการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ร้อยละ 12.41 และการจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 10.07

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 โดยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ด้านคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.12 คิดเป็น ร้อยละ 82.40 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60

ปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการของ สผ. มากที่สุด โดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.18 ไม่มีความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการของ สผ. โดยมีเพียงร้อยละ 14.82 ที่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ คือ กระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ร้อยละ 34.68 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 31.45, บุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 16.94 และคุณภาพของข้อมูล/บริการ ร้อยละ 13.71 ตามลำดับ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การบริการของ สผ. กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 37.78 รองลงมาคือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและจัดส่งข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น ร้อยละ 16.67 อันดับที่ 3 คือ ปรับปรุงด้านข้อมูลที่น่าเสนอให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 8.89



#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่น และการยอมรับต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ บุคลากร สผ. มีความเชี่ยวชาญ ทำงานอย่างมืออาชีพ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานถูกต้อง เชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20, บุคลากร สผ. ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และ สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความเห็นของประชาชน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 เท่ากัน และนโยบาย แผน และมาตรการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ สผ. สามารถส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60

ภาพลักษณ์ของ “สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” คือ เป็นองค์กรที่ทำประโยชน์และสำคัญต่อประเทศ ร้อยละ 32.30 รองลงมาคือ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม ร้อยละ 17.70, มุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 15.60 และเป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ ร้อยละ 12.07 ตามลำดับ

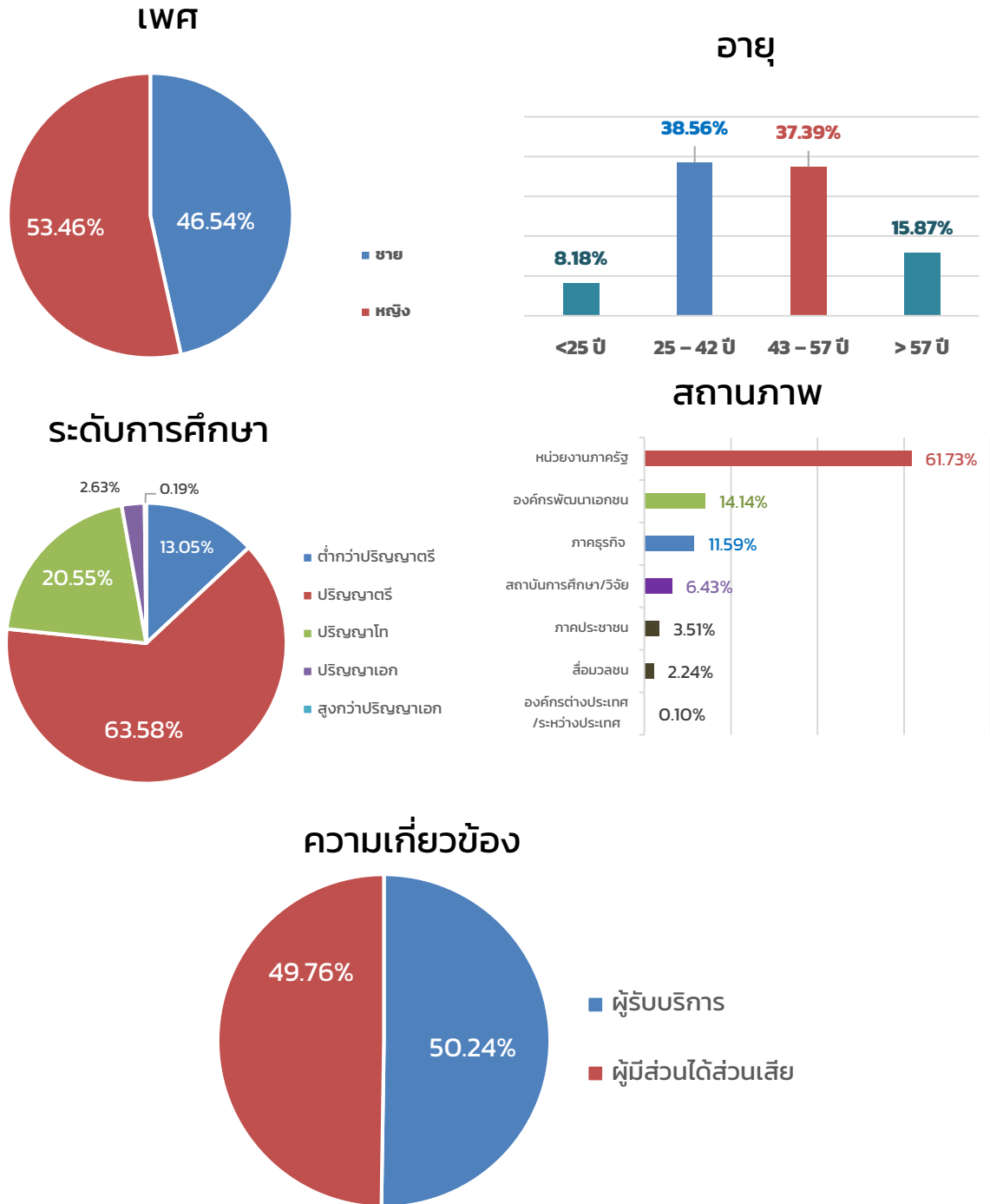
#### ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์บทบาท การปฏิบัติงานของ สผ. ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น และมีการดำเนินงานด้วยความยุติธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เช่น เปิดเผยข้อมูลงบประมาณ ร้อยละ 10.88 เท่ากัน รองลงมาคือ มีแผนและนโยบายที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศได้อย่างแท้จริง ร้อยละ 8.50 และสนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่เหมาะสม ร้อยละ 6.12 ตามลำดับ



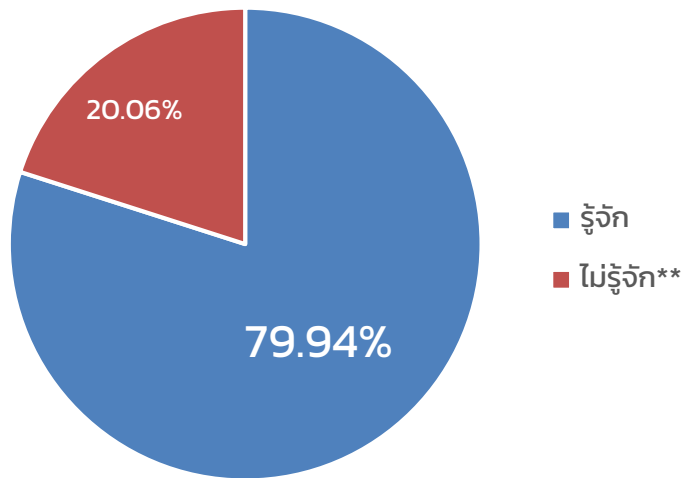
## แผนภูมิ ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แผนภูมิ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม



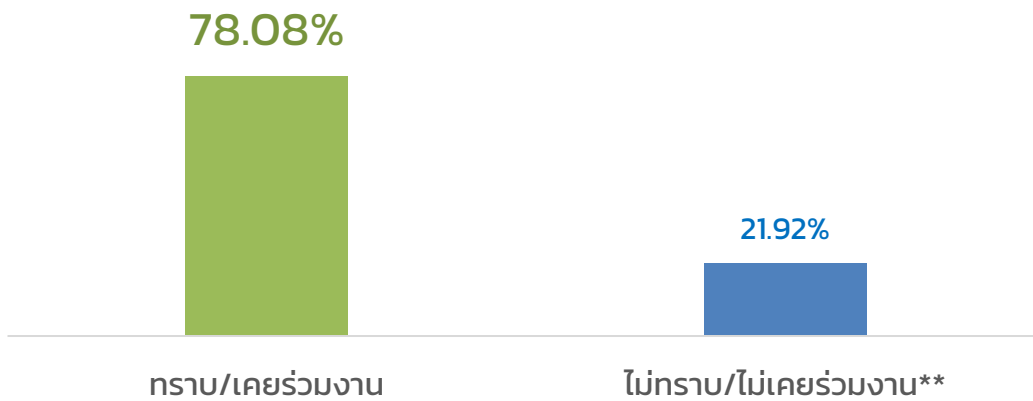


แผนภูมิ 2 การรับรู้เกี่ยวกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)



\*\*ไม่รู้จัก---- (ยุติการตอบแบบสอบถาม)

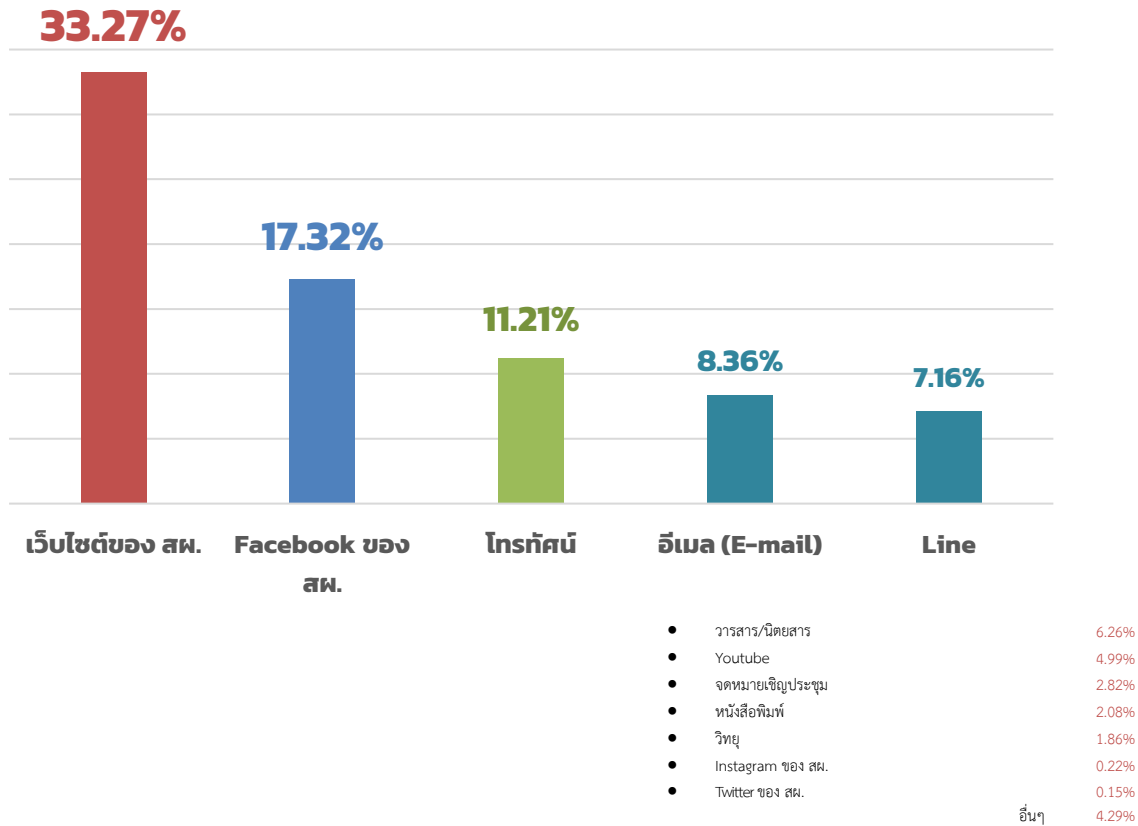
แผนภูมิ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ ของ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)



