

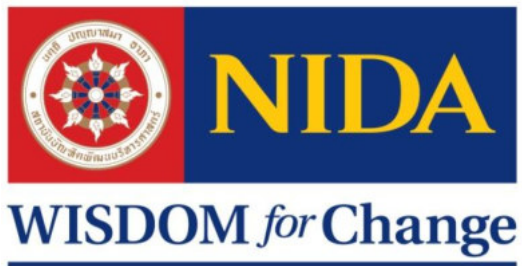
# รายงานการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2561  
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)



# CODI

โดย  
ศูนย์บริการวิชาการ  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



รายงานการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2561

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โดย

ศูนย์บริการวิชาการ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**  
**โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2561**  
**สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)**

---

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2561 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใดตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 องค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Base) กำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง รวมถึงงานบริการหลักขององค์กรตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ คือ การจัดตั้งและพัฒนาสภาองค์กรชุมชน และการรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ และเพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ หรือกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. ภายใต้ 5 โครงการหลัก ประกอบด้วย โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก โครงการบ้านพอเพียงชนบท และโครงการบ้านมั่นคง จำนวน 1,276 คน และกลุ่มคณะกรรมการจำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น 1,376 คน

การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด 5 ระดับ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมโดยแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบความแตกต่าง (T-test และ F-test) ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อยนั้น ใช้การเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2561 ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

## 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 1,276 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมา ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

| ประเด็นความพึงพอใจ                                      | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.         | 85.15            | 4.03      | 0.66                 | มาก          |
| 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.  | 84.40            | 3.88      | 0.69                 | มาก          |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. | 85.50            | 4.10      | 0.71                 | มาก          |
| ภาพรวม  | 84.95            | 3.99      | 0.64                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ที่ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) และมีความพึงพอใจในระดับมากต่อระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนจากพอช. คือการสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้นซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง   | 86.05            | 4.21      | 0.80                 | มากที่สุด    |
| 2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 85.75            | 4.15      | 0.77                 | มาก          |
| 3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 84.50            | 3.90      | 0.83                 | มาก          |
| 4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  | 85.35            | 4.07      | 0.86                 | มาก          |
| 5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน  | 85.05            | 4.01      | 0.78                 | มาก          |
| 6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น  | 85.20            | 4.04      | 0.80                 | มาก          |
| 7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 84.75            | 3.95      | 0.80                 | มาก          |
| 8. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 84.75            | 3.95      | 0.84                 | มาก          |
| 9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 | 84.60            | 3.92      | 0.84                 | มาก          |
| 10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                     | 85.45            | 4.09      | 0.80                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 85.15            | 4.03      | 0.66                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในระดับของความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปรงใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือพึงพอใจกระบวนการจัดแจ้ง จัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอน และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) และการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนา ขบวนการองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน  | 84.05            | 3.81      | 0.82                 | มาก          |
| 2. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนา ขบวนการองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง   | 84.70            | 3.94      | 0.80                 | มาก          |
| 3. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”   | 84.65            | 3.93      | 0.82                 | มาก          |
| 4. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 84.00            | 3.80      | 0.85                 | มาก          |
| 5. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปรงใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 85.05            | 4.01      | 0.83                 | มาก          |
| 6. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล  | 84.45            | 3.89      | 0.84                 | มาก          |

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 7. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน           | 84.00            | 3.80      | 0.82                 | มาก          |
| 8. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ      | 83.75            | 3.75      | 0.84                 | มาก          |
| 9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอน และกระบวนการของการให้บริการ                            | 84.20            | 3.84      | 0.87                 | มาก          |
| 10. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง | 84.75            | 3.95      | 0.85                 | มาก          |
| 11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                            | 84.70            | 3.94      | 0.81                 | มาก          |
| ภาพรวม  | 84.40            | 3.88      | 0.69                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีอัตรากำลังในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) การมีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดประโยชน์ ผู้รับบริการ การมีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ และความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ทั้ง 3 ประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากันซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูลความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช. สนับสนุน ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน | 84.65            | 3.93      | 0.81                 | มาก          |

|   |       |      |      |     |
|---|-------|------|------|-----|
| 2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 85.80 | 4.16 | 0.80 | มาก |
| 3. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   | 85.35 | 4.07 | 0.77 | มาก |
| 4. มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 86.00 | 4.20 | 0.78 | มาก |
| 5. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 85.60 | 4.12 | 0.81 | มาก |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่   | 85.60 | 4.12 | 0.81 | มาก |
| 7. มีพฤติกรรมกรให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ  | 85.60 | 4.12 | 0.79 | มาก |
| ภาพรวม  | 85.50 | 4.10 | 0.71 | มาก |

จากการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน โครงการบ้านพอเพียงชนบทและโครงการบ้านมั่นคง ต่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. เช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน

| โครงการ                     |                      | การได้รับ<br>ผลการ<br>สนับสนุน | กระบวนการ<br>ขั้นตอน<br>ให้บริการ | จนท./ผู้ส่งเสริม<br>งานพัฒนาของ<br>พอช. | สรุปผล |
|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|--------|
| 1. โครงการ                  | จำนวน                | 283                            | 283                               | 283                                     | 283    |
| เสริมสร้างขีด<br>ความสามารถ | ร้อยละ               | 85.00                          | 84.45                             | 85.30                                   | 84.85  |
| ชุมชน                       | ค่าเฉลี่ย            | 4.00                           | 3.89                              | 4.06                                    | 3.97   |
|                             | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.71                           | 0.72                              | 0.73                                    | 0.68   |

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

| โครงการ  |                          | การได้รับ<br>ผลการ<br>สนับสนุน | กระบวนการ<br>ขั้นตอน<br>ให้บริการ | จนท./ผู้ส่งเสริม<br>งานพัฒนาของ<br>พอช. | สรุปผล |
|--|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|--------|
| 2. โครงการสนับสนุน<br>การจัดสวัสดิการ<br>ชุมชน | จำนวน                    | 304                            | 304                               | 304                                     | 304    |
|  | ร้อยละ                   | 85.00                          | 84.15                             | 85.55                                   | 84.80  |
|  | ค่าเฉลี่ย                | 4.00                           | 3.83                              | 4.11                                    | 3.96   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน     | 0.59                           | 0.62                              | 0.66                                    | .57    |
| 3. โครงการพัฒนา<br>เศรษฐกิจและทุน<br>ชุมชน     | จำนวน                    | 120                            | 120                               | 120                                     | 120    |
|  | ร้อยละ                   | 84.75                          | 84.10                             | 85.25                                   | 84.60  |
|  | ค่าเฉลี่ย                | 3.95                           | 3.82                              | 4.05                                    | 3.92   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน     | 0.63                           | 0.68                              | 0.69                                    | 0.63   |
| 4. โครงการบ้าน<br>พอเพียงชนบท                  | จำนวน                    | 512                            | 512                               | 512                                     | 512    |
|  | ร้อยละ                   | 85.60                          | 84.80                             | 85.90                                   | 85.35  |
|  | ค่าเฉลี่ย                | 4.12                           | 3.96                              | 4.18                                    | 4.07   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน     | 0.55                           | 0.59                              | 0.61                                    | 0.53   |
| 5. โครงการบ้าน<br>มั่นคง                       | จำนวน                    | 57                             | 57                                | 57                                      | 57     |
|  | ร้อยละ                   | 83.25                          | 82.35                             | 83.05                                   | 82.85  |
|  | ค่าเฉลี่ย                | 3.65                           | 3.47                              | 3.61                                    | 3.57   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 1.27                           | 1.25                              | 1.30                                    | 1.25   |
|  | ภาพรวม                   | จำนวน                          | 1276                              | 1276                                    | 1276   |
|  | ร้อยละ                   | 85.15                          | 84.40                             | 85.50                                   | 84.95  |
|  | ค่าเฉลี่ย                | 4.03                           | 3.88                              | 4.10                                    | 3.99   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน     | 0.66                           | 0.69                              | 0.71                                    | 0.64   |

ในการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) พบว่า ผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคกลางและตะวันตก มีความพึงพอใจสูงกว่าพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคอื่น ๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. และในขณะเดียวกันผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลางและตะวันตก และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออกมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. สูงกว่าด้านอื่น ๆ ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจในด้านการได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. สูงกว่าด้านอื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)

| พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)         |                          | การได้รับผล<br>การ<br>สนับสนุน | กระบวนการ<br>ขั้นตอน<br>ให้บริการ | จนท./ผู้<br>ส่งเสริมงาน<br>พัฒนาของ<br>พอช. | สรุปผล |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|--------|
| 1. ภาคเหนือ                           | จำนวน                    | 386                            | 386                               | 386   | 386    |
|                                       | ร้อยละ                   | 85.15                          | 84.35                             | 85.75                                       | 85.00  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 4.03                           | 3.87                              | 4.15  | 4.00   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.63                           | 0.63                              | 0.65  | 0.59   |
|                                       |                          |                                |                                   |   |        |
| 2. ภาค<br>ตะวันออกเฉียงเหนือ          | จำนวน                    | 212                            | 212                               | 212   | 212    |
|                                       | ร้อยละ                   | 85.50                          | 84.45                             | 85.40                                       | 85.05  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 4.10                           | 3.89                              | 4.08  | 4.01   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.60                           | 0.64                              | 0.65  | 0.58   |
|                                       |                          |                                |                                   |   |        |
| 3. ภาคใต้                             | จำนวน                    | 171                            | 171                               | 171   | 171    |
|                                       | ร้อยละ                   | 84.85                          | 84.25                             | 85.43                                       | 84.75  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 3.97                           | 3.85                              | 4.09  | 3.95   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.62                           | 0.66                              | 0.64  | 0.60   |
|                                       |                          |                                |                                   |   |        |
| 4. ภาคกลางและ<br>ตะวันตก              | จำนวน                    | 335                            | 335                               | 335   | 335    |
|                                       | ร้อยละ                   | 85.55                          | 84.90                             | 85.90                                       | 85.40  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 4.11                           | 3.98                              | 4.18  | 4.08   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.54                           | 0.55                              | 0.62  | 0.61   |
|                                       |                          |                                |                                   |   |        |
| 5. กรุงเทพฯ<br>ปริมณฑลและ<br>ตะวันออก | จำนวน                    | 172                            | 172                               | 172   | 172    |
|                                       | ร้อยละ                   | 84.15                          | 83.55                             | 84.35                                       | 83.95  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 3.83                           | 3.71                              | 3.87  | 3.79   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.94                           | 0.94                              | 1.03  | 0.93   |
|                                       |                          |                                |                                   |   |        |
| ภาพรวม                                | จำนวน                    | 1276                           | 1276                              | 1276  | 1276   |
|                                       | ร้อยละ                   | 85.15                          | 84.40                             | 85.50                                       | 84.95  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 4.03                           | 3.88                              | 4.10  | 3.99   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.66                           | 0.69                              | 0.71  | 0.64   |
|                                       |                          |                                |                                   |   |        |

## 2. ความพึงพอใจของคณะกรรมการ

การสำรวจความพึงพอใจจากคณะกรรมการชุดต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 100 ราย ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการในภาพรวม

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                      | 84.90            | 3.98      | 0.49                 | มาก          |
| 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.               | 84.00            | 3.80      | 0.55                 | มาก          |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 84.95            | 3.99      | 0.63                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 84.55            | 3.91      | 0.42                 | มาก          |

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น พึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง   | 87.60            | 4.38      | 0.63                 | มากที่สุด    |
| 2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 86.00            | 4.30      | 0.59                 | มากที่สุด    |
| 3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 76.60            | 3.83      | 0.82                 | มาก          |
| 4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  | 81.00            | 4.05      | 0.78                 | มาก          |
| 5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   | 77.00            | 3.85      | 0.74                 | มาก          |
| 6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น  | 81.60            | 4.08      | 0.75                 | มาก          |
| 7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 80.20            | 4.01      | 0.73                 | มาก          |
| 8. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 73.40            | 3.67      | 0.84                 | มาก          |
| 9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 | 76.00            | 3.80      | 0.77                 | มาก          |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                       | 76.40            | 3.82      | 0.77                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 84.90            | 3.98      | 0.49                 | มาก          |

