



แผนปรับปรุงการให้บริการจาก ผลสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๕๙
(ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๐)



สำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อม

คำนำ

รัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบราชการ โดยมุ่งเน้นพัฒนาการทำงานเพื่อประชาชน และรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ ภายใต้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และประโยชน์สูงสุดของประเทศ ซึ่งวิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องมีลักษณะที่ประสานการทำงานกับทุกภาคส่วน สร้างความโปร่งใส เป็นที่น่าเชื่อมั่น และศรัทธาของประชาชน สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น รวมทั้ง เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารสามารถรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งจะส่งผลให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

แผนปรับปรุงการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปีบัญชี ๒๕๕๙ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๐) จัดทำขึ้นจากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในปี ๒๕๕๙ โดยพิจารณาโอกาสในการปรับปรุงตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนสิ่งแวดล้อมมาจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามภารกิจ และวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกองทุน เพื่อให้เป็นแหล่งเงินทุนสำหรับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแก่ทุกภาคส่วน รวมทั้งมุ่งเน้นให้เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ต่อไป



สำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อม

พฤศจิกายน ๒๕๕๙

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
๑. หลักการและเหตุผล	๓
๒. เป้าประสงค์	๓
๓. เป้าหมาย	๓
๔. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปี ๒๕๕๙	๔
๕. แผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๕๙ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๐)	๕
ภาคผนวก	๙
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ	
แบบสำรวจความพึงพอใจ	

แผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีบัญชี ๒๕๕๙

๑. หลักการและเหตุผล

๑.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแบบแผนการบริหารราชการ และวิธีการปฏิบัติงานที่ส่วนราชการต่างๆ จะต้องยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป ทั้งนี้ มาตรา ๘(๔) ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว กำหนดว่า ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

๑.๒ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๔๖ เห็นชอบให้หน่วยงานต่างๆ ที่มีเงินนอกงบประมาณ นำระบบการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนที่เป็นมาตรฐานสากล และมีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงาน (Key Performance Indicator: KPI) มาใช้ เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน และต่อมาคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนของกระทรวงการคลัง ได้มีมติเห็นชอบให้กองทุนสิ่งแวดล้อมเป็นทุนหมุนเวียนประเภทเพื่อการกักเก็บ ที่เข้าสู่ระบบประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน โดยเริ่มตั้งแต่ปีบัญชี ๒๕๔๘ เป็นต้นไป

๑.๓ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนประจำปีบัญชี ๒๕๖๐ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยสำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อมร่วมกับกรมบัญชีกลาง และบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงานและตัวชี้วัดด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๒ ตัวชี้วัดคือ การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกองทุนสิ่งแวดล้อม และการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๕๙

๑.๔ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยสำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้ว่าจ้างบริษัท โกลบอล เอ็นโวล คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองทุนฯ ได้อย่างเต็มที่ ทำให้ผลสำรวจดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ และจากรายงานผลการสำรวจดังกล่าวที่แล้วเสร็จ สำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้นำมารวบรวมและวิเคราะห์ผลการสำรวจเพื่อประกอบการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งได้ระดมความเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการแล้ว จึงได้จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อมฉบับนี้ขึ้น เพื่อนำเสนอคณะกรรมการกองทุนสิ่งแวดล้อม พิจารณาให้ความเห็นชอบต่อไป

๒. เป้าประสงค์

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

๓. เป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม รวมทั้งผู้มาขอรับบริการจากกองทุนสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนสิ่งแวดล้อม

๔. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปี ๒๕๕๙

สำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยบริษัท โกลบอล เอ็นไว คอนซัลแตนท์ เทคโนโลยี จำกัด ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนสิ่งแวดล้อม ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนประจำปีบัญชี ๒๕๕๙ โดยมีกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มประชากรเป้าหมายในการสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๓๘๕ หน่วยตัวอย่าง โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมาย ออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ดังนี้

๔.๑ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปี ๒๕๕๙ จำนวน ๑๖๐ หน่วยตัวอย่าง เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากกลุ่มประชากรเป้าหมายในกลุ่มนี้เป็นกลุ่มเฉพาะที่ต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์โดยตรง แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่มย่อย ดังนี้ (๑) ผู้ที่อยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๑๑๘ หน่วยตัวอย่าง (๒) ผู้ที่ยื่นข้อเสนอแล้วได้รับการอนุมัติ จำนวน ๓๓ หน่วยตัวอย่าง และ (๓) ผู้ที่ยื่นข้อเสนอแล้วไม่ได้รับการอนุมัติ จำนวน ๙ หน่วยตัวอย่าง

ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ประจำปี ๒๕๕๙ ความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจาก มาก ไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๒๖ ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๐๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๓๘ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๔ ตามลำดับ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับพึงพอใจ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ของกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๘ กับ พ.ศ. ๒๕๕๙ พบว่า ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐ ในขณะที่ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ มีคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๙๗ ซึ่งร้อยละความพึงพอใจ **เพิ่มขึ้น**

๔.๒ กลุ่มประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการฯ จำนวน ๑๕ โครงการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของกลุ่มประชากรเป็นหลักและกำหนดขนาดตัวอย่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ โครงการละ ๑๕ ราย รวมทั้งสิ้น ๒๒๕ หน่วยตัวอย่าง โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการสำรวจ ระหว่างวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๕๙

ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการฯ ประจำปี ๒๕๕๙ ความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจาก มาก ไปน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๙๖ ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๑ ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๑๓ ตามลำดับ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๘ กับ พ.ศ. ๒๕๕๙ พบว่า ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ๘๘.๔๐ ในขณะที่ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ มีคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ๙๐.๑๐ ซึ่งร้อยละความพึงพอใจ **เพิ่มขึ้น**