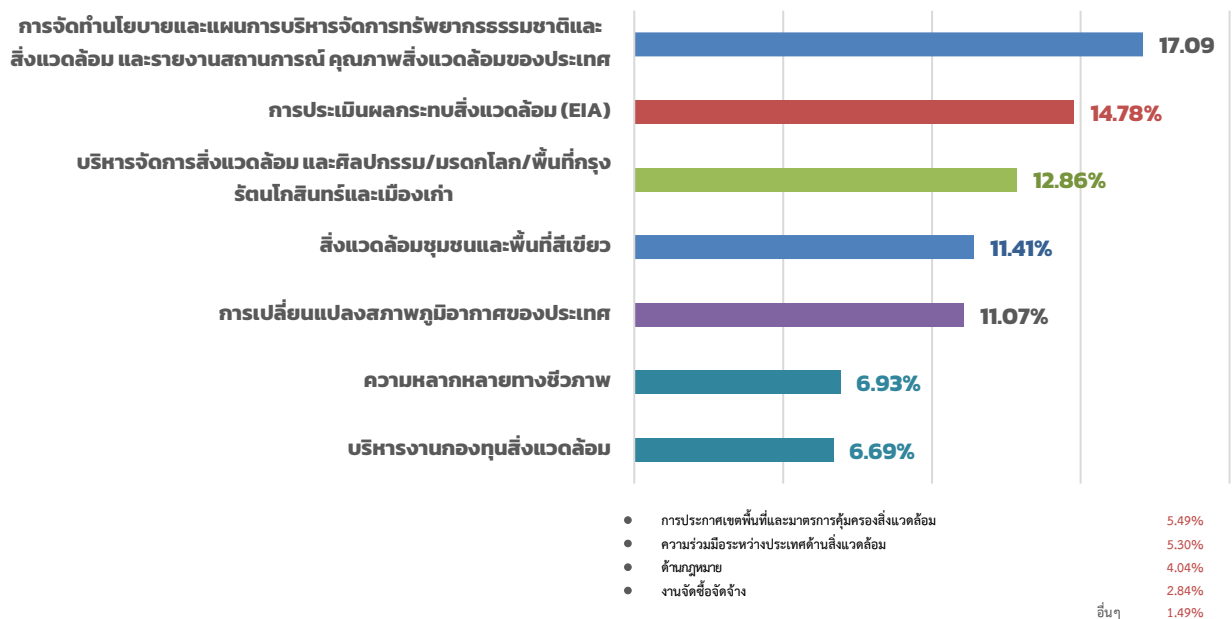
\*\*ไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงาน---- (ยุติการตอบแบบสอบถาม)



แผนภูมิ 4 สื่อ / ช่องทางที่ทำให้ทราบการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



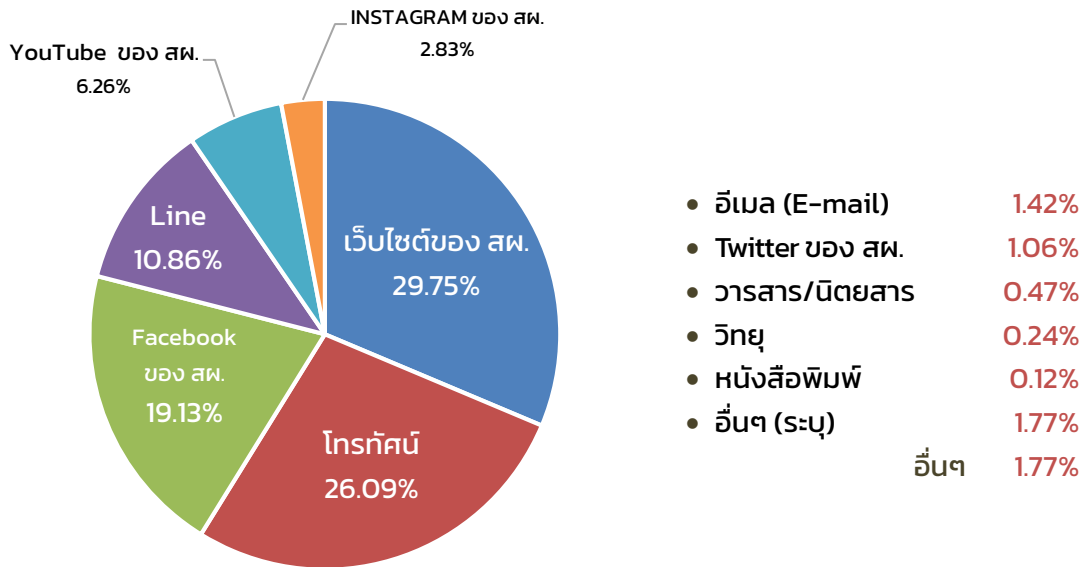
แผนภูมิ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรณีทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.



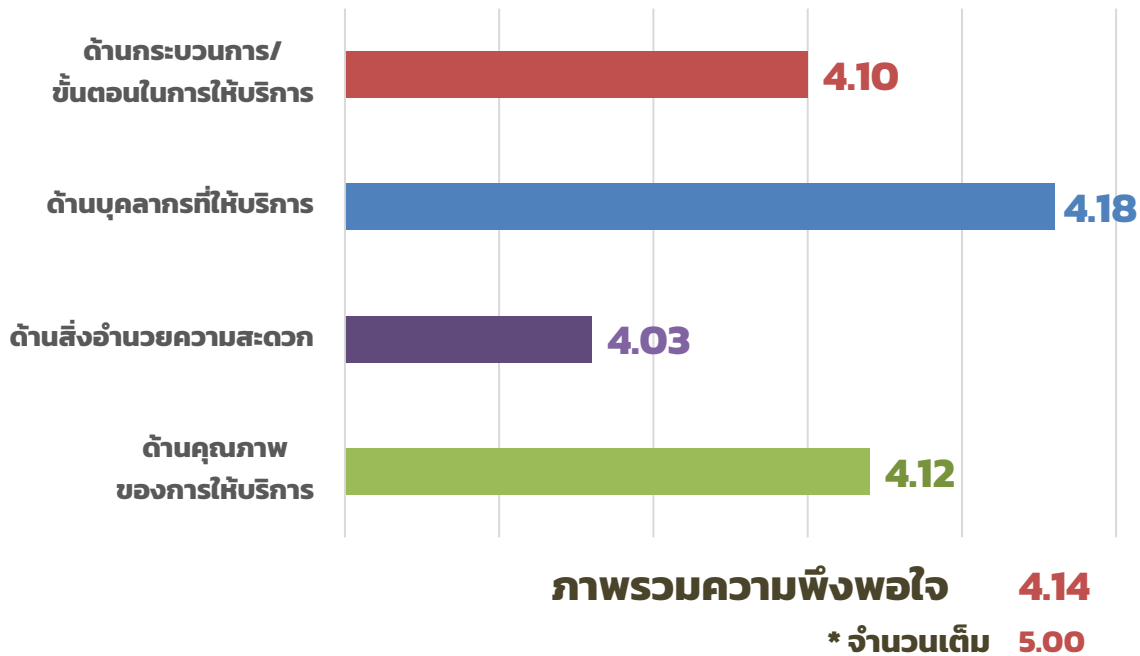




แผนภูมิ 6 ความคิดเห็นสื่อ / ช่องทางที่สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์

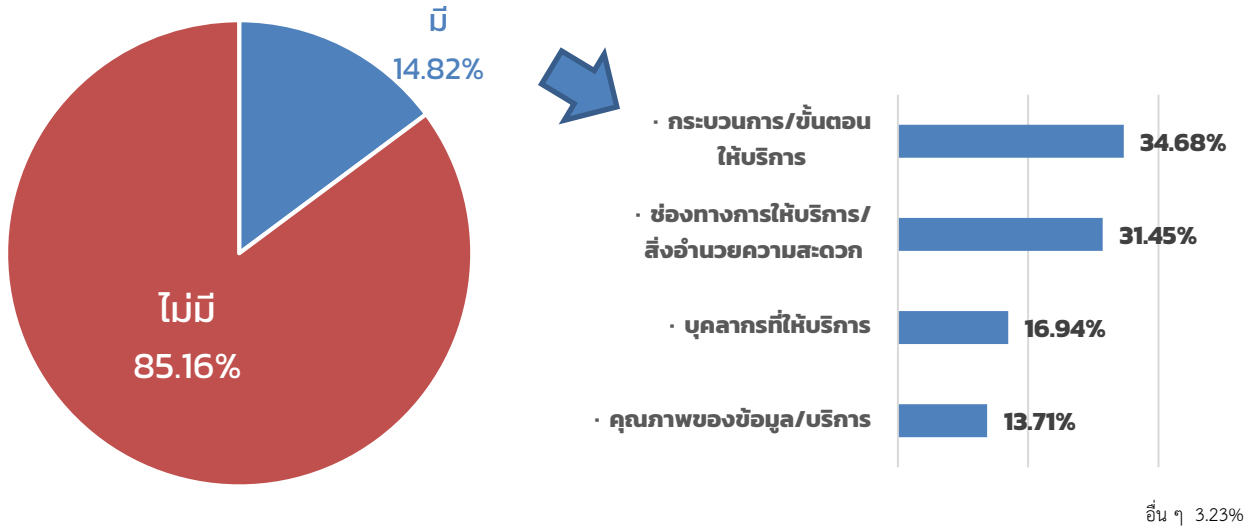


แผนภูมิ 7 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

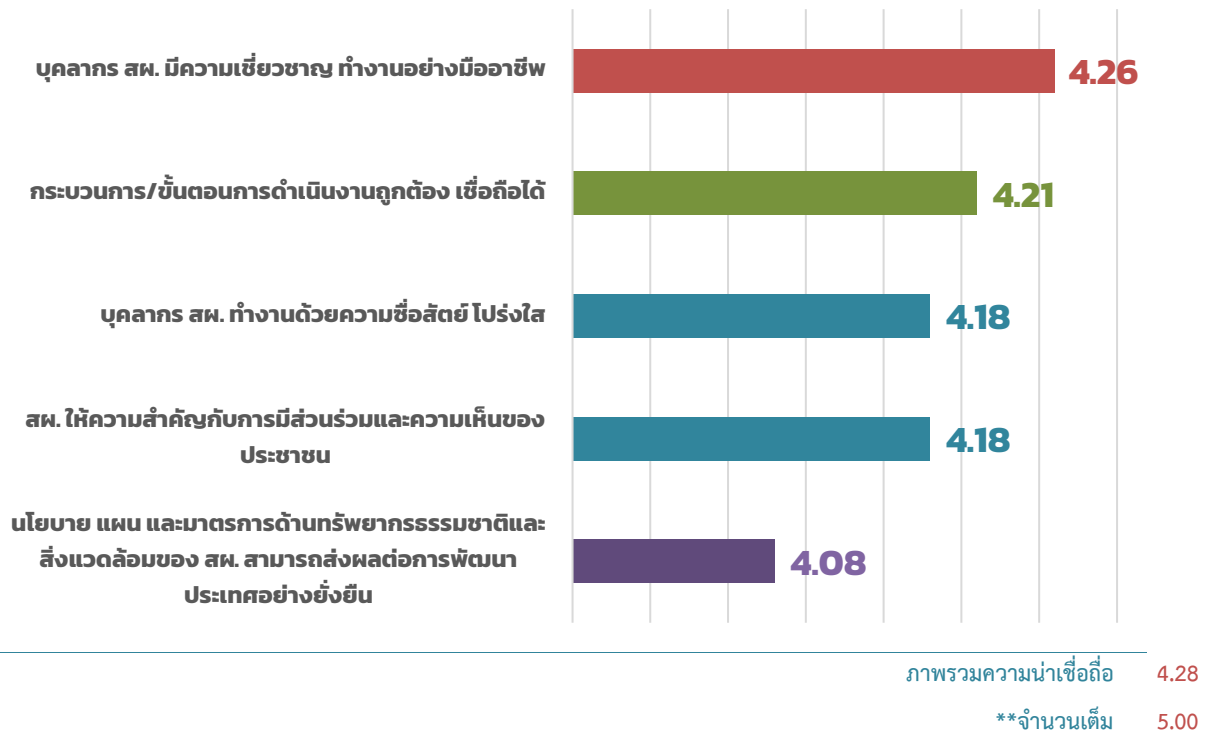




แผนภูมิที่ 8 ปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการของ สผ. มากที่สุด