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.พบว่ามีความเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) รองลงมาคือการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการและภารกิจของพอช.พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน ซึ่งพึงพอใจในระดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์ และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ  | 85.70            | 4.14      | .70                  | มาก          |
| 2.มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอ ในการดำเนินงานของคณะกรรมการ   | 84.10            | 3.82      | .74                  | มาก          |
| 3.มีการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ คณะกรรมการและภารกิจของ พอช   | 85.30            | 4.06      | .78                  | มาก          |
| 4.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน ภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาค ประชาสังคมและภาคเอกชน  | 83.75            | 3.75      | .76                  | มาก          |
| 5.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับ ตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น”   | 83.80            | 3.76      | .85                  | มาก          |
| 6.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการ ขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางาน ประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 84.15            | 3.83      | .87                  | มาก          |
| 7.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถ ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ  | 84.40            | 3.88      | .67                  | มาก          |

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 8.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล | 83.90            | 3.78      | .94                  | มาก          |
| 9.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน                                 | 82.90            | 3.58      | .79                  | มาก          |
| 10.มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                  | 83.10            | 3.62      | .72                  | มาก          |
| 11.มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมาดำเนินการต่อ  | 83.75            | 3.75      | .72                  | มาก          |
| 12.มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน                      | 83.35            | 3.67      | .78                  | มาก          |
| ภาพรวม   | 84.00            | 3.80      | 0.55                 | มาก          |

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) รองลงมาคือ การมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06)การมีอธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน | 83.55            | 3.71      | .83                  | มาก          |

|   |       |      |      |     |
|---|-------|------|------|-----|
| 2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 85.40 | 4.08 | .81  | มาก |
| 3. มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 84.90 | 3.98 | .70  | มาก |
| 4. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 84.85 | 3.97 | .67  | มาก |
| 5. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่   | 85.30 | 4.06 | .81  | มาก |
| 6. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ   | 83.55 | 3.71 | .83  | มาก |
| ภาพรวม  | 84.95 | 3.99 | 0.63 | มาก |

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและของคณะกรรมการ ต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพอช. (เรียงลำดับความสำคัญตามร้อยละความคิดเห็นของผู้รับบริการ) ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. ควรพัฒนาวิธีการทำงานให้มีรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบการทำงานของหน่วยงานราชการอื่นๆ เนื่องจากสถาบันฯ เป็นองค์การมหาชน ซึ่งสามารถที่จะทำงานได้คล่องตัวกว่าระบบราชการโดยลดขั้นตอน/กระบวนการต่าง ๆ ในการขอรับการสนับสนุนเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ตลอดจนปรับปรุงแนวทางการประสานงานให้ชัดเจนและเป็นข้อปฏิบัติแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 44.7)

2. ในด้านการสนับสนุนงบประมาณ สถาบันฯ ควรมีความชัดเจน ทันท่วงทีระยะเวลาการทำงาน ควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ในความสัมพันธ์ระหว่างงานงบประมาณกับระยะเวลา การจัดทำข้อมูลและรายงานต้องมีความรวดเร็ว และควรมีการปรับปรุงกลไกระบบการติดตามและประเมินผลงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นหรือมีรูปแบบที่ง่ายและใช้ได้จริง (ร้อยละ 41.9)

3. ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ ทั้งทัศนคติในการทำงาน องค์ความรู้ ตลอดจนบุคลิกภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความเข้าใจในบริบทของชุมชน ประวัติศาสตร์ ความเป็นมา และผู้นำชุมชน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของเครือข่ายและหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะช่วยให้การประสานงานระหว่างชุมชนกับเจ้าหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น (ร้อยละ 25.7)

4. ควรพัฒนาแบบฟอร์มเอกสาร แบบรายงาน ให้มีมาตรฐาน และมีความชัดเจนให้ใช้ได้ตลอดไป โดยไม่ต้องปรับปรุงบ่อยๆ และควรสนับสนุนการใช้โปรแกรมต่างๆ ในพื้นที่ที่มีความพร้อมโดยขั้นตอนอาจ

ผ่านจังหวัดก่อนก็ได้ควรลดขั้นตอนและเอกสารให้น้อยลง ควรเพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน และการดำเนินงาน (ร้อยละ 20.3)