๕. แผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๕๙ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๐)

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกองทุนสิ่งแวดล้อม และประเด็นความเห็นและข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง สำนักงานฯ ได้นำมาพิจารณาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการฯ โดยแผนการปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๕๙ (ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๐) คือ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่จะดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๐ ประกอบด้วย โครงการ / กิจกรรม ดังนี้

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการ

กิจกรรม ๑ : การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์คู่มือหรือเอกสารอื่นๆ เช่น คู่มือแนะนำกองทุนสิ่งแวดล้อม แผ่นพับที่เกี่ยวกับการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม ผ่านหลายช่องทาง เช่น ผ่านโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

กิจกรรม ๒ : การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย ในเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม

กิจกรรม ๓ : การสร้างเครือข่ายการเป็นพี่เลี้ยงในการเขียนข้อเสนอโครงการ

กิจกรรม ๔ : การพัฒนากระบวนการ/ลดระยะเวลา การพิจารณาอนุมัติโครงการที่ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดร่างแผนการปรับปรุงฯ ดังตารางแนบ

**แผนปรับปรุงการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีบัญชี ๒๕๕๙
(ดำเนินการประจำปีบัญชี ๒๕๖๐)**

โครงการ / กิจกรรม	ตัวชี้วัด/ค่าเกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ												ผู้รับผิดชอบ		
			ต.ค.๕๙	พ.ย.๕๙	ธ.ค.๕๙	ม.ค.๖๐	ก.พ.๖๐	มี.ค.๖๐	เม.ย.๖๐	พ.ค.๖๐	มิ.ย.๖๐	ก.ค.๖๐	ส.ค.๖๐	ก.ย.๖๐			
<p>๑. กิจกรรม ๑ : การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์คู่มือหรือเอกสารอื่นๆ เช่น คู่มือแนะนำกองทุนสิ่งแวดล้อม แผ่นพับที่เกี่ยวกับการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม ผ่านหลายช่องทาง เช่น ผ่านโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม</p> <p><u>เป้าประสงค์</u> หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อม</p> <p><u>เป้าหมายที่ท้าทาย</u> หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ผ่านโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม</p>	<p>เชิงปริมาณ : คู่มือหรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้รับการเผยแพร่ให้กับ หน่วยงาน/องค์กรต่างๆ อย่างน้อย ๕๐๐ ฉบับ ส่งวีดิทัศน์ให้โครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อเผยแพร่ อย่างน้อย ๑๐๐ แห่ง</p> <p>เชิงคุณภาพ : หน่วยงาน/องค์กรที่มีสิทธิ์ขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ตามโครงการมาตรา ๒๓(๑) ๒๓(๓) และ ๒๓(๔) ได้รับทราบถึงข้อมูลและวิธีเขียนข้อเสนอโครงการที่ถูกต้องและชัดเจน</p>	<p>ผู้ขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนสิ่งแวดล้อมได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน</p>	←													→	กลุ่มงานอำนวยความสะดวกฯ
<p>๒. การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย ในเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม</p> <p><u>เป้าประสงค์</u> ฐานข้อมูลสารสนเทศในเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ที่เผยแพร่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนและทันต่อสถานการณ์</p>	<p>เชิงปริมาณ: ฐานข้อมูลสารสนเทศในเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม ได้รับการพัฒนา ไม่น้อยกว่า ๑ ฐาน</p> <p>เชิงคุณภาพ: ฐานข้อมูลสารสนเทศในเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม</p>	<p>มีช่องทาง/ รูปแบบ การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย</p>	←													→	- กลุ่มงานอำนวยความสะดวกฯ

โครงการ / กิจกรรม	ตัวชี้วัด/ค่าเกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ระยะเวลาดำเนินการ												ผู้รับผิดชอบ			
			ต.ค.๕๙	พ.ย.๕๙	ธ.ค.๕๙	ม.ค.๖๐	ก.พ.๖๐	มี.ค.๖๐	เม.ย.๖๐	พ.ค.๖๐	มิ.ย.๖๐	ก.ค.๖๐	ส.ค.๖๐	ก.ย.๖๐				
เป้าหมายที่ท้าทาย หน่วยงาน/องค์กรได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนสิ่งแวดล้อม ผ่านเว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม	ที่เผยแพร่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อสถานการณ์	ทาง Website และ Application																
๓. การสร้างเครือข่ายการเป็นพี่เลี้ยงในการเขียนข้อเสนอโครงการ <u>เป้าประสงค์</u> มีเครือข่ายการเป็นพี่เลี้ยงที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลและวิธีการเขียนข้อเสนอโครงการ ที่ถูกต้องให้กับหน่วยงาน/องค์กรที่มาขอรับการแนะนำได้ <u>เป้าหมายที่ท้าทาย</u> เครือข่ายพี่เลี้ยงสามารถสนับสนุนให้องค์กร/หน่วยงานสามารถเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ และมีคะแนนการพิจารณาเบื้องต้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	เชิงปริมาณ : จำนวนเครือข่ายการเป็นพี่เลี้ยงที่มีส่วนร่วมในการจัดทำข้อเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ไม่น้อยกว่า ๗ เครือข่าย เชิงคุณภาพ : กองทุนสิ่งแวดล้อมมีเครือข่ายการเป็นพี่เลี้ยงที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลและวิธีการเขียนข้อเสนอโครงการที่ถูกต้องให้กับหน่วยงาน/องค์กรที่มาขอรับการแนะนำได้	กองทุนสิ่งแวดล้อมมีเครือข่ายที่เป็นพี่เลี้ยงในการเขียนข้อเสนอโครงการส่งผลให้ข้อเสนอโครงการมีข้อมูลที่ต้องสมบูรณ์เพียงพอต่อการพิจารณา	←—————→												- กลุ่มงานวิเคราะห์ฯ ทรัพยากรธรรมชาติ - กลุ่มงานวิเคราะห์ฯ สิ่งแวดล้อม			
๔. การพัฒนากระบวนการ/ลดระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติโครงการที่ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนสิ่งแวดล้อม <u>เป้าประสงค์</u> กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการที่กระชับ <u>เป้าหมายที่ท้าทาย</u> กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการได้รับการปรับปรุงและประกาศใช้มากกว่า ๑ กระบวนการ	เชิงปริมาณ : กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการได้รับการปรับปรุงและประกาศใช้มากกว่า ๑ กระบวนการ เชิงคุณภาพ : ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติโครงการลดลง	มีการเผยแพร่กระบวนการพิจารณาอนุมัติโครงการที่ปรับปรุงแล้ว	←—————→												- กลุ่มงานวิเคราะห์ฯ ทรัพยากรธรรมชาติ - กลุ่มงานวิเคราะห์ฯ สิ่งแวดล้อม			