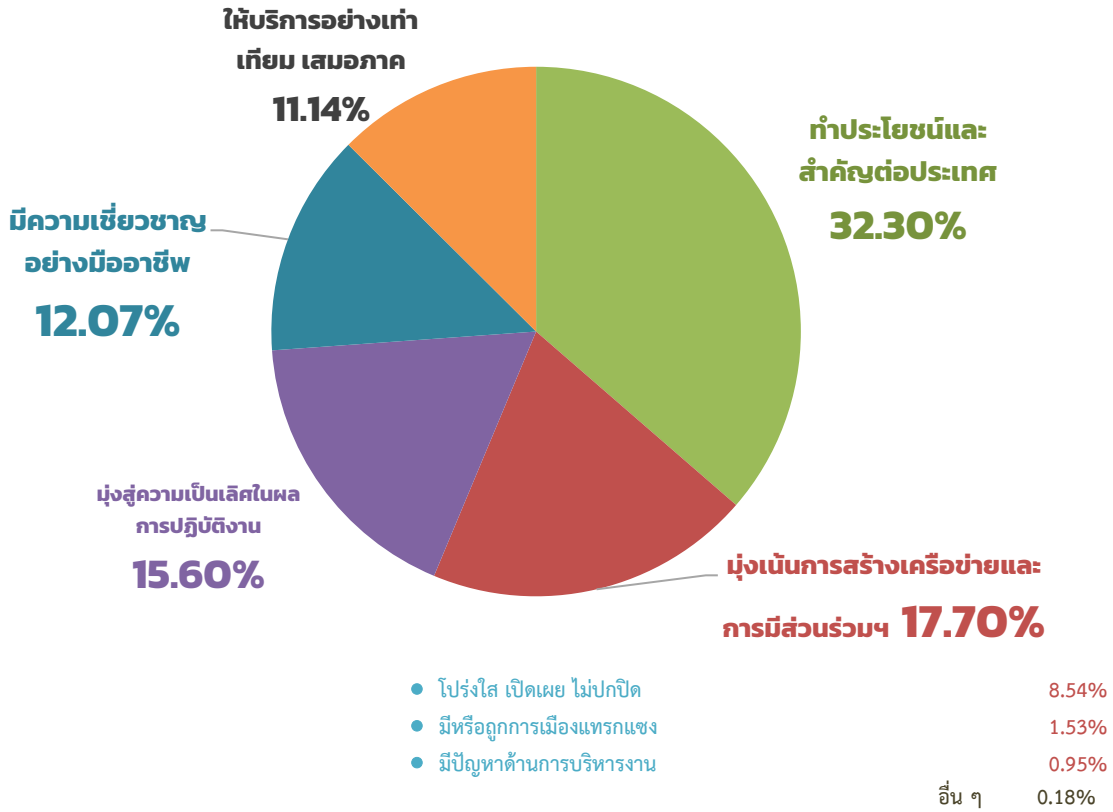


แผนภูมิที่ 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม





### แผนภูมิ 10 ภาพลักษณ์ของ “สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”





## ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งได้ดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 1 – 30 สิงหาคม 2565 สามารถ สรุปได้ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	478	46.54
หญิง	549	53.46
<b>รวม</b>	<b>1,027</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 25 ปี	84	8.18
25 – 42 ปี	396	38.56
43 – 57 ปี	384	37.39
มากกว่า 57 ปีขึ้นไป	163	15.87
<b>รวม</b>	<b>1,027</b>	<b>100.00</b>
<b>การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	134	13.05
ปริญญาตรี	653	63.58
ปริญญาโท	211	20.55
ปริญญาเอก	27	2.63
สูงกว่าปริญญาเอก	2	0.19
<b>รวม</b>	<b>1,027</b>	<b>100.00</b>



## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
หน่วยงานภาครัฐ	634	61.73
องค์กรพัฒนาเอกชน	148	14.41
ภาคธุรกิจ	119	11.59
สถาบันการศึกษา/วิจัย	66	6.43
ภาคประชาชน	36	3.51
สื่อมวลชน	23	2.24
องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	1	0.10
<b>รวม</b>	<b>1,027</b>	<b>100</b>
<b>ความเกี่ยวข้อง</b>		
ผู้รับบริการ	516	50.24
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	511	49.76
<b>รวม</b>	<b>1,027</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,027 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.46 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 46.54 ช่วงอายุ 25 – 42 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.56 รองลงมาคือ 43 - 57 ปี ร้อยละ 37.39 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 63.58 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 20.55 สถานภาพเป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 61.73 รองลงมาคือองค์กรพัฒนาเอกชน ร้อยละ 14.41 และภาคธุรกิจ ร้อยละ 11.59 ความเกี่ยวข้องเป็นผู้รับบริการ ร้อยละ 50.24 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 49.76



## ส่วนที่ 2 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)

ค่าร้อยละ (%)

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	เพศ		อายุ (ปี)			
			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
	จำนวนตัวอย่าง (n)	1,027	478	549	84	396	384	163
1	รู้จัก	<b>79.94</b>	79.92	79.96	66.67	76.52	86.46	79.75
2	ไม่รู้จัก**	<b>20.06</b>	20.08	20.04	33.33	23.48	13.54	20.25

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา					สถานภาพ	
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	สูงกว่า ป.เอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้เสีย
	จำนวนตัวอย่าง (n)	1,027	134	653	211	27	2	516	511
1	รู้จัก	<b>79.94</b>	65.67	76.72	96.68	96.30	100.00	80.43	79.45
2	ไม่รู้จัก**	<b>20.06</b>	34.33	23.28	3.32	3.70	-	19.57	20.55

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
	จำนวนตัวอย่าง (n)	1,027	634	119	36	66	1	148	23
1	รู้จัก	<b>79.94</b>	85.49	78.15	88.89	80.30	100.00	54.73	82.61
2	ไม่รู้จัก**	<b>20.06</b>	14.51	21.85	11.11	19.70	-	45.27	17.39

\*\*กรณี ไม่รู้จัก ยุติการตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้เกี่ยวกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 79.94 และ ไม่รู้จัก ร้อยละ 20.06 เมื่อจำแนกตามตัวแปรแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน



### ตารางที่ 3 ลี้อ / ช่องทางที่ทำให้ทราบการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	เพศ		อายุ (ปี)				ค่าร้อยละ (%)
			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57	
			จำนวนตัวอย่าง (n)		4,568	2,144	2,424	301	
1	เว็บไซต์ของ สผ.	<b>33.27</b>	31.67	34.69	29.24	37.28	32.80	27.26	
2	Facebook ของ สผ.	<b>17.32</b>	18.38	16.38	15.28	18.67	15.26	20.38	
3	โทรศัพท์	<b>11.21</b>	10.77	11.59	10.96	11.65	11.34	9.99	
4	อีเมล (E-mail)	<b>8.36</b>	10.03	6.89	6.64	8.24	8.32	9.45	
5	Line	<b>7.16</b>	6.81	7.47	5.32	5.19	9.22	7.02	
6	วารสาร/นิตยสาร	<b>6.26</b>	5.74	6.72	1.00	3.72	5.30	16.46	
7	YouTube ของ สผ.	<b>4.99</b>	5.55	4.50	13.95	3.97	5.83	1.48	
8	จดหมายเชิญ	<b>2.82</b>	2.80	2.85	6.98	3.72	2.17	0.81	
9	หนังสือพิมพ์	<b>2.08</b>	2.10	2.06	0.66	2.44	2.01	2.02	
10	วิทยุ	<b>1.86</b>	1.21	2.43	2.33	0.49	2.12	4.05	
11	Instagram ของ สผ.	<b>0.23</b>	0.37	0.08	-	0.12	0.42	-	
12	Twitter ของ สผ.	<b>0.15</b>	0.14	0.17	-	0.06	0.26	0.13	
*	อื่นๆ เช่น หัวหน้างาน, ฯลฯ	<b>4.29</b>	4.43	4.17	7.64	4.45	4.93	0.94	

● สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก



### ตารางที่ 3 (ต่อ) สื่อ / ช่องทางที่ทำให้ทราบการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา					สถานภาพ	
			ต่ำกว่า	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	สูงกว่า	ผู้รับ	ผู้มีส่วน
			ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	ป.เอก	บริการ	ได้เสีย
	จำนวนตัวอย่าง (n)	4,568	503	2,779	1,128	146	12	2,312	2,256
1	เว็บไซต์ของ สผ.	<b>33.27</b>	23.46	35.48	34.13	19.18	25.00	33.26	33.29
2	Facebook ของ สผ.	<b>17.32</b>	11.73	18.17	18.00	16.44	-	17.30	17.33
3	โทรศัพท์	<b>11.21</b>	21.27	12.13	5.76	-	25.00	10.47	11.97
4	อีเมล (E-mail)	<b>8.36</b>	4.77	7.99	10.46	10.27	25.00	7.87	8.87
5	Line	<b>7.16</b>	7.55	4.43	11.35	26.03	-	9.73	4.52
6	วารสาร/นิตยสาร	<b>6.26</b>	8.95	6.37	4.96	5.48	-	3.33	9.26
7	YouTube ของ สผ.	<b>4.99</b>	4.57	5.33	4.52	4.11	-	3.81	6.21
8	จดหมายเชิญ	<b>2.82</b>	-	2.12	4.79	10.96	-	3.37	2.26
9	หนังสือพิมพ์	<b>2.08</b>	7.55	1.69	0.89	-	-	1.51	2.66
10	วิทยุ	<b>1.86</b>	8.15	1.48	0.27	-	-	1.30	2.44
11	Instagram ของ สผ.	<b>0.23</b>	-	0.36	-	-	-	0.30	0.13
12	Twitter ของ สผ.	<b>0.15</b>	-	0.14	0.18	-	8.33	0.17	0.13
*	อื่นๆ เช่น หัวหน้างาน, ฯลฯ	<b>4.29</b>	1.99	4.32	4.70	7.53	16.67	7.57	0.93

● สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก





### ตารางที่ 3 (ต่อ) สื่อ / ช่องทางที่ทำให้ทราบการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ค่าร้อยละ (%)

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
			จำนวนตัวอย่าง (n)	4,568	2,989	537	188	280	6
1	เว็บไซต์ของ สผ.	<b>33.27</b>	35.97	29.05	32.45	32.50	33.33	22.13	30.84
2	Facebook ของ สผ.	<b>17.32</b>	17.73	20.11	20.21	18.57	50.00	9.33	15.89
3	โทรศัพท์	<b>11.21</b>	9.64	8.94	14.36	3.57	16.67	27.77	9.35
4	อีเมล (E-mail)	<b>8.36</b>	9.03	12.66	1.06	10.36	-	1.08	7.48
5	Line	<b>7.16</b>	6.66	13.78	2.66	6.07	-	6.72	0.93
6	วารสาร/นิตยสาร	<b>6.26</b>	5.85	3.54	15.43	5.00	-	5.42	22.43
7	YouTube ของ สผ.	<b>4.99</b>	4.01	1.30	12.23	10.00	-	10.63	0.93
8	จดหมายเชิญ	<b>2.82</b>	3.41	1.12	-	4.29	-	1.95	-
9	หนังสือพิมพ์	<b>2.08</b>	0.90	5.59	-	1.07	-	6.29	5.61
10	วิทยุ	<b>1.86</b>	1.47	0.19	-	-	-	7.81	3.74
11	Instagram ของ สผ.	<b>0.23</b>	0.33	-	-	-	-	-	-
12	Twitter ของ สผ.	<b>0.15</b>	0.17	-	-	0.71	-	-	-
*	อื่นๆ เช่น หัวหน้างาน, ฯลฯ	<b>4.29</b>	4.82	3.72	1.60	7.86	-	0.87	2.80

● สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อ / ช่องทางที่ทำให้ทราบการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ทราบจากเว็บไซต์ของ สผ. มากที่สุด ร้อยละ 33.27 รองลงมาคือ Facebook ของ สผ. ร้อยละ 17.32 และทางสื่อโทรศัพท์ ร้อยละ 11.21 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามตัวแปรแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน



#### ตารางที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ ของ สำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	เพศ		อายุ (ปี)			
			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
			จำนวนตัวอย่าง (n)					
		821*	382	439	56	303	332	130
1	ทราบ/เคยร่วมงาน	<b>78.08</b>	80.10	76.31	53.57	77.23	78.61	89.23
2	ไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงาน**	<b>21.92</b>	19.90	23.69	46.43	22.77	21.39	10.77

ค่าร้อยละ (%)