5. ควรประชาสัมพันธ์/เปิดตัวหน่วยงานให้สาธารณะ หรือหน่วยอื่นได้รู้เพราะบางหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชน ไม่รู้จักหน่วยงาน ทำให้การติดต่อประสานงานและทำงานยากขึ้น โดยอาจจะมีหนังสือชี้แจงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับสภาองค์กรชุมชนตำบลหรือเพิ่มงบประมาณ และประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานส่วนจังหวัด /ส่วนท้องถิ่น. /ภาคประชาชน /โดยเฉพาะฝ่ายปกครอง กำหนดผู้ใหญ่บ้านได้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของ พอช. (ร้อยละ 16.1)

6. ควรจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับสถาบันการศึกษาเพื่อขอรับการสนับสนุนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และขอรับการสนับสนุนงานด้านวิชาการจากสถาบันการศึกษาเพื่อให้ชุมชนสามารถยกระดับตนเองสู่งานวิชาการได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนให้ชุมชนทำงานวิจัยได้ และใช้งานวิจัยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนโดยชุมชนเอง (ร้อยละ 12.4)

7. ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยี เครื่องมือต่าง ๆ และการใช้เทคโนโลยีในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ชุมชนสามารถทำงานได้ เช่น ระบบฐานข้อมูลกองทุนสวัสดิการหรือโปรแกรมต่าง ๆ ให้แก่ชุมชน ไม่เฉพาะแต่การใช้เครื่องมือเพื่อประสานงานกับ พอช.เท่านั้น แต่ให้ชุมชนสามารถใช้เครื่องมือที่พัฒนาขึ้นนั้นเพื่อพัฒนาตนเอง และใช้กับหน่วยงานเครือข่ายอื่น ๆ ด้วย (ร้อยละ 11.0)

#### ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ

1. ควรพัฒนาเครื่องมือการทำงานร่วมกับชุมชนให้เป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกัน เช่น โปรแกรมการเงินการบัญชีที่ง่ายต่อการตรวจสอบ ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการบริหารงานกองทุนสวัสดิการชุมชน เป็นต้น (ร้อยละ 50.0)

2. ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านทัศนคติ ด้านบุคลิกภาพ และด้านการเรียนรู้ชุมชน และการเข้าใจในบริบทของชุมชน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 22.7)

3. ในการวางแผนการพัฒนาหรือการปฏิบัติงานในทุกระดับต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจ และร่วมวางแผนปฏิบัติการด้วยกันและต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องจริงๆ นอกจากนี้ควรจัดทำคู่มือการบริหารงบประมาณแจกให้กับชุมชนเพื่อเป็นคู่มือใช้ในการดำเนินการและบริหารงบประมาณที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 9.1)

4. ควรพัฒนาการกระจายอำนาจการบริหารงาน ซึ่งสถาบันฯ ต้องค้นหารูปแบบให้ชัดเจน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายชุมชนเข้มแข็งและสามารถจัดการตัวเองได้ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในกิจกรรมต่าง ๆ ของ พอช. ทั้งในเรื่องแผน/นโยบาย และงบประมาณ (ร้อยละ 9.1)

5. ควรพัฒนาด้านวิชาการให้กับชุมชน โดยเป็นพี่เลี้ยงหรือร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อเป็นพี่เลี้ยงให้กับชุมชนให้สามารถนำหลักวิชาการมาใช้ในการพัฒนาชุมชนได้ ทั้งนี้โดยสนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานวิจัยเชิงปฏิบัติการในพื้นที่และให้ชุมชนมีส่วนร่วมในงานวิจัยและสามารถนำงานวิจัยมาใช้พัฒนาชุมชนต่อไป (ร้อยละ 9.1)

### ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการในรอบ 3 ปี (2559-2561) พบว่า มีข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกันใน 4 ประเด็นหลัก ๆ คือ 1) การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และการพัฒนา ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ 2) การพัฒนาปรับปรุงเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ และการสนับสนุนการนำโปรแกรม เทคโนโลยี มาใช้ในการบริหารงานชุมชน เช่น โปรแกรมระบบบัญชี 3) การประชาสัมพันธ์ผลงานของ พอช. และการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมต่าง ๆ และ 4) การ ทำงานเชิงรุกโดยให้จังหวัดเป็นหน่วยงานช่วยขับเคลื่อนและมีเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดอย่างน้อย 1 คน แสดง ว่าข้อเสนอแนะดังกล่าวยังเป็นที่ต้องการของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ และยังหมายถึงความ ต้องการในการพัฒนาสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีการดำเนินงานในระดับพื้นที่มี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด

2. จากผลการศึกษา สถาบันฯ ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน สภา องค์กรชุมชน กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานในพื้นที่ ตลอดจน การสร้างความร่วมมือที่ดีกับสภาองค์กรชุมชนตำบลเพื่อเป็นกลไกในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวน องค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และสนับสนุนงบประมาณที่เหมาะสมแก่ องค์กรชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. จากผลการศึกษา สถาบันฯ ควรพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอ โครงการ ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ พัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวน องค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือ การดำเนินงานโครงการต่าง ๆ มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้ มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน

4. จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการเห็นว่าสถาบันฯ ได้พัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้ การขอรับบริการได้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่คณะอนุกรรมการเห็นว่าสถาบันฯ ได้พัฒนาการให้การสนับสนุน องค์กรชุมชนได้ดี ส่วนในด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นั้น ยังคงมีความพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ในด้านของเจ้าหน้าที่จะมีความพึงพอใจที่มากกว่าด้านอื่น ๆ ก็ตาม คณะผู้วิจัยยังเห็นว่าสถาบันฯ ควรพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/ งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน และพฤติกรรมบริการที่ให้เกิดที่ดีกับผู้รับบริการแก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้งานการสนับสนุนองค์กรชุมชนของ พอช. ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง

## คำนำ

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปี 2561 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือพอช. เป็นการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ และเพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การสำรวจนี้ได้รับรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2561 โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 1,276 คน และคณะอนุกรรมการจำนวน 100 คน พร้อมทั้งได้สัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มย่อย จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบด้วย t-test และ F-test และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มย่อยด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้โอกาสคณะผู้วิจัยได้ร่วมงานและช่วยประสานงานต่างๆ ด้วยดีมาตลอด รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ด้วย ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ดร.วิชัย รูปขำดี หัวหน้าโครงการ  
ดร.ศุภกฤต เดชะนามเมือง นักวิจัย  
นายไพโรจน์ ฤกษ์อรุณรัตน์ ผู้ช่วยนักวิจัย  
สิงหาคม 2561