ภาคผนวก

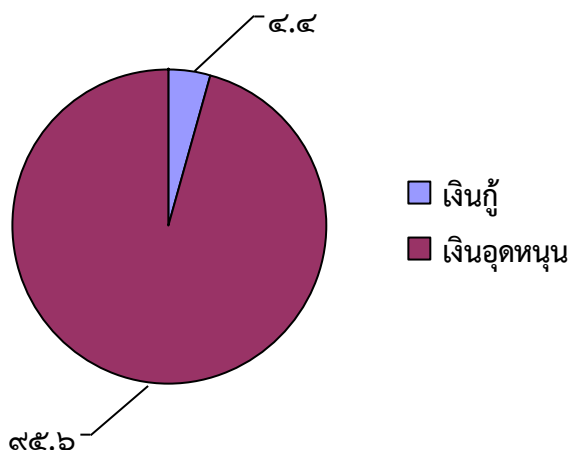
บทสรุปผู้บริหาร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม และให้ Third Party เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ เพื่อให้เกิดความเป็นกลาง เที่ยงตรง แม่นยำ และได้ข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายจากการบริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ขอบเขตในการศึกษาคั้งนี้ ได้แบ่งกลุ่มเป้าหมาย ออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ โดยดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๕๙ สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอได้ ดังนี้

- **กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม**

๑. **สถานภาพทั่วไป** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๕.๖๐ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินอุดหนุน และร้อยละ ๔.๔๐ ยื่นข้อเสนอต่อกองทุนสิ่งแวดล้อมประเภทเงินกู้ โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๗๓.๘๐ เป็นโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ร้อยละ ๒๐.๖๐ เป็นโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว และร้อยละ ๕.๖๐ เป็นโครงการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมาเป็นองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม ภาคเอกชน และส่วนราชการ

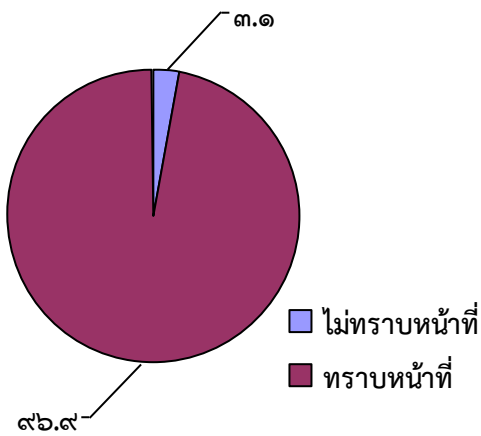
ประเภทของการยื่นข้อเสนอของกลุ่มตัวอย่าง



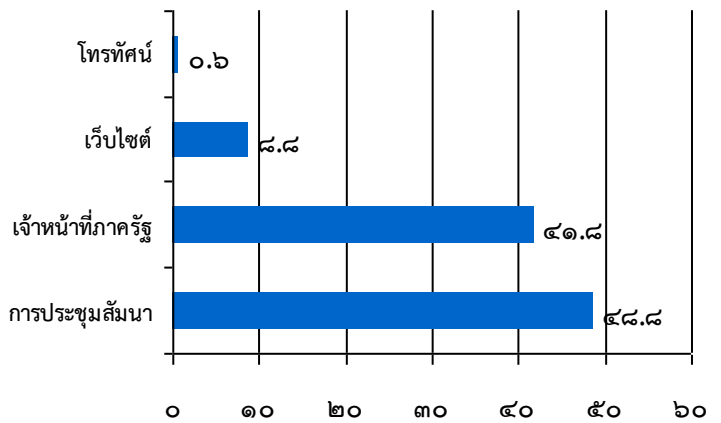
๒. **การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม** พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” มาก่อน โดยช่องทางที่ได้ยินส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๔๘.๘๐ ได้ยินจากการประชุม/สัมมนา รองลงมาร้อยละ ๔๑.๘๐ จากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๘.๘๐ จากเว็บไซต์ และร้อยละ ๐.๖๐ จากโทรทัศน์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๙๖.๙๐ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยระบุว่า กองทุนฯ มีหน้าที่สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม สนับสนุน การแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมของทุกภาคส่วน ส่งเสริม และสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และวางแผนหรือกำหนดนโยบายและ ส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๓.๑๐ ไม่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