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา					สถานภาพ	
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	สูงกว่า ป.เอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้เสีย
			จำนวนตัวอย่าง (n)						
		821*	88	501	204	26	2	415	406
1	ทราบ/เคยร่วมงาน	<b>78.08</b>	71.59	72.85	91.18	96.15	100.00	83.37	72.66
2	ไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงาน**	<b>21.92</b>	28.41	27.15	8.82	3.85	-	16.63	27.34

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
			จำนวนตัวอย่าง (n)						
		821*	542	93	32	53	1	81	19
1	ทราบ/เคยร่วมงาน	<b>78.08</b>	83.21	87.10	37.50	86.79	100.00	41.98	84.21
2	ไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงาน**	<b>21.92</b>	16.79	12.90	62.50	13.21	-	58.02	15.79

\*จำนวนผู้ตอบที่รู้จักสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)

\*\*ไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงาน---- (ยุติการตอบแบบสอบถาม)

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ ของ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ร้อยละ 78.08 และไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงาน ร้อยละ 21.92 โดยในกลุ่มที่ไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ. จะถูกยุติ การทำแบบสอบถามทันที



**ตารางที่ 5** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
กรณีทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	เพศ		คำร้อยละ (%)			
			ชาย	หญิง	อายุ (ปี)			
					ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
	จำนวนตัวอย่าง (n)	2,077	1,083	994	73	687	958	359
1	การจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศ	<b>17.09</b>	16.71	17.51	19.18	17.76	14.30	22.84
2	การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)	<b>14.78</b>	12.74	17.00	9.59	19.36	13.15	11.42
3	บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก/พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า	<b>12.86</b>	12.56	13.18	15.07	11.06	12.42	16.99
4	สิ่งแวดล้อมชุมชนและพื้นที่สีเขียว	<b>11.41</b>	10.06	12.88	19.18	9.32	12.00	12.26
5	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ	<b>11.07</b>	12.10	9.96	10.96	13.25	10.23	9.19
6	ความหลากหลายทางชีวภาพ	<b>6.93</b>	7.57	6.24	2.74	5.53	7.72	8.36
7	บริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม	<b>6.69</b>	6.93	6.44	6.85	6.84	7.62	3.90
8	การประกาศเขตพื้นที่และมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม	<b>5.49</b>	5.72	5.23	4.11	4.80	6.26	5.01
9	ความร่วมมือระหว่างประเทศด้านสิ่งแวดล้อม	<b>5.30</b>	5.63	4.93	9.59	5.09	5.64	3.90
10	ด้านกฎหมาย	<b>4.04</b>	4.89	3.12	2.74	3.64	4.80	3.06
11	งานจัดซื้อจัดจ้าง	<b>2.85</b>	3.42	2.21	-	1.75	3.97	2.51
*	อื่นๆ	<b>1.49</b>	1.66	1.31	-	1.60	1.88	0.56

● คำตอบของผู้ตอบที่รู้ทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

● สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก



**ตารางที่ 5 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรณีทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.**

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา					คำร้อยละ (%)	
			ต่ำกว่า	ป. ตรี	ป. โท	ป. เอก	สูงกว่า	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้เสีย
			ป. ตรี	ป. โท	ป. เอก	ป. เอก			
	จำนวนตัวอย่าง (ก)	2,077	185	1115	672	89	16	1,094	983
1	การจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรายงานสถานการณ์ คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศ	17.09	21.08	18.21	14.58	14.61	12.50	14.26	20.24
2	การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)	14.78	14.05	13.45	17.41	13.48	12.50	15.63	13.84
3	บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก/พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า	12.86	7.57	15.52	10.71	7.87	6.25	11.52	14.34
4	สิ่งแวดล้อมชุมชนและพื้นที่สีเขียว	11.41	14.59	12.20	9.23	12.36	6.25	12.89	9.77
5	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ	11.07	10.27	11.84	10.57	6.74	12.50	11.15	10.99
6	ความหลากหลายทางชีวภาพ	6.93	8.65	5.29	8.63	10.11	12.50	7.13	6.71
7	บริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม	6.69	5.41	6.73	7.59	2.25	6.25	6.03	7.43
8	การประกาศเขตพื้นที่และมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม	5.49	5.41	5.02	5.95	7.87	6.25	5.58	5.39
9	ความร่วมมือระหว่างประเทศด้านสิ่งแวดล้อม	5.30	3.24	5.47	4.76	11.24	6.25	5.58	4.98
10	ด้านกฎหมาย	4.04	4.32	3.23	5.36	3.37	6.25	4.48	3.56
11	งานจัดซื้อจัดจ้าง	2.85	4.32	2.24	2.83	5.62	12.50	2.93	2.75
*	อื่นๆ	1.49	1.08	0.81	2.38	4.49	-	2.83	-

● คำตอบของผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

● สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก



**ตารางที่ 5 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรณีทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.**

ค่าร้อยละ (%)

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
			จำนวนตัวอย่าง (n)	2,077	1,416	289	75	154	2
1	การจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศ	17.09	17.73	10.73	10.67	20.13	-	20.62	31.82
2	การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)	14.78	13.98	19.72	14.67	13.64	50.00	16.49	6.82
3	บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก/พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า	12.86	14.55	6.92	4.00	18.18	-	6.19	9.09
4	สิ่งแวดล้อมชุมชนและพื้นที่สีเขียว	11.41	11.30	9.00	8.00	14.29	50.00	18.56	9.09
5	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ	11.07	11.94	8.65	9.33	7.79	-	12.37	11.36
6	ความหลากหลายทางชีวภาพ	6.93	6.43	8.65	10.67	6.49	-	6.19	9.09
7	บริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม	6.69	6.78	5.88	9.33	7.79	-	7.22	-
8	การประกาศเขตพื้นที่และมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม	5.49	5.30	6.92	6.67	4.55	-	4.12	6.82
9	ความร่วมมือระหว่างประเทศด้านสิ่งแวดล้อม	5.30	5.58	2.77	9.33	5.84	-	4.12	6.82
10	ด้านกฎหมาย	4.04	2.47	13.15	9.33	0.65	-	1.03	4.55
11	งานจัดซื้อจัดจ้าง	2.85	2.47	5.19	6.67	0.65	-	1.03	4.55
*	อื่นๆ	1.49	1.48	2.42	1.33	-	-	2.06	-

• คำตอบของผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

• สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

จากตารางที่ 5 แสดงถึงการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ และหน้าที่ของ สผ. มีการรับรู้ที่ สผ. มีบทบาทหน้าที่ในการจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรายงานสถานการณ์ คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศ มากที่สุด ร้อยละ 17.09 รองลงมาคือ ดำเนินการในเรื่องการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ร้อยละ 14.78 และบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก/พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า ร้อยละ 12.86, สิ่งแวดล้อมชุมชนและพื้นที่สีเขียว ร้อยละ 11.41 และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ ร้อยละ 11.07 ตามลำดับ



## ตารางที่ 6 ความคิดเห็นสื่อ / ช่องทางที่สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์

ค่าร้อยละ (%)

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	เพศ		อายุ (ปี)			
			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
			จำนวนตัวอย่าง (n)		847	402	445	58
1	เว็บไซต์ของ สผ.	<b>29.75</b>	28.36	31.01	43.10	18.96	31.95	43.62
2	โทรศัพท์	<b>26.09</b>	28.11	24.27	12.07	29.66	24.28	27.52
3	Facebook ของ สผ.	<b>19.13</b>	14.18	23.60	22.41	24.46	15.97	12.75
4	Line	<b>10.86</b>	12.19	9.66	3.45	9.17	15.65	7.38
5	YouTube ของ สผ.	<b>6.26</b>	7.21	5.39	3.45	8.87	6.07	2.01
6	INSTAGRAM ของ สผ.	<b>2.83</b>	3.48	2.25	12.07	3.98	1.28	-
7	อีเมล (E-mail)	<b>1.42</b>	2.24	0.67	-	0.61	0.96	4.70
8	Twitter ของ สผ.	<b>1.06</b>	1.00	1.12	1.72	1.22	1.28	-
9	วารสาร/นิตยสาร	<b>0.47</b>	0.75	0.22	-	0.61	0.32	0.67
10	วิทยุ	<b>0.24</b>	0.50	-	-	-	0.32	0.67
11	หนังสือพิมพ์	<b>0.12</b>	0.25	-	-	0.31	-	-
*	อื่นๆ (ระบุ)	<b>1.77</b>	1.74	1.80	1.72	2.14	1.92	0.67

- สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก



## ตารางที่ 6 (ต่อ) ความคิดเห็นสื่อ / ช่องทางที่สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา					ร้อยละ (%)	
			ต่ำกว่า	ป. ตรี	ป. โท	ป. เอก	สูงกว่า	ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วน ได้เสีย
			ป. ตรี	ป. โท	ป. เอก	ป. เอก			
	จำนวนตัวอย่าง (n)	847	109	517	193	26	2	447	400
1	เว็บไซต์ของ สผ.	<b>29.75</b>	22.94	34.43	21.76	26.92	-	23.49	36.75
2	โทรทัศน์	<b>26.09</b>	41.28	23.21	27.46	11.54	-	26.40	25.75
3	Facebook ของ สผ.	<b>19.13</b>	14.68	20.50	15.54	38.46	-	20.58	17.50
4	Line	<b>10.86</b>	7.34	7.74	19.17	19.23	100.00	11.63	10.00
5	YouTube ของ สผ.	<b>6.26</b>	3.67	6.00	9.33	-	-	8.50	3.75
6	INSTAGRAM ของ สผ.	<b>2.83</b>	1.83	3.68	1.55	-	-	3.36	2.25
7	อีเมล (E-mail)	<b>1.42</b>	-	1.35	2.59	-	-	1.12	1.75
8	Twitter ของ สผ.	<b>1.06</b>	3.67	0.77	0.52	-	-	0.67	1.50
9	วารสาร/นิตยสาร	<b>0.47</b>	-	0.77	-	-	-	0.89	-
10	วิทยุ	<b>0.24</b>	1.83	-	-	-	-	0.45	-
11	หนังสือพิมพ์	<b>0.12</b>	-	0.19	-	-	-	0.22	-
*	อื่นๆ (ระบุ)	<b>1.77</b>	2.75	1.35	2.07	3.85	-	2.68	0.75

- สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก



## ตารางที่ 6 (ต่อ) ความคิดเห็นสื่อ / ช่องทางที่สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์

ค่าร้อยละ (%)

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงานภาครัฐ	ภาครัฐกิจ	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
	จำนวนตัวอย่าง (n)	847	543	107	16	59	1	101	20
1	เว็บไซต์ของ สผ.	29.75	33.70	21.50	18.75	38.98	-	9.90	50.00
2	โทรศัพท์	26.09	23.94	28.04	12.50	15.25	-	44.55	25.00
3	Facebook ของ สผ.	19.13	17.31	24.30	43.75	15.25	-	23.76	10.00
4	Line	10.86	10.13	15.89	25.00	16.95	-	5.94	-
5	YouTube ของ สผ.	6.26	7.37	3.74	-	3.39	100.00	4.95	5.00
6	INSTAGRAM ของ สผ.	2.83	2.58	0.93	-	6.78	-	4.95	-
7	อีเมล (E-mail)	1.42	1.84	-	-	1.69	-	-	5.00
8	Twitter ของ สผ.	1.06	1.10	1.87	-	-	-	0.99	-
9	วารสาร/นิตยสาร	0.47	0.37	-	-	-	-	0.99	5.00
10	วิทยุ	0.24	0.18	-	-	-	-	0.99	-
11	หนังสือพิมพ์	0.12	0.18	-	-	-	-	-	-
*	อื่นๆ (ระบุ)	1.77	1.29	3.74	-	1.69	-	2.97	-

● สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของ สผ. มากที่สุด ร้อยละ 29.75 รองลงมาคือ สื่อโทรศัพท์ ร้อยละ 26.09 และ Facebook ของ สผ. ร้อยละ 19.13 ตามลำดับ โดยหากพิจารณาจากสถานภาพของผู้ตอบพบว่า กลุ่มผู้รับบริการต้องการให้ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อโทรศัพท์ ส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต้องการให้ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของ สผ.