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร                                       | (1)  |
| คำนำ  | (16) |
| สารบัญ  | (17) |
| สารบัญตาราง   | (20) |
| สารบัญภาพ   | (26) |
| บทที่ 1 บทนำ  | 1    |
| 1.1 หลักการและเหตุผล  | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์  | 2    |
| 1.3 ขอบเขตการวิจัย  | 2    |
| 1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร                                     | 2    |
| 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา                                     | 3    |
| 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา                                    | 3    |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                               | 3    |
| 1.5 แผนการดำเนินงาน   | 3    |
| บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง                       | 4    |
| 2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) | 4    |
| 2.1.1 โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน                | 16   |
| 2.1.2 โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน                   | 18   |
| 2.1.3 โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก                 | 24   |
| 2.1.4 โครงการบ้านพอเพียงชนบท                                | 29   |
| 2.1.5 โครงการบ้านมั่นคง                                     | 33   |
| 2.2 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ          | 39   |
| 2.3 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการทำงาน             | 43   |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย                                    | 47   |
| 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย                                    | 47   |
| 3.1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ                        | 47   |
| 3.1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ                        | 48   |
| 3.2 นิยามศัพท์เฉพาะ   | 48   |
| 3.3 ประชากรในการศึกษา                                       | 48   |
| 3.4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย                           | 49   |
| 3.4.1 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ            | 49   |
| 3.4.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ            | 49   |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย   | 49   |
| 3.5.1 แบบสอบถามเชิงปริมาณสำหรับกลุ่มผู้รับบริการ (Questionnaire)                                     | 49   |
| 3.5.2 แบบสอบถามเชิงปริมาณสำหรับกลุ่มอนุกรรมการ (Questionnaire)                                       | 51   |
| 3.5.3 แนวประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview<br>Guideline)                      | 52   |
| 3.5.4 ประเด็นการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Guideline)   | 52   |
| 3.6 การรวบรวมข้อมูล  | 52   |
| 3.6.1 การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ  | 52   |
| 3.6.2 การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ  | 52   |
| 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล   | 53   |
| 3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ   | 53   |
| 3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ   | 53   |
| บทที่ 4 ผลการสำรวจ   | 54   |
| 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง  | 54   |
| 4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานในภาพรวม  | 54   |
| 4.1.2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การ<br>มหาชน)                       | 54   |
| 4.1.3 ข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบัน<br>พัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) | 69   |
| 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561                                    | 72   |
| 4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ<br>พ.ศ.2561 จากกลุ่มผู้รับบริการ | 73   |
| 4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ<br>พ.ศ.2561 จากคณะอนุกรรมการ     | 136  |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก  | 140  |
| 4.3.1 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ  | 140  |
| 4.3.2 ข้อเสนอแนะจากคณะอนุกรรมการ   | 142  |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ   | 147  |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย   | 147  |
| 5.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ   | 147  |
| 5.1.2 ความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการ  | 156  |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| 5.2 ข้อเสนอแนะ   | 161  |
| 5.2.1 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ  | 161  |
| 5.2.2 ข้อเสนอแนะจากคณะอนุกรรมการ   | 162  |
| 5.2.3 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย   | 162  |
| บรรณานุกรม   | 164  |
| ภาคผนวก  | 166  |
| ก แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย: ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน)                       |      |
| ข แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย: คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) |      |
| ค ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย  |      |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 1        | ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม   | (2)  |
| 2        | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.   | (3)  |
| 3        | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของ พอช.   | (4)  |
| 4        | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.  | (5)  |
| 5        | ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามโครงการที่รับผิดชอบ ประสานงาน   | (6)  |
| 6        | ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ(ภาค)  | (8)  |
| 7        | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการในภาพรวม   | (9)  |
| 8        | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุน จาก พอช.  | (10) |
| 9        | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของพอช.  | (11) |
| 10       | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.   | (12) |
| 2.1      | การนำแนวคิด PDCA ไปปฏิบัติ   | 44   |
| 4.1      | จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)  | 55   |
| 4.2      | จำนวนและร้อยละของข้อมูลโครงการที่เข้าร่วมทำงานกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)   | 57   |
| 4.3      | ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อายุ อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนและพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)   | 59   |
| 4.4      | ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(อาชีพ สถานะ/ ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.) | 60   |
| 4.5      | ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของ ผู้รับบริการ(อาชีพ และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน)               | 62   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.6      | ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. โครงการที่เข้าร่วม และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)           | 65   |
| 4.7      | ความสัมพันธ์ระหว่างสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. การรับผิดชอบประสานงานโครงการ และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)      | 67   |
| 4.8      | ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. ของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(โครงการที่รับผิดชอบประสานงาน. และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)                                      | 68   |
| 4.9      | จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการ   | 70   |
| 4.10     | จำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานะ/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่างๆ   | 71   |
| 4.11     | จำนวนและร้อยละของบทบาทหน้าที่ของคณะอนุกรรมการ  | 72   |
| 4.12     | ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม  | 73   |
| 4.13     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.  | 74   |
| 4.14     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.  | 75   |
| 4.15     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.   | 77   |
| 4.16     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ  | 78   |
| 4.17     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. และโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน | 79   |