ทราบหน้าที่ หรือไม่ทราบหน้าที่

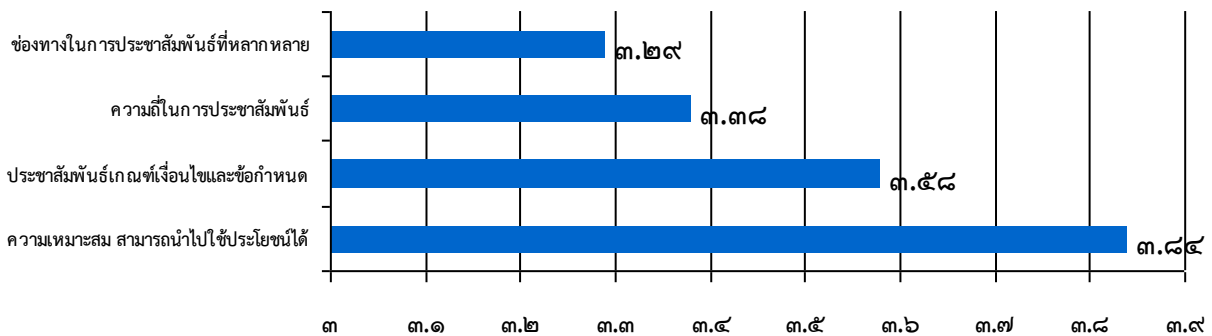


ช่องทางการรับรู้ (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยิน)



ประเด็นความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการวัดความ พึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการ ประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์ว่า มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อ การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ ถัดมา คือ ความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๘ และมีความ พึงพอใจต่อการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๙

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์



ประเด็นที่ผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อมอยากรู้มากที่สุดและอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมนำเสนอ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด พบว่า ร้อยละ ๕๐.๔๐ ต้องการให้นำเสนอขั้นตอนการยื่นของบประมาณ หลักเกณฑ์การอนุมัติ และขั้นตอนการขออนุมัติ รองลงมา ร้อยละ ๓๕.๓๐ ต้องการให้นำเสนอบทบาทหน้าที่ การบริหารงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๖.๕๐ ต้องการให้นำเสนอแนวทางในการเขียนของงบประมาณ การให้เงินสนับสนุนและรายละเอียดแบบฟอร์มต่างๆ ร้อยละ ๔.๓๐ ต้องการให้นำเสนอข้อมูลความรู้ หรืองานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑.๔๐ ต้องการให้นำเสนอแนวทาง/เงื่อนไขในการจัดทำโครงการ ร้อยละ ๑.๔๐ ต้องการให้นำเสนอระยะเวลาในการพิจารณาเงินงบประมาณในแต่ละปี และการตรวจรับโครงการ และร้อยละ ๐.๗๐ ต้องการให้นำเสนอแนวทางในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของกองทุนฯ และหลักการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นที่กลุ่มเป้าหมายอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมปรับปรุง/พัฒนาการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดพบว่า ร้อยละ ๕๖.๓๐ ต้องการให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ โฆษณา เอกสารแผ่นพับ เว็บไซต์ ทำแอปพลิเคชัน และวารสาร เป็นต้น รองลงมา ร้อยละ ๑๙.๔๐ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับเทศบาล/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ชุมชน ร้อยละ ๑๐.๐๐ ต้องการให้นำเสนอแนวทางในการเขียนของงบประมาณการให้เงินสนับสนุน ร้อยละ ๖.๙๐ ต้องการให้นำเสนอตัวอย่างโครงการที่ประสบผลสำเร็จในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาปรับใช้กับหน่วยงานส่วนท้องถิ่น หรือเอกชน ร้อยละ ๓.๑๐ ต้องการให้เชิญประชุม อบรมสัมมนา ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อความเข้าใจและชัดเจนมากยิ่งขึ้น ร้อยละ ๒.๕๐ ต้องการให้ทำเว็บไซต์ ที่เข้าไปดูข้อมูลนั้นๆ ได้ง่าย เห็นชัดเจน ไม่ควรทำให้ซับซ้อนจนเกินไป ร้อยละ ๑.๙๐ ต้องการให้ลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ในระดับท้องถิ่น หรือระดับภูมิภาค เนื่องจากหน่วยงานบางหน่วยไม่ทราบว่ามียุทธศาสตร์กองทุนฯ ที่สนับสนุนกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม

๓. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑. ด้านการยื่นข้อเสนอโครงการและอนุมัติโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการพิจารณางบประมาณโครงการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๖ รองลงมา ความเหมาะสมของแบบฟอร์มและการกรอกรายละเอียด และความสะดวกในการยื่นข้อเสนอโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอผลการพิจารณา มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำข้อเสนอโครงการ และหลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดของกองทุนฯ ในการพิจารณาโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๕ และระยะเวลาในการพิจารณาโครงการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๒

๒. ด้านการเบิกจ่ายเงิน (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ รองลงมา ความชัดเจนในขั้นตอนการจ่ายเงิน มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ และความเร็วและการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๙

๓. ด้านการติดตามประเมินผล (เฉพาะผู้ยื่นโครงการที่ผ่านการอนุมัติ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน ความเหมาะสมของจำนวนครั้ง ในการติดตามประเมินผล และความเหมาะสมของระยะเวลาการติดตามประเมินผลในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ รองลงมา ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ และสามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ และป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๔

ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ รองลงมา ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ และการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘

๔. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๔.๑ จุดเด่นของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า จุดเด่นของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร เต็มใจบริการ ทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความรู้ความสามารถในการเสนอแนะรายละเอียดต่างๆ รองลงมาเห็นว่า จุดเด่นของการให้บริการ คือ การสนับสนุนเงินงบประมาณด้านสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานต่างๆ มีแนวทางและวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจนในการให้บริการของทางกองทุนฯ มีขั้นตอนการพิจารณางบประมาณที่ชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม มีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง มีดอกเบียในการกู้ยืมต่ำ และมีแบบฟอร์มเอกสารและหนังสือคู่มือแนวทางที่ชัดเจน