ตารางที่ 7 เรื่อง/ประเด็นที่ต้องการทราบจาก สผ.

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	เพศ		อายุ (ปี)			
			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
			จำนวนตัวอย่าง (n)		427	225	202	21
1	บทบาทหน้าที่/ผลการดำเนินงาน/โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ สผ.	19.44	14.67	24.75	23.81	21.05	17.50	20.37
2	การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)	12.41	13.33	11.39	33.33	14.47	7.50	16.67
3	การจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	10.07	9.33	10.89	9.52	7.24	10.50	16.67
4	การบริหารจัดการด้านงบประมาณและที่มาของแหล่งเงินทุน	8.67	10.67	6.44	-	10.53	8.50	7.41
5	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งในและต่างประเทศ	8.43	11.11	5.45	4.76	9.21	8.00	9.26
6	สิ่งแวดล้อมชุมชนและพื้นที่สีเขียว	7.03	5.78	8.42	9.52	7.24	5.50	11.11
7	ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น Line	6.56	6.67	6.44	14.29	1.97	6.50	16.67
8	ด้านกฎหมายต่าง ๆ เช่น ข้อกำหนดในการการป้องกันและควบคุมด้านสิ่งแวดล้อม	6.32	7.56	4.95	-	7.24	8.00	-
9	ความหลากหลายทางชีวภาพ	4.22	5.33	2.97	4.76	3.29	6.00	-
10	บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก / พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า	2.81	4.00	1.49	-	3.95	3.00	-
	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน/สำนักงานสาขาต่างจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ สผ.	2.81	4.00	1.49	-	3.29	3.50	-

- เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น
- นำเสนอ 10 อันดับ



ตารางที่ 7 (ต่อ) เรื่อง/ประเด็นที่ต้องการทราบจาก สผ.

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา				คำร้อยละ (%)	
			ต่ำกว่า	ป. ตริ	ป. โท	ป. เอก	ผู้รับ	ผู้มีส่วน
			ป. ตริ	ป. ตริ	ป. โท	ป. เอก	บริการ	ได้เสีย
	จำนวนตัวอย่าง (n)	427	50	215	147	15	239	188
1	บทบาทหน้าที่/ผลการดำเนินงาน/โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ สผ.	19.44	26.00	19.07	15.65	40.00	23.43	14.36
2	การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)	12.41	24.00	11.16	10.88	6.67	8.37	17.55
3	การจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	10.07	12.00	9.30	10.20	13.33	11.72	7.98
4	การบริหารจัดการด้านงบประมาณและที่มาของแหล่งเงินทุน	8.67	-	6.51	15.65	-	9.21	7.98
5	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งในและต่างประเทศ	8.43	14.00	5.12	11.56	6.67	6.28	11.17
6	สิ่งแวดล้อมชุมชนและพื้นที่สีเขียว	7.03	-	10.70	4.76	-	4.60	10.11
7	ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น Line	6.56	6.00	9.77	2.04	6.67	4.18	9.57
8	ด้านกฎหมายต่าง ๆ เช่น ข้อกำหนดในการป้องกันและควบคุมด้านสิ่งแวดล้อม	6.32	2.00	7.91	6.12	-	7.11	5.32
9	ความหลากหลายทางชีวภาพ	4.22	-	4.19	5.44	6.67	5.02	3.19
10	บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก / พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า	2.81	-	3.72	2.72	-	3.77	1.60
	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน/สำนักงานสาขาต่างจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ สผ.	2.81	6.00	3.72	0.68	-	3.77	1.60

- เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น
- นำเสนอ 10 อันดับ



ตารางที่ 7 (ต่อ) เรื่อง/ประเด็นที่ต้องการทราบจาก สผ.

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
	จำนวนตัวอย่าง (ก)	427	260	46	6	35	3	62	14
1	บทบาทหน้าที่/ผลการดำเนินงาน/โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ สผ.	19.44	15.30	28.26	-	25.71	33.33	25.81	28.57
2	การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)	12.41	13.70	10.87	16.67	8.57	-	12.90	-
3	การจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	10.07	10.70	4.35	33.33	5.71	33.33	8.06	21.43
4	การบริหารจัดการด้านงบประมาณและที่มาของแหล่งเงินทุน	8.67	11.40	-	16.67	11.43	33.33	-	7.14
5	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งในและต่างประเทศ	8.43	9.20	4.35	-	-	-	16.13	-
6	สิ่งแวดล้อมชุมชนและพื้นที่สีเขียว	7.03	6.50	-	16.67	5.71	-	12.90	14.29
7	ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น Line	6.56	5.30	10.87	-	17.14	-	4.84	-
8	ด้านกฎหมายต่าง ๆ เช่น ข้อกฎหมายในการการป้องกันและควบคุมด้านสิ่งแวดล้อม	6.32	5.30	23.91	-	2.86	-	-	7.14
9	ความหลากหลายทางชีวภาพ	4.22	4.90	-	16.67	-	-	3.23	14.29
10	บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก / พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า	2.81	4.60	-	-	-	-	-	-
	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน/สำนักงานสาขาต่างจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ สผ.	2.81	2.60	4.35	-	-	-	4.84	-

- เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น
- นำเสนอ 10 อันดับ

จากตารางที่ 7 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ต้องการทราบเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่/ผลการดำเนินงาน/โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ สผ. ร้อยละ 19.44 รองลงมาคือ การนำเสนอการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ร้อยละ 12.41 อันดับที่ 3 คือ การจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 10.07 ตามลำดับ



### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

#### ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ความพึงพอใจ		
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ (%)
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ</b>								
1) การให้บริการเป็นระบบและเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	-	1.87	16.85	52.11	29.17	<b>4.09</b>	.727	<b>81.80</b>
2) ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-	1.87	20.12	50.70	27.30	<b>4.03</b>	.741	<b>80.60</b>
3) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	-	1.09	17.16	46.18	35.57	<b>4.16</b>	.739	<b>83.20</b>
4) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม/เป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	-	1.40	19.19	46.02	33.39	<b>4.11</b>	.755	<b>82.20</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>								
5) มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	-	1.56	14.35	46.18	37.91	<b>4.20</b>	.738	<b>84.00</b>
6) มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ	-	1.25	11.54	53.67	33.54	<b>4.20</b>	.681	<b>84.00</b>
7) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	-	2.18	14.98	51.48	31.36	<b>4.12</b>	.733	<b>82.40</b>
8) ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	1.56	16.54	43.84	38.07	<b>4.18</b>	.759	<b>83.60</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
9) ความสะดวกในการขอรับบริการ ณ ที่ตั้ง สผ.	0.31	3.43	24.18	45.55	26.52	<b>3.95</b>	.819	<b>79.00</b>
10) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	-	1.72	19.97	50.39	27.93	<b>4.05</b>	.739	<b>81.00</b>
11) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	-	2.03	17.94	50.70	29.33	<b>4.07</b>	.741	<b>81.40</b>
12) มีการให้บริการในช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สผ. Application เป็นต้น	-	1.87	20.28	46.65	31.20	<b>4.07</b>	.765	<b>81.40</b>
<b>ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>								
13) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ/ความคาดหวัง	-	1.09	16.85	53.67	28.39	<b>4.09</b>	.699	<b>81.80</b>
14) ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	-	1.40	12.64	58.66	27.30	<b>4.12</b>	.665	<b>82.40</b>
15) การบริการที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง	-	0.94	17.32	49.92	31.83	<b>4.13</b>	.717	<b>82.60</b>
16) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ทันสมัย เป็นปัจจุบัน	-	0.47	15.76	53.04	30.73	<b>4.14</b>	.682	<b>82.80</b>
<b>ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สผ.</b>	-	<b>0.78</b>	<b>14.35</b>	<b>54.91</b>	<b>29.95</b>	<b>4.14</b>	.675	<b>82.80</b>



### ตารางที่ 8.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )					
			เพศ		อายุ (ปี)			
			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
	จำนวนตัวอย่าง (n)	641	306	335	30	234	261	116
1	ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.16	4.11	4.21	4.20	4.15	4.14	4.22
2	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม/เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.11	4.06	4.16	3.97	4.14	4.08	4.17
3	การให้บริการเป็นระบบและเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.09	4.05	4.12	4.00	4.03	4.11	4.16
4	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.03	4.03	4.04	3.90	4.03	4.04	4.06
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ		4.10	4.06	4.13	4.02	4.09	4.09	4.15

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา					สถานภาพ	
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	สูงกว่า ป.เอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้เสีย
	จำนวนตัวอย่าง (n)	641	63	365	186	25	2	346	295
1	ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.16	4.08	4.10	4.24	4.68	4.50	4.31	3.99
2	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม/เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.11	4.00	4.04	4.21	4.68	4.50	4.23	3.98
3	การให้บริการเป็นระบบและเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.09	4.10	4.02	4.12	4.72	4.00	4.18	3.98
4	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.03	3.94	3.99	4.06	4.64	4.00	4.14	3.91
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ		4.10	4.03	4.04	4.16	4.68	4.25	4.22	3.96

● จำนวนเต็ม = 5

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)



**ตารางที่ 8.1(ต่อ) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ**

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงานภาครัฐ	ภาครัฐกิจ	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
	จำนวนตัวอย่าง (n)	641	451	81	12	46	1	34	16
1	ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.16	4.18	4.22	4.42	3.98	4.00	3.74	4.50
2	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม/เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.11	4.14	4.26	4.08	3.83	4.00	3.82	4.13
3	การให้บริการเป็นระบบและเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	4.09	4.13	4.05	4.25	3.78	4.00	4.03	3.94
4	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.03	4.08	4.04	4.00	3.67	5.00	3.88	4.00
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ		4.10	4.13	4.14	4.19	3.82	4.25	3.87	4.14

● จำนวนเต็ม = 5

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)

จากตารางที่ 8.1 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม/เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 การให้บริการเป็นระบบและเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 และ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 ตามลำดับ



## ตารางที่ 8.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	เพศ		อายุ (ปี)			
			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
			จำนวนตัวอย่าง (n)					
		641	306	335	30	234	261	116
1	มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	4.20	4.16	4.24	3.80	4.17	4.32	4.11
	มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ	4.20	4.16	4.22	3.77	4.24	4.27	4.04
2	ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.18	4.18	4.19	3.90	4.18	4.23	4.16
3	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.12	4.08	4.16	3.80	4.12	4.20	4.03
<b>ภาพรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		<b>4.18</b>	<b>4.14</b>	<b>4.21</b>	<b>3.82</b>	<b>4.18</b>	<b>4.26</b>	<b>4.09</b>

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา					สถานภาพ	
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	สูงกว่า ป.เอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้เสีย
			จำนวนตัวอย่าง (n)						
		641	63	365	186	25	2	346	295
1	มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	4.20	4.25	4.16	4.19	4.88	4.50	4.27	4.13
	มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ	4.20	4.19	4.11	4.27	4.88	4.50	4.29	4.08
2	ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.18	4.03	4.10	4.32	4.80	4.50	4.34	4.00
3	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.12	4.05	3.99	4.30	4.88	4.50	4.24	3.98
<b>ภาพรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		<b>4.18</b>	<b>4.13</b>	<b>4.09</b>	<b>4.27</b>	<b>4.86</b>	<b>4.50</b>	<b>4.28</b>	<b>4.05</b>

● จำนวนเต็ม = 5

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกันสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)



## ตารางที่ 8.2 (ต่อ) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงาน ภาครัฐ	ภาครัฐวิ จ	องค์กรพัฒนา เอกชน	สถาบัน การศึกษา/วิจัย	องค์กร ต่างประเทศ/ ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
			จำนวนตัวอย่าง (n)	641	451	81	12	46	1
1	มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	4.20	4.25	4.16	4.42	3.96	3.00	4.00	4.06
	มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ	4.20	4.23	4.22	4.50	4.04	4.00	3.82	4.06
2	ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.18	4.19	4.38	4.50	3.89	5.00	3.79	4.31
3	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.12	4.11	4.44	4.58	3.89	4.00	3.68	4.00
ภาพรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ		4.18	4.20	4.30	4.50	3.95	4.00	3.82	4.11