| 4.18     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)                           | 80   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.19     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)                        | 82   |
| 4.20     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามอาชีพด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)                                | 85   |
| 4.21     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)        | 87   |
| 4.22     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)        | 90   |
| 4.23     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. และโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน | 92   |
| 4.24     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)                             | 94   |
| 4.25     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)              | 95   |
| 4.26     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)                            | 97   |
| 4.27     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)        | 99   |
| 4.28     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)     | 101  |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |   | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.29     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ สถานะ และโครงการที่เข้าร่วมกับพอช.                             | 103  |
| 4.30     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)            | 104  |
| 4.31     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)                         | 105  |
| 4.32     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)   | 108  |
| 4.33     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ ประสานงาน ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) | 109  |
| 4.34     | ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามโครงการที่รับผิดชอบ ประสานงาน  | 110  |
| 4.35     | ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ(ภาค)   | 112  |
| 4.36     | ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือ  | 113  |
| 4.37     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช   | 113  |
| 4.38     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช.  | 115  |
| 4.39     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.   | 116  |
| 4.40     | ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือแยกตามโครงการที่รับผิดชอบ  | 117  |
| 4.41     | ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ   | 118  |
| 4.42     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.  | 119  |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.43     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.                        | 120  |
| 4.44     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.          | 121  |
| 4.45     | ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือแยกตามโครงการ  | 122  |
| 4.46     | ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือแยกตามโครงการ  | 123  |
| 4.47     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.  | 124  |
| 4.48     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.                                       | 125  |
| 4.49     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.                         | 126  |
| 4.50     | ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้แยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน  | 127  |
| 4.51     | ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตก   | 128  |
| 4.52     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.                                | 129  |
| 4.53     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.                         | 130  |
| 4.54     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและตะวันตกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.              | 131  |
| 4.55     | ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและตะวันตกแยกตามโครงการ  | 132  |
| 4.56     | ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ   | 133  |
| 4.57     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.        | 134  |
| 4.58     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. | 135  |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |   | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.59     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพมหานคร และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. | 136  |
| 4.60     | ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพมหานครและตะวันออกเฉียงเหนือตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน                                     | 137  |
| 4.61     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการในภาพรวม   | 138  |
| 4.62     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.   | 139  |
| 4.63     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.   | 140  |
| 4.64     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.  | 141  |
| 5.1      | ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม  | 149  |
| 5.2      | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.  | 150  |
| 5.3      | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.   | 151  |
| 5.4      | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.  | 152  |
| 5.5      | ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน   | 153  |
| 5.6      | ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ(ภาค)   | 155  |
| 5.7      | ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการในภาพรวม   | 157  |
| 5.8      | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.   | 158  |
| 5.9      | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.   | 159  |
| 5.10     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.  | 160  |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่ |  | หน้า |
|--------|--|------|
| 2.1    | โครงสร้างคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)       | 7    |
| 2.2    | โครงสร้างองค์กรของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)        | 8-9  |
| 2.3    | ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) | 10   |
| 2.4    | เจตนารมณ์และเป้าหมายการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน            | 25   |
| 2.5    | ฐานงานที่สามารถเชื่อมโยงกับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน     | 26   |
| 2.6    | คุณลักษณะของชุมชนท้องถิ่นที่มีการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน  | 29   |
| 2.7    | กลไกการพิจารณาโครงการบ้านพอเพียงชนบท                           | 32   |
| 2.8    | การยกระดับมาตรฐานการดำเนินงาน                                  | 43   |
| 3.1    | กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ                                 | 47   |
| 3.2    | กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ                                 | 48   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2534 มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนซึ่งปรากฏในวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรคือ

1) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชนทั้งในเมืองและชนบท โดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวม หรือบูรณาการ และหลักการพัฒนาที่สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมเป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม

2) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือทางการเงินแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน

3) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ตลอดจนประสานงานการสนับสนุนและให้การช่วยเหลือดังกล่าวจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

4) ส่งเสริมและสนับสนุนและสร้างความร่วมมือขององค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับประเทศ

การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นนั้นผ่านโครงการต่าง ๆ ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) ได้ดำเนินการ โดยในปีงบประมาณ 2561 (1 ต.ค. 60- มี.ค. 61) สถาบันฯ ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณโดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาคซึ่งได้มีการอนุมัติโครงการและงบประมาณ และสำนักงานภาคดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลโครงการแล้ว (ณ วันที่ 10 พ.ค. 2561) จำนวนทั้งสิ้น 4,140 โครงการ ได้แก่

| โครงการหลัก                                 | ภาค          |            |            |                |                 | รวมทั