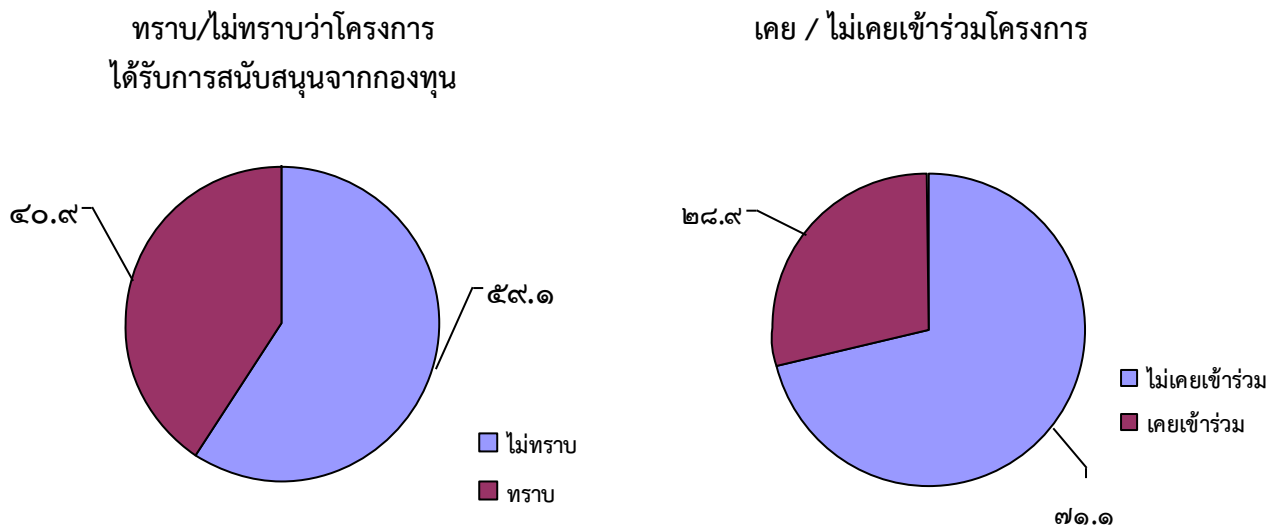
๔.๒ จุดด้อยหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจของการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจุดด้อย คือ ขั้นตอนการเขียนแผนงาน/การพิจารณาขอกุณมีข้อกำหนด และรายละเอียดมาก ทำให้เกิดความล่าช้า รองลงมาเห็นว่าจุดด้อย คือ การอนุมัติเงินงบประมาณล่าช้า ระยะเวลาในการยื่นขอกุณสนับสนุนสั้นเกินไป การประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนไม่เพียงพอ รวมทั้งเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ทำให้การดูแลในแต่ละโครงการเป็นไปได้อย่างไม่ทั่วถึง การเข้าถึงข้อมูล ช่องทางการสื่อสารมีไม่มาก และมีความเห็นว่าจุดด้อยคือให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมน้อยเกินไป

๔.๓ ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการกองทุนสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอให้เพิ่มช่องทางในการขอทุนสนับสนุนของกองทุนสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น รองลงมา มีข้อเสนอให้ปรับปรุงขั้นตอนหรือกฎระเบียบข้อบังคับ ในการของบประมาณและอนุมัติโครงการให้ง่ายขึ้น ปรับปรุงระยะเวลาขั้นตอนในการพิจารณาโครงการให้เร็วขึ้น อีกทั้งให้เจ้าหน้าที่ของกองทุนฯ ประสานงานโดยตรงกับผู้ยื่นเสนอโครงการโดยไม่ต้องผ่านคนกลาง รวมถึงให้เจ้าหน้าที่ฯ อธิบายขั้นตอนรายละเอียดการเขียนของงบประมาณ เงื่อนไขต่างๆ และขั้นตอนการยื่นขอทุน นอกจากนี้เสนอให้มีการจัดอบรมอย่างน้อยปีละครั้ง และให้กองทุนฯ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา พันธุ์และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ในท้องที่ต่างๆ สำหรับในกรณีโครงการเงินกู้ มีข้อเสนอให้เพิ่มธนาคารอื่นๆ ด้วย นอกเหนือจากธนาคารกรุงไทย และให้สนับสนุนเงินกู้ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำลง เพื่อกระตุ้นให้ภาคเอกชนสนใจในการดูแลสิ่งแวดล้อมมากขึ้น รวมถึงข้อเสนอแนะให้เพิ่มพื้นที่ประชาสัมพันธ์ในระดับอำเภอ หรือจังหวัด เนื่องจากมีองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ต้องการทุนสนับสนุน ซึ่งปัจจุบันมีแต่หน่วยงานบางหน่วยที่ทราบเรื่องการขอทุนสนับสนุนจากกองทุนฯ

- กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

๑. สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนในระยะ ๑ กิโลเมตร จากโครงการ รองลงมา เป็นประชาชนในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ผู้ปฏิบัติงานในโครงการ หน่วยงานราชการในระยะ ๑ กิโลเมตรจากโครงการ และหน่วยงานราชการในระยะมากกว่า ๑ กิโลเมตรจากโครงการ ตามลำดับ

๒. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ ๕๙.๑๐ ไม่ทราบว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ และร้อยละ ๔๐.๙๐ ทราบว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๗๑.๑๐ ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ ในขณะที่ร้อยละ ๒๘.๙๐ เคยเข้าร่วมโครงการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการจะสำรวจความคิดเห็นเฉพาะเรื่องการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม



๓. ประเด็นความพึงพอใจต่อรูปแบบ/ผลกระทบ/ผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการที่ได้รับ การสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ ซึ่งพิจารณาตามประเด็นดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจต่อลักษณะ หรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ ความพึงพอใจต่อลักษณะ/รูปแบบกิจกรรมของโครงการที่ได้มีส่วนร่วมเข้าร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ และความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘

๓.๒ ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบสังคมและวิถีชีวิตของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ มีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ และมีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒

๓.๓ ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตที่ดีจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ มีความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการฟื้นตัวของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ มีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ มีความพึงพอใจต่อบทเรียนและประสบการณ์ต่างๆที่เกิดจากการดำเนินโครงการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ และมีความพึงพอใจต่อการตื่นตัว/เตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖

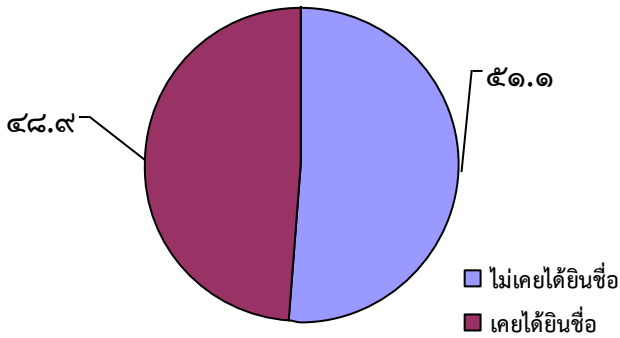
ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการและสิ่งที่ยอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ

๑) กลุ่มตัวอย่างระบุประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ คือ การลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม รongลงมา เป็นการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ การลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ส่งเสริมรายได้แก่ชุมชน และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตามลำดับ

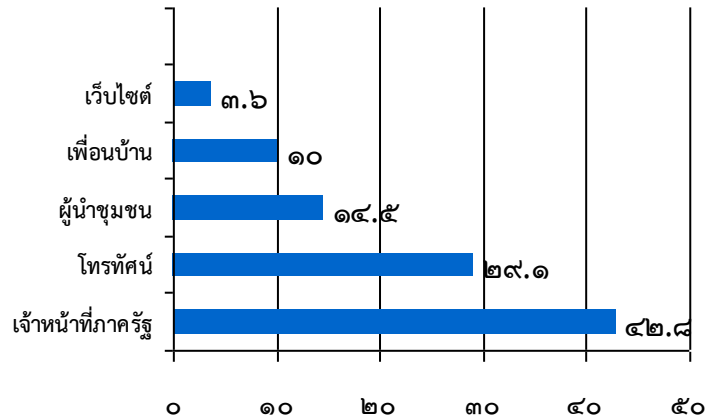
๒) สิ่งที่ยอยากให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ คือ การแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม รongลงมา เสนอให้สนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่องทุกๆ ปี โดยการให้ความรู้แก่ผู้เกี่ยวข้อง รายละเอียดการดำเนินงานของโครงการ และการส่งเสริมชุมชนให้มีรายได้ ตามลำดับ

๔. การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๕๑.๑๐ ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” และร้อยละ ๔๘.๙๐ เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” โดยร้อยละ ๔๒.๘๐ ระบุได้ยินจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๒๙.๑๐ ระบุได้ยินจากโทรทัศน์ ร้อยละ ๑๔.๕๐ ระบุได้ยินจากผู้นำชุมชน ร้อยละ ๑๐.๐๐ ระบุได้ยินจากเพื่อนบ้าน และร้อยละ ๓.๖๐ ได้ยินจากเว็บไซต์ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะสำรวจความคิดเห็นเฉพาะเรื่องที่ต้องการให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไร ซึ่งไม่ได้นำไปคำนวณร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม

การรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

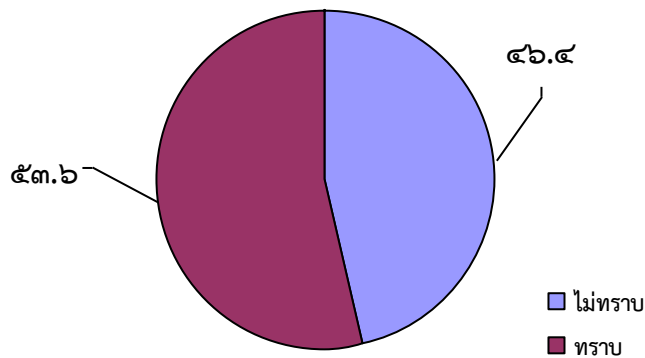


ช่องทางการรับรู้ (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยิน)



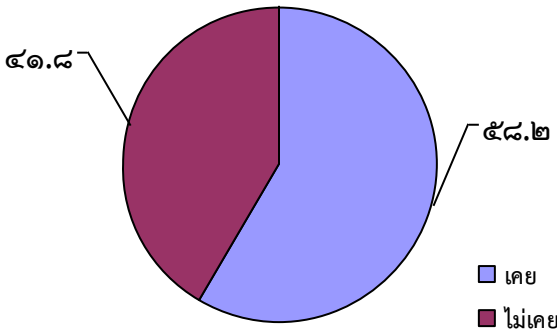
เมื่อถามถึงหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๕๓.๖๐ ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยร้อยละ ๕๐.๘๐ ระบุว่าหน้าที่ที่สนับสนุนงบประมาณให้หน่วยงานต่างๆ ดำเนินงานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๒๕.๔๐ ระบุมีหน้าที่ดูแลสิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ ร้อยละ ๑๐.๒๐ ระบุมีหน้าที่แก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๔๖.๔๐ ไม่ทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