● จำนวนเต็ม = 5

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)

จากตารางที่ 8.2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 เท่ากัน รองลงมาคือ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ





### ตารางที่ 8.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	เพศ		อายุ (ปี)			
			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
			จำนวนตัวอย่าง (n)					
		641	306	335	30	234	261	116
1	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.07	3.95	4.19	4.00	4.13	4.08	3.95
	มีการให้บริการในช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สผ. Application เป็นต้น	4.07	3.97	4.16	4.17	4.11	4.07	3.97
2	มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.05	3.97	4.11	3.90	4.05	4.07	4.03
3	ความสะดวกในการขอรับบริการ ณ ที่ตั้ง สผ.	3.95	3.92	3.97	4.00	3.98	3.88	4.02
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.03	3.95	4.11	4.02	4.07	4.02	3.99

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา					สถานภาพ	
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	สูงกว่า ป.เอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้เสีย
			จำนวนตัวอย่าง (n)						
		641	63	365	186	25	2	346	295
1	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.07	3.89	4.01	4.18	4.64	4.00	4.19	3.94
	มีการให้บริการในช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สผ. Application เป็นต้น	4.07	3.98	3.97	4.22	4.76	3.50	4.23	3.89
2	มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.05	3.78	4.02	4.13	4.52	4.00	4.20	3.86
3	ความสะดวกในการขอรับบริการ ณ ที่ตั้ง สผ.	3.95	3.78	3.97	3.90	4.36	3.00	4.07	3.80
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.03	3.86	3.99	4.11	4.57	3.63	4.17	3.87

● จำนวนเต็ม = 5

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)



### ตารางที่ 8.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
			จำนวนตัวอย่าง (n)	641	451	81	12	46	1
1	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.07	4.12	3.85	4.50	4.00	4.00	3.97	4.00
	มีการให้บริการในช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สผ. Application เป็นต้น	4.07	4.09	3.90	4.67	4.15	4.00	3.88	4.13
2	มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.05	4.07	3.98	4.50	3.98	4.00	3.71	4.19
3	ความสะดวกในการขอรับบริการ ณ ที่ตั้ง สผ.	3.95	4.00	3.93	4.08	3.41	4.00	3.79	4.38
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.03	4.07	3.91	4.44	3.89	4.00	3.84	4.17

● จำนวนเต็ม = 5

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)

จากตารางที่ 8.3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีการให้บริการในช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สผ. Application เป็นต้น ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 เท่ากัน มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 และความสะดวกในการขอรับบริการ ณ ที่ตั้ง สผ. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตามลำดับ



### ตารางที่ 8.4 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	เพศ		อายุ (ปี)			
			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
			จำนวนตัวอย่าง (n)		641	306	335	30
1	ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ทันสมัย เป็นปัจจุบัน	4.14	4.08	4.19	4.00	4.16	4.15	4.13
2	การบริการที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.13	4.08	4.16	4.03	4.17	4.11	4.10
3	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.12	4.03	4.20	3.90	4.13	4.15	4.08
4	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ/ความคาดหวัง	4.09	4.00	4.18	3.90	4.14	4.13	3.97
ภาพรวมด้านคุณภาพของการให้บริการ		4.12	4.05	4.18	3.96	4.15	4.14	4.07

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา					สถานภาพ	
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	สูงกว่า ป.เอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้เสีย
			จำนวนตัวอย่าง (n)		641	63	365	186	25
1	ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ทันสมัย เป็นปัจจุบัน	4.14	4.14	4.07	4.20	4.72	4.50	4.26	4.00
2	การบริการที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.13	4.13	4.05	4.19	4.72	4.50	4.27	3.96
3	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.12	4.13	4.02	4.24	4.60	4.50	4.24	3.97
4	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ/ความคาดหวัง	4.09	4.10	4.01	4.17	4.64	4.50	4.22	3.94
ภาพรวมด้านคุณภาพของการให้บริการ		4.12	4.12	4.04	4.20	4.67	4.50	4.25	3.97

● จำนวนเต็ม = 5

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)



### ตารางที่ 8.4 (ต่อ) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงาน ภาครัฐ	ภาคธุรกิจ	องค์กรพัฒนา เอกชน	สถาบัน การศึกษา/วิจัย	ต่างประเทศ/ ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
			จำนวนตัวอย่าง (n)						
		641	451	81	12	46	1	34	16
1	ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ทันสมัย เป็นปัจจุบัน	4.14	4.16	4.17	4.33	4.04	4.00	3.94	4.06
2	การบริการที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.13	4.13	4.17	4.25	4.13	4.00	3.88	4.25
3	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.12	4.13	4.20	4.42	3.87	4.00	4.06	4.13
4	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ/ความคาดหวัง	4.09	4.10	4.20	4.42	3.89	4.00	3.91	4.25
ภาพรวมด้านคุณภาพของการให้บริการ		4.12	4.13	4.19	4.35	3.98	4.00	3.95	4.17

● จำนวนเต็ม = 5

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)

จากตารางที่ 8.4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ทันสมัย เป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาคือ การบริการที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 และได้รับบริการตรงตามความต้องการ/ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ



ตารางที่ 9 ปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการของ สผ. มากที่สุด

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	เพศ		อายุ (ปี)			
			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
			จำนวนตัวอย่าง (ก)					
		641	306	335	30	234	261	116
1	ไม่มี	85.18	80.07	89.85	93.33	84.19	82.38	91.38
2	มี	14.82	19.93	10.15	6.67	15.81	17.62	8.62
	● กระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	34.68	39.51	25.58	33.33	42.86	27.59	35.71
	● ช่องทางการให้บริการ/ สิ่งอำนวยความสะดวก	31.45	27.16	39.53	33.33	28.57	31.03	42.86
	● บุคลากรที่ให้บริการ	16.94	18.52	13.95	33.33	10.20	22.41	14.29
	● คุณภาพของข้อมูล/บริการ	13.71	11.11	18.60	-	14.29	15.52	7.14
	● อื่น ๆ	3.23	3.70	2.33	-	4.08	3.45	-

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา					สถานภาพ	
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	สูงกว่า ป.เอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้เสีย
			จำนวนตัวอย่าง (ก)						
		641	63	365	186	25	2	346	295
1	ไม่มี	85.18	87.30	86.58	80.65	92.00	100.00	89.02	80.68
2	มี	14.82	12.70	13.42	19.35	8.00	-	10.98	19.32
	● กระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	34.68	33.33	26.56	46.67	33.33	-	29.31	39.39
	● ช่องทางการให้บริการ/ สิ่งอำนวยความสะดวก	31.45	50.00	34.38	22.22	33.33	-	25.86	36.36
	● บุคลากรที่ให้บริการ	16.94	8.33	21.88	13.33	-	-	20.69	13.64
	● คุณภาพของข้อมูล/บริการ	13.71	8.33	17.19	11.11	-	-	18.97	9.09
	● อื่น ๆ	3.23	-	-	6.67	33.33	-	5.17	1.52

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)



## ตารางที่ 9 (ต่อ) ปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการของ สผ. มากที่สุด

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
			จำนวนตัวอย่าง (ก)	641	451	81	12	46	1
1	ไม่มี	85.18	85.81	75.31	75.00	89.13	100.00	97.06	87.50
2	มี	14.82	14.19	24.69	25.00	10.87	-	2.94	12.50
	● กระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	34.68	38.50	19.23	50.00	37.50		-	50.00
	● ช่องทางการให้บริการ/ สิ่งอำนวยความสะดวก	31.45	30.10	30.77	25.00	50.00		-	50.00
	● บุคลากรที่ให้บริการ	16.94	13.20	30.77	-	12.50		100.00	-
	● คุณภาพของข้อมูล/บริการ	13.71	15.60	15.38	-	-		-	-
	● อื่น ๆ	3.23	2.40	3.85	25.00	-		-	-

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)

จากตารางที่ 9 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.18 ไม่มีความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการของ สผ. โดยมีเพียงร้อยละ 14.82 ที่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ คือ กระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ร้อยละ 34.68 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 31.45, บุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 16.94 และคุณภาพของข้อมูล/บริการ ร้อยละ 13.71 ตามลำดับ



ตารางที่ 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การบริการของ สผ.

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	เพศ		อายุ (ปี)			
			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
			จำนวนตัวอย่าง (n)					
		90	62	28	1	30	51	8
1	ปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว	37.78	40.32	32.14	100.00	30.00	39.22	50.00
2	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและจัดส่งข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น	16.67	14.52	21.43	-	23.33	13.73	12.50
3	ปรับปรุงด้านข้อมูลที่นำเสนอให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	8.89	9.68	7.14	-	3.33	13.73	-
4	เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงาน สามารถอธิบาย/ตอบคำถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	7.78	8.06	7.14	-	6.67	3.92	37.50
	เพิ่มบุคลากรในแต่ละพื้นที่ให้เพียงพอ	7.78	1.61	21.43	-	6.67	9.80	-
6	มีช่องทางในการให้บริการ ติดต่อได้ง่ายและแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับรู้มากขึ้น	3.33	3.23	3.57	-	3.33	3.92	-
	มีการบริหารจัดการด้านงบประมาณอย่างโปร่งใส	3.33	4.84	-	-	10.00	-	-
	เพิ่มการติดตามและตรวจสอบโครงการ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามมาตรการ EIA	3.33	4.84	-	-	10.00	-	-
	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการพัฒนาการให้บริการ	3.33	4.84	-	-	-	5.88	-

\*เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

\*นำเสนอ 9 อันดับ



ตารางที่ 10 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การบริการของ สผ.

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา				คำร้อยละ (%)	
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วน ได้เสีย
			จำนวนตัวอย่าง (n)				33	57
1	ปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว	37.78	54.55	51.35	20.51	33.33	21.21	47.37
2	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและจัดส่งข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น	16.67	9.09	16.22	20.51	-	18.18	15.79
3	ปรับปรุงด้านข้อมูลที่น่าเสนอให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	8.89	27.27	2.70	10.26	-	6.06	10.53
4	เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงาน สามารถอธิบาย/ตอบคำถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	7.78	-	10.81	7.69	-	12.12	5.26
	เพิ่มบุคลากรในแต่ละพื้นที่ให้เพียงพอ	7.78	-	10.81	7.69	-	12.12	5.26
6	มีช่องทางในการให้บริการ ติดต่อได้ง่ายและแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับรู้มากขึ้น	3.33	9.09	5.41	-	-	9.09	-
	มีการบริหารจัดการด้านงบประมาณอย่างโปร่งใส	3.33	-	-	7.69	-	-	5.26
	เพิ่มการติดตามและตรวจสอบโครงการ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามมาตรการ EIA	3.33	-	-	7.69	-	-	5.26
	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการพัฒนาการให้บริการ	3.33	-	-	7.69	-	-	5.26

\*เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

\*นำเสนอ 9 อันดับ





ตารางที่ 10 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การบริการของ สผ.