การรับทราบหน้าที่ของกองทุนสิ่งแวดล้อม

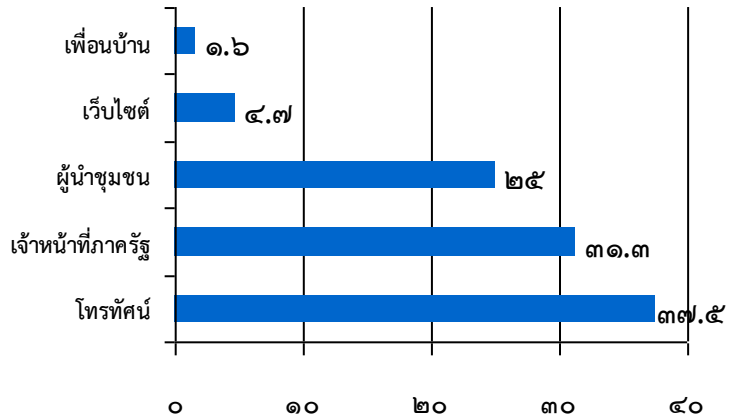


เมื่อถามถึงการพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม”) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือร้อยละ ๕๘.๒๐ ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๔๑.๘๐ ระบุไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ระบุเคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกองทุนฯ ร้อยละ ๓๗.๕๐ ระบุผ่านทางโทรทัศน์ ร้อยละ ๓๑.๓๐ ผ่านทางเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้อยละ ๒๕.๐๐ ผ่านทางผู้นำชุมชน ร้อยละ ๔.๗๐ ผ่านทางเว็บไซต์ และร้อยละ ๑.๖๐ ผ่านทางเพื่อนบ้าน

เคย / ไม่เคยพบเห็นข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์

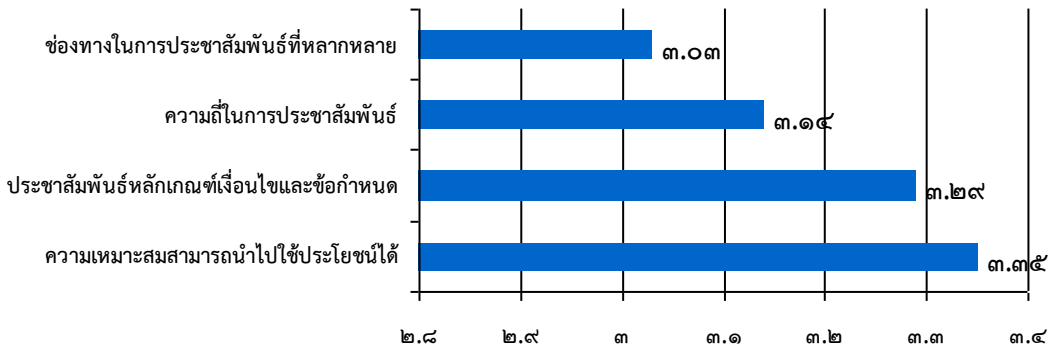


ช่องทางการรับรู้ (เฉพาะผู้ที่เคยได้ยิน)



เมื่อถามถึงระดับของความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์ว่ามีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๕ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของกองทุนสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๙ มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ๓.๑๔ และมีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๓.๐๓ ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของกองทุน



๕. ประเด็นที่อยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์ และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างอยากรู้มากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม

๕.๑ กลุ่มตัวอย่างระบุประเด็นที่ต้องการให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการประชาสัมพันธ์มากที่สุด คือ การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น การประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ กระจายเสียงผ่านเสียงตามสาย วิทยุชุมชน ผู้นำชุมชน เป็นต้น รองลงมา เสนอให้เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชน และจัดให้มีเอกสารชี้แจงรายละเอียดของโครงการ ตามลำดับ

๕.๒ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างต้องการทราบมากที่สุดเกี่ยวกับกองทุนฯ และอยากให้กองทุนฯ นำเสนอมากที่สุด คือ การชี้แจงรายละเอียด ข้อกำหนดต่างๆ งบประมาณ และเป้าหมายของกองทุนฯ รองลงมา คือ การนำเสนอบทบาท หน้าที่ของกองทุนฯ โดยภาพรวมว่ามีประโยชน์อย่างไร การนำเสนอวิธีแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ชุมชน การยกตัวอย่างโครงการที่สามารถดำเนินการขอทุนได้เป็นกรณีศึกษา ตามลำดับ

- **ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย**

๑. การลงพื้นที่สำรวจโครงการ ในกรณีโครงการเงินกู้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโครงการเกี่ยวกับระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบบำบัดคุณภาพอากาศที่ดำเนินการภายในโรงงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่รอบโครงการจะไม่ทราบว่าโครงการได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม จึงไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ รวมทั้งไม่สามารถบอกประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการและสิ่งที่ต้องการให้แก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการได้

๒. แบบสอบถามชุดผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ในประเด็นความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนสิ่งแวดล้อม บางข้อกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถตอบข้อมูลได้ เช่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างประสานงานกับสำนักงานกองทุนฯ ผ่านทางโทรศัพท์ไม่เคยเข้าไปที่สำนักงานกองทุนสิ่งแวดล้อม หรือบางกลุ่มตัวอย่างประสานงานผ่านสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด

๓. แบบสอบถามชุดผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ หัวข้อการรับรู้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสิ่งแวดล้อม โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างว่า เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” หรือไม่ ทั้งนี้ หากไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะข้ามไปตอบข้ออยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง ในประเด็นนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “กองทุนสิ่งแวดล้อม” จะไม่สามารถตอบได้ว่าอยากให้กองทุนสิ่งแวดล้อมดำเนินการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง

- **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

๑. การปรับปรุงแบบสอบถาม และการสำรวจความคิดเห็น

๑.๑ เสนอให้ปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ โดยแบ่งเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับการสนับสนุนตามมาตรา 23(1) มาตรา 23(3) และมาตรา 23(4)

๑.๒ การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนสิ่งแวดล้อม กรณีอยู่ระหว่างการพิจารณาโครงการผ่านทางโทรศัพท์นั้น บางกลุ่มตัวอย่างไม่พบผู้ประสานงาน เนื่องจากการพิจารณาโครงการนั้นมีความล่าช้า บางโครงการเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานได้ลาออกไปแล้ว

๒. การปรับปรุงการดำเนินงาน และการให้บริการ

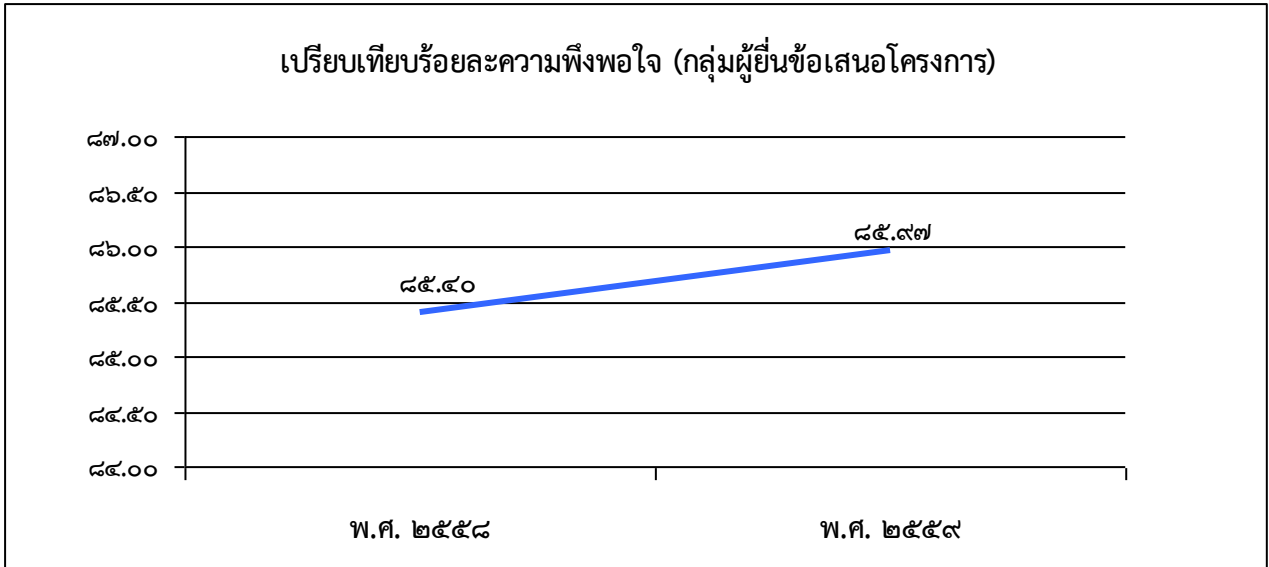
๒.๑ ควรให้โครงการที่เสนอขอรับการสนับสนุนจากกองทุนสิ่งแวดล้อม กำหนดแผนเงิน และแผนงานในการวัดผลการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนเงินของกองทุนสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้ได้รับการสนับสนุน โครงการช่วยประชาสัมพันธ์กองทุนสิ่งแวดล้อม ให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มของผู้ได้รับผลกระทบที่อยู่ใกล้เคียง โครงการได้อีกทางหนึ่ง

๒.๒ เสนอให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ ภารกิจของกองทุนสิ่งแวดล้อม รวมถึงรายละเอียด ขั้นตอนปฏิบัติการขอทุนสนับสนุนให้แก่ผู้นำชุมชน ประชาชนในระดับตำบล และระดับอำเภอ

๒.๓. เสนอให้ปรับปรุงเว็บไซต์ www.envfund.onep.go.th โดยพัฒนาเนื้อหาให้มีความชัดเจน ค้นหาข้อมูลง่าย รวมถึงให้สามารถตรวจสอบสถานะโครงการสำหรับผู้ที่ยื่นข้อเสนอต่อกองทุน โดยระบุว่าอยู่ในขั้นตอนใด และให้ระยะเวลาอีกเท่าไร เพื่อผู้ที่ยื่นข้อเสนอมานี้ จะได้นำไปวางแผนการดำเนินงานต่อไปได้ ทั้งนี้หากมีระบบที่สามารถตรวจสอบสถานะได้อยู่แล้ว ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ยื่นข้อเสนอมทราบด้วย

- **เปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม**
ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ กับ พ.ศ.๒๕๕๙

เปรียบเทียบผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ กับ พ.ศ.๒๕๕๙ พบว่า ในปี พ.ศ.๒๕๕๘ มีคะแนน ๘๕.๔๐ ในขณะที่ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ มีคะแนน ๘๕.๙๗ รายละเอียดแสดงดัง ภาคผนวก ก สรุปว่า กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอโครงการ มีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม เพิ่มมากขึ้น



เปรียบเทียบผลการสำรวจร้อยละความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ที่เคยเข้าร่วมโครงการที่ได้รับการสนับสนุน จากกองทุนสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ กับ พ.ศ.๒๕๕๙ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ มีคะแนน ๘๘.๔๐ ในขณะที่ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ มีคะแนน ๙๐.๑๐ รายละเอียดแสดงดัง ภาคผนวก ก สรุปว่า กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ มีความพึงพอใจต่อการทำงานของกองทุนสิ่งแวดล้อมในภาพรวม เพิ่มมากขึ้น