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ					
			หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
	จำนวนตัวอย่าง (n)	90	55	19	4	8	1	3
1	ปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว	37.78	30.91	52.63	25.00	50.00	-	66.67
2	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและจัดส่งข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น	16.67	16.36	15.79	-	12.50	100.00	33.33
3	ปรับปรุงด้านข้อมูลที่น่าเสนอให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	8.89	7.27	-	25.00	37.50	-	-
4	เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงาน สามารถอธิบาย/ตอบคำถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	7.78	10.91	5.26	-	-	-	-
	เพิ่มบุคลากรในแต่ละพื้นที่ให้เพียงพอ	7.78	10.91	5.26	-	-	-	-
6	มีช่องทางในการให้บริการ ติดต่อได้ง่ายและแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับรู้มากขึ้น	3.33	5.45	-	-	-	-	-
	มีการบริหารจัดการด้านงบประมาณอย่างโปร่งใส	3.33	5.45	-	-	-	-	-
	เพิ่มการติดตามและตรวจสอบโครงการ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามมาตรการ EIA	3.33	5.45	-	-	-	-	-
	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการพัฒนาการให้บริการ	3.33	5.45	-	-	-	-	-

\*เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

\*นำเสนอ 9 อันดับ

จากตารางที่ 10 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การบริการของ สผ. คือ ปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 37.78 รองลงมาคือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและจัดส่งข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น ร้อยละ 16.67 อันดับที่ 3 คือ ปรับปรุงด้านข้อมูลที่น่าเสนอให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 8.89 ตามลำดับ



#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่น และการยอมรับต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ (%)
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)			
1) นโยบาย แผน และมาตรการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ สผ. สามารถส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน	-	0.78	18.72	51.95	28.55	<b>4.08</b>	.706	<b>81.60<sup>5</sup></b>
2) กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานถูกต้อง เชื่อถือได้	0.16	0.62	13.57	49.14	36.51	<b>4.21</b>	.704	<b>84.20<sup>2</sup></b>
3) บุคลากร สผ. ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	0.16	1.40	16.07	45.40	36.97	<b>4.18</b>	.755	<b>83.60<sup>3</sup></b>
4) บุคลากร สผ. มีความเชี่ยวชาญ ทำงานอย่างมืออาชีพ	-	0.47	14.35	44.15	41.03	<b>4.26</b>	.712	<b>85.20<sup>1</sup></b>
5) สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความเห็นของประชาชน	-	1.40	17.16	43.37	38.07	<b>4.18</b>	.759	<b>83.60<sup>3</sup></b>
<b>ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สผ.</b>	<b>-</b>	<b>0.16</b>	<b>14.98</b>	<b>51.95</b>	<b>32.92</b>	<b>4.18</b>	.674	<b>83.60</b>

จากตารางที่ 11 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ บุคลากร สผ. มีความเชี่ยวชาญ ทำงานอย่างมืออาชีพ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาคือ กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานถูกต้อง เชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20, บุคลากร สผ. ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และ สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความเห็นของประชาชน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 เท่ากัน และนโยบาย แผน และมาตรการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ สผ. สามารถส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60



### ตารางที่ 11.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	เพศ		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )			
			ชาย	หญิง	อายุ (ปี)			สูงกว่า 57
					ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	
	จำนวนตัวอย่าง (n)	641	306	335	30	234	261	116
1	บุคลากร สผ. มีความเชี่ยวชาญ ทำงานอย่างมืออาชีพ	4.26	4.20	4.31	3.97	4.26	4.26	4.32
2	กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานถูกต้อง เชื่อถือได้	4.21	4.11	4.30	3.90	4.20	4.30	4.13
3	บุคลากร สผ. ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.18	4.13	4.21	3.93	4.17	4.17	4.27
3	สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความเห็นของประชาชน	4.18	4.10	4.26	4.10	4.21	4.12	4.29
5	นโยบาย แผน และมาตรการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ สผ. สามารถส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน	4.08	4.04	4.12	3.90	4.03	4.13	4.13
<b>ภาพรวมความน่าเชื่อถือ</b>		<b>4.18</b>	<b>4.11</b>	<b>4.24</b>	<b>3.90</b>	<b>4.19</b>	<b>4.19</b>	<b>4.18</b>

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	การศึกษา					สถานภาพ	
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	สูงกว่า ป.เอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้เสีย
1	บุคลากร สผ. มีความเชี่ยวชาญ ทำงานอย่างมืออาชีพ	4.26	4.16	4.19	4.37	4.64	4.00	4.34	4.17
2	กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานถูกต้อง เชื่อถือได้	4.21	4.10	4.15	4.31	4.64	4.50	4.38	4.01
3	บุคลากร สผ. ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.18	4.00	4.13	4.28	4.48	4.50	4.29	4.05
3	สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความเห็นของประชาชน	4.18	4.10	4.16	4.20	4.52	4.50	4.32	4.02
5	นโยบาย แผน และมาตรการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ สผ. สามารถส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน	4.08	4.03	4.04	4.10	4.56	5.00	4.19	3.95
<b>ภาพรวมความน่าเชื่อถือ</b>		<b>4.18</b>	<b>4.17</b>	<b>4.14</b>	<b>4.21</b>	<b>4.48</b>	<b>4.50</b>	<b>4.31</b>	<b>4.02</b>

● จำนวนเต็ม = 5

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)



ตารางที่ 11.1 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ที่	การรับรู้	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )							
		ภาพรวม	หน่วยงาน ภาครัฐ	ภาครัฐกิจ	องค์กรพัฒนา เอกชน	สถาบัน การศึกษา/วิจัย	องค์กร ต่างประเทศ/ ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
	จำนวนตัวอย่าง (n)	641	451	81	12	46	1	34	16
1	บุคลากร สผ. มีความเชี่ยวชาญ ทำงานอย่างมืออาชีพ	4.26	4.32	4.20	4.42	3.98	4.00	3.85	4.44
2	กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานถูกต้อง เชื่อถือได้	4.21	4.25	4.32	4.33	3.85	5.00	3.91	4.06
3	บุคลากร สผ. ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.18	4.21	4.30	4.50	3.78	4.00	3.85	4.13
3	สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความเห็นของประชาชน	4.18	4.27	4.22	4.33	3.74	4.00	3.50	4.13
5	นโยบาย แผน และมาตรการด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ สผ สามารถส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน	4.08	4.16	4.05	4.17	3.70	4.00	3.68	4.00
ภาพรวมความน่าเชื่อถือ		4.18	4.24	4.15	4.17	3.93	4.00	3.74	4.13

● จำนวนเต็ม = 5

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)



## ตารางที่ 12 ภาพลักษณ์ของ “สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”

ค่าร้อยละ (%)

ที่	ภาพลักษณ์	ภาพรวม	เพศ		อายุ (ปี)			
			ชาย	หญิง	ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
			จำนวนตัวอย่าง (ก)					
		3,796	1,824	1,972	170	1,384	1,555	687
1	ทำประโยชน์และสำคัญต่อประเทศ	<b>32.30</b>	31.58	32.96	24.71	33.89	30.80	34.35
2	มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมฯ	<b>17.70</b>	17.27	18.10	18.82	15.17	20.06	17.18
3	มุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลการปฏิบัติงาน	<b>15.60</b>	17.11	14.20	23.53	15.82	13.76	17.32
4	มีความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ	<b>12.07</b>	10.31	13.69	11.18	14.67	11.13	9.17
5	ให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค	<b>11.14</b>	11.07	11.21	10.59	10.04	11.90	11.79
6	โปร่งใส เปิดเผย ไม่ปกปิด	<b>8.54</b>	9.43	7.71	10.00	7.37	9.52	8.30
7	มีหรือถูกการเมืองแทรกแซง	<b>1.53</b>	1.97	1.12	-	1.23	1.99	1.46
8	มีปัญหาด้านการบริหารงาน	<b>0.95</b>	1.15	0.76	1.18	1.45	0.71	0.44
*	อื่น ๆ	<b>0.18</b>	0.11	0.25	-	0.36	0.13	-

ที่	ภาพลักษณ์	ภาพรวม	การศึกษา					สถานภาพ	
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	สูงกว่า ป.เอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้เสีย
			จำนวนตัวอย่าง (ก)						
		3,796	365	2,159	1,111	149	12	2,053	1,743
1	ทำประโยชน์และสำคัญต่อประเทศ	<b>32.30</b>	30.96	31.17	33.21	43.62	50.00	33.22	31.21
2	มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมฯ	<b>17.70</b>	19.73	17.04	18.00	19.46	25.00	17.78	17.61
3	มุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลการปฏิบัติงาน	<b>15.60</b>	10.41	17.42	13.14	21.48	-	15.98	15.15
4	มีความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ	<b>12.07</b>	7.12	11.95	14.76	6.71	-	14.27	9.47
5	ให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค	<b>11.14</b>	17.53	11.12	9.99	4.03	16.67	8.57	14.17
6	โปร่งใส เปิดเผย ไม่ปกปิด	<b>8.54</b>	10.14	8.62	8.55	3.36	8.33	8.04	9.12
7	มีหรือถูกการเมืองแทรกแซง	<b>1.53</b>	2.19	1.81	0.81	1.34	-	0.63	2.58
8	มีปัญหาด้านการบริหารงาน	<b>0.95</b>	1.37	0.79	1.26	-	-	1.17	0.69
*	อื่น ๆ	<b>0.18</b>	0.55	0.09	0.27	-	-	0.34	-

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)

\*เป็นการเรียงลำดับ 1 - 3 โดย 1=มากที่สุด 2,3 รองลงมา



## ตารางที่ 12 (ต่อ) ภาพลักษณ์ของ “สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”

ค่าร้อยละ (%)

ที่	การรับรู้	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
	จำนวนตัวอย่าง (n)	3,796	2,685	475	71	264	6	201	94
1	ทำประโยชน์และสำคัญต่อประเทศ	<b>32.30</b>	33.56	30.32	32.39	31.06	50.00	21.89	30.85
2	มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมฯ	<b>17.70</b>	18.58	10.95	16.90	19.32	-	19.90	19.15
3	มุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลการปฏิบัติงาน	<b>15.60</b>	17.28	11.58	5.63	17.05	33.33	7.46	7.45
4	มีความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ	<b>12.07</b>	12.18	13.05	7.04	14.77	16.67	5.97	12.77
5	ให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค	<b>11.14</b>	9.68	12.42	12.68	13.26	-	26.37	7.45
6	โปร่งใส เปิดเผย ไม่ปกปิด	<b>8.54</b>	6.78	15.79	22.54	2.65	-	14.93	14.89
7	มีหรือถูกการเมืองแทรกแซง	<b>1.53</b>	1.12	3.79	2.82	-	-	1.49	5.32
8	มีปัญหาด้านการบริหารงาน	<b>0.95</b>	0.82	0.63	-	1.89	-	1.99	2.13
*	อื่น ๆ	<b>0.18</b>	-	1.47	-	-	-	-	-

\*\* จำนวนผู้ตอบที่ทราบ/เคยร่วมงานกับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.)

\*เป็นการเรียงลำดับ 1 - 3 โดย 1=มากที่สุด 2,3 รองลงมา

จากตารางที่ 12 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่คิดว่าภาพลักษณ์ของ “สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” คือ เป็นองค์กรที่ทำประโยชน์และสำคัญต่อประเทศ ร้อยละ 32.30 รองลงมาคือ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมฯ ร้อยละ 17.70, มุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 15.60 และเป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ ร้อยละ 12.07 ตามลำดับ



**ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ สผ.**

**ตารางที่ 13 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ต่อ การดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

ที่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม	เพศ		ค่าร้อยละ (%)			
			ชาย	หญิง	อายุ (ปี)			
					ต่ำกว่า 25	25 - 42	43 - 57	สูงกว่า 57
	จำนวนตัวอย่าง (n)	294	146	148	9	96	147	42
1	เพิ่มการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น	10.88	11.64	10.14	11.11	10.42	12.24	7.14
	มีการดำเนินงานด้วยความยุติธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เช่น เปิดเผยข้อมูลงบประมาณ	10.88	15.07	6.76	11.11	13.54	6.12	21.43
3	มีแผนและนโยบายที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศได้อย่างแท้จริง	8.50	10.27	6.76	44.44	8.33	4.76	14.29
4	สนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่เหมาะสม	6.12	7.53	4.73	-	6.25	8.16	-
5	ลดขั้นตอน/กระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	5.78	6.16	5.41	-	9.38	5.44	-
6	พัฒนาการจัดการประชุมให้เหมาะสมทั้งกับสถานการณ์/สถานที่/วันและเวลา	5.78	4.79	6.76	-	4.17	5.44	11.90
7	เพิ่มการจัดกิจกรรมและจัดอบรมให้กับผู้ประกอบการและประชาชนอย่างต่อเนื่อง	5.10	2.74	7.43	-	4.17	7.48	-
8	เน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมของชุมชนให้มากขึ้น	4.76	4.11	5.41	-	2.08	6.12	7.14
9	เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอและมีการคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป	3.74	4.11	3.38	-	3.13	4.76	2.38
10	ประชาสัมพันธ์/แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย/บทบาทหน้าที่/ผลการดำเนินงาน/โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ สผ.ให้ชัดเจนและเข้าถึงทุกกลุ่ม	3.74	3.42	4.05	-	2.08	3.40	9.52

\*เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

\*\*นำเสนอ 10 อันดับ



ตารางที่ 13 (ต่อ) ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ต่อ การดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ที่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม	การศึกษา					สถานภาพ	
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	สูงกว่า ป.เอก	ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วน ได้เสีย
			จำนวนตัวอย่าง (n)	294	12	112	133	31	6
1	เพิ่มการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น	10.88	-	17.86	8.27	3.23	-	16.23	5.00
	มีการดำเนินงานด้วยความยุติธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เช่น เปิดเผยข้อมูลงบประมาณ	10.88	8.33	6.25	18.05	-	-	3.25	19.29
3	มีแผนและนโยบายที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศได้อย่างแท้จริง	8.50	33.33	16.07	2.26	-	-	4.55	12.86
4	สนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่เหมาะสม	6.12	8.33	1.79	6.77	19.35	-	3.90	8.57
5	ลดขั้นตอน/กระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	5.78	-	4.46	9.02	-	-	7.14	4.29
6	พัฒนาการจัดการประชุมให้เหมาะสมทั้งกับสถานการณ์/สถานที่/วันและเวลา	5.78	-	2.68	8.27	9.68	-	5.19	6.43
7	เพิ่มการจัดกิจกรรมและจัดอบรมให้กับผู้ประกอบการและประชาชนอย่างต่อเนื่อง	5.10	-	8.04	4.51	-	-	7.79	2.14
8	เน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมของชุมชนให้มากขึ้น	4.76	8.33	4.46	3.01	12.90	-	3.25	6.43
9	เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอและมีการคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป	3.74	-	-	4.51	9.68	33.33	7.14	-
10	ประชาสัมพันธ์/แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย/บทบาทหน้าที่/ผลการดำเนินงาน/ โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ สผ.ให้ชัดเจนและเข้าถึงทุกกลุ่ม	3.74	-	7.14	2.26	-	-	5.19	2.14

\*เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

\*\*นำเสนอ 10 อันดับ





ตารางที่ 13 (ต่อ) ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ต่อ การดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ค่าร้อยละ (%)

ที่	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม	สถานภาพ						
			หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
	จำนวนตัวอย่าง (n)	294	196	34	8	39	1	4	12
1	เพิ่มการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น	10.88	10.71	11.76	12.50	5.13	-	-	33.33
	มีการดำเนินงานด้วยความยุติธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เช่น เปิดเผยข้อมูลงบประมาณ	10.88	8.67	-	12.50	33.33	-	-	8.33
3	มีแผนและนโยบายที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศได้อย่างแท้จริง	8.50	12.76	-	-	-	-	-	-
4	สนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่เหมาะสม	6.12	5.61	-	12.50	7.69	100.00	-	16.67
5	ลดขั้นตอน/กระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	5.78	5.61	14.71	-	-	-	25.00	-
6	พัฒนาการจัดการประชุมให้เหมาะสมทั้งกับสถานการณ์/สถานที่/วันและเวลา	5.78	6.63	11.76	-	-	-	-	-
7	เพิ่มการจัดกิจกรรมและจัดอบรมให้กับผู้ประกอบการและประชาชนอย่างต่อเนื่อง	5.10	3.57	5.88	-	12.82	-	-	8.33
8	เน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมของชุมชนให้มากขึ้น	4.76	4.59	-	12.50	10.26	-	-	-
9	เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอและมีการคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป	3.74	4.08	8.82	-	-	-	-	-
10	ประชาสัมพันธ์/แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย/บทบาทหน้าที่/ผลการดำเนินงาน/โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ สผ.ให้ชัดเจนและเข้าถึงทุกกลุ่ม	3.74	3.06	2.94	-	2.56	-	25.00	16.67

\*เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

\*\*นำเสนอ 10 อันดับ



## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในภาพรวม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในเรื่องของ การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนรู้จักสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านทางช่องทางการสื่อสารของ สผ. มากที่สุด คือ จากเว็บไซต์ของ สผ. อาจจะได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลขั้นต้นที่ใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หากมีการจัดทำเนื้อหาข้อมูลที่น่าสนใจมีประโยชน์ ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และมีการเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดการติดตามข้อมูลข่าวสารของ สผ. มากขึ้น ส่วนอีกช่องทางที่ประชาชนคิดว่าควรนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ คือ สื่อโทรทัศน์ การรับรู้ผ่านทางสื่อโทรทัศน์/โทรทัศน์ออนไลน์ ยังเป็นที่นิยมของประชาชน หาก สผ. มีการจัดทำรายการโทรทัศน์เพื่อเผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยนำเสนอทางช่องสถานีที่เป็นที่นิยมของประชาชนจะเป็นการประชาสัมพันธ์กับประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลสำรวจของ Nielsen<sup>2</sup> ที่พบว่าคนไทยใช้เวลากับสื่อโทรทัศน์สูงถึง 85% โดยให้เวลากับการรับชมโทรทัศน์ 4.10 ชั่วโมงต่อวัน นอกจากนี้การผลิตรายการเพื่อนำเสนอผ่านทางโทรทัศน์ ยังสามารถนำไปเผยแพร่ทางช่องทางอื่น ๆ ได้ เช่น YouTube หรือ Facebook ซึ่งเป็นการนำเสนอเนื้อหารายการทั้งแบบเต็มรายการ หรือจัดทำเป็นคลิปสั้น เป็นการเพิ่มทางเลือกในการติดตามรับชมได้อีกทางหนึ่ง

2. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (โดยมองว่าบุคลากรของ สผ. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพเต็มใจให้บริการ) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (โดยมองว่าข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ทันสมัย เป็นปัจจุบัน และการบริการที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง) สอดคล้องกับปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการของ สผ. ซึ่งทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับที่น้อย ส่วนที่ต้องปรับปรุงเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้มากขึ้น คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (โดยเป็นเรื่องของความสะดวกในการขอรับบริการ ณ ที่ตั้ง สผ.)

3. ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมคือ บุคลากร สผ. มีความเชี่ยวชาญ ทำงานอย่างมืออาชีพ และบุคลากร สผ. ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส มีความเชื่อมโยงจากความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านบุคลากรผู้ให้บริการของ สผ. อธิบายได้ว่าการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการมีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นจะเป็นข้อมูลที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่ต้อง

<sup>2</sup> Nielsen สำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคในหัวข้อ 2022: THE AGE OF CONSUMER DEMAND : ข้อมูลจาก <https://marketeeronline.co/archives/244532>



นาไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ต่อไป<sup>3</sup> และสอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์ของ “สำนักงานนโยบายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” ใน 5 อันดับแรก ได้แก่ เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ และเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมฯ และเป็นองค์กรที่โปร่งใส เปิดเผย ไม่ปกปิด

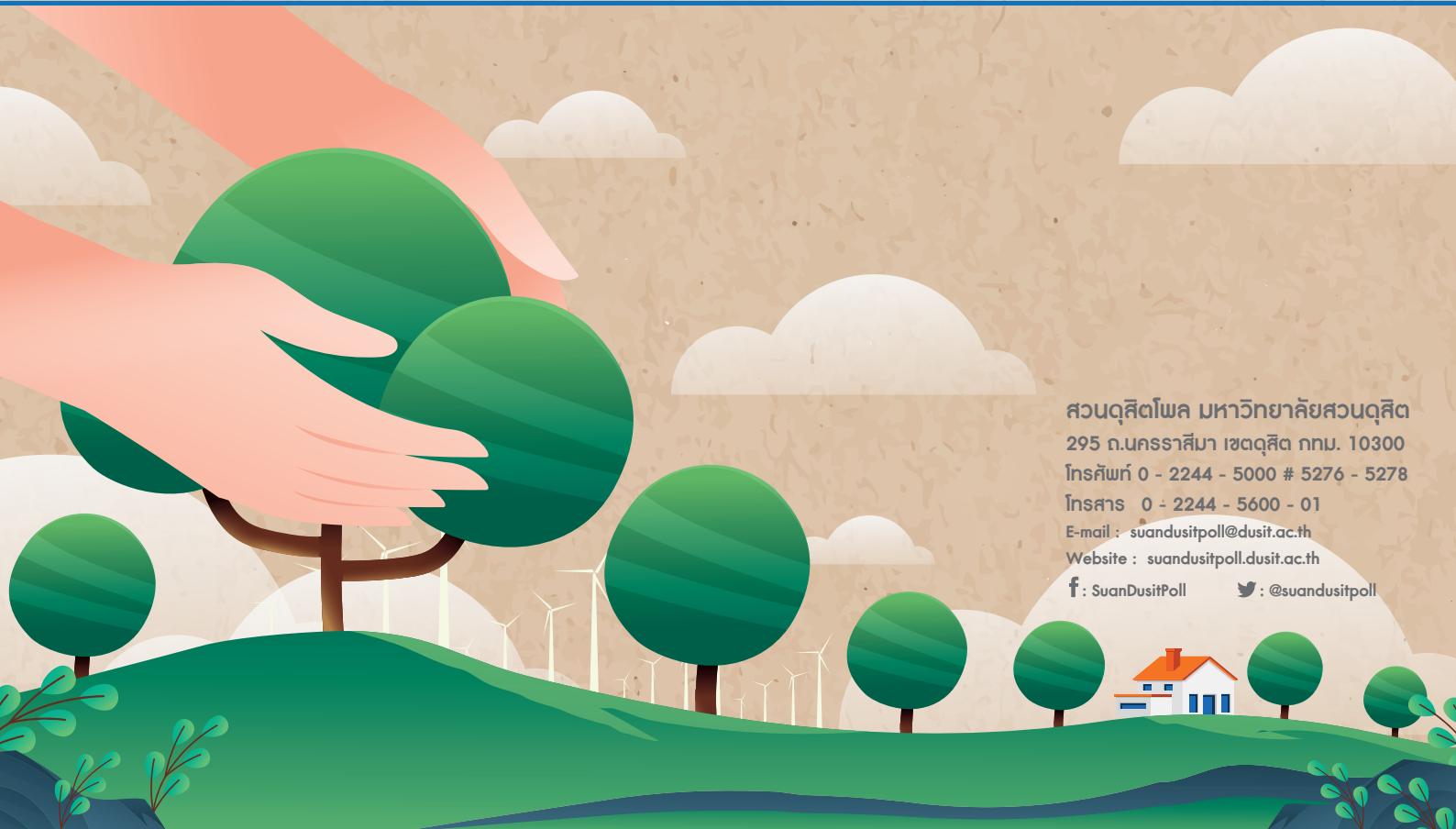
### ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังกล่าว มีข้อเสนอแนะจากผู้วิจัยเพื่อการสำรวจครั้งต่อไป คือ

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนได้รับทราบให้มากขึ้น เนื่องจากสำนักงานฯ เป็นผู้กำหนดนโยบายมิใช่ผู้ปฏิบัติโดยตรง ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความสับสนเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับกับผลงานที่เกิดขึ้นจากหน่วยงานที่ได้รับนโยบายไปปฏิบัติ

2. เพิ่มเติมในเรื่องของการสำรวจเชิงคุณภาพ โดยจัดให้มีการแสดงความคิดเห็นในลักษณะอื่นนอกเหนือจากการใช้เครื่องมือเป็นแบบสำรวจเพียงอย่างเดียว อาจใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล หรือการจัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้รายละเอียดจากความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายที่มากขึ้น

<sup>3</sup> วิชา พรหมเทวี. (2542). แนวคิดด้านความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

295 ถ.นครราชสีมา เขตดุสิต กทม. 10300

โทรศัพท์ 0 - 2244 - 5000 # 5276 - 5278

โทรสาร 0 - 2244 - 5600 - 01

E-mail : [suandusitpoll@dusit.ac.th](mailto:suandusitpoll@dusit.ac.th)

Website : [suandusitpoll.dusit.ac.th](http://suandusitpoll.dusit.ac.th)

f : [SuanDusitPoll](https://www.facebook.com/SuanDusitPoll)

🐦 : [@suandusitpoll](https://twitter.com/suandusitpoll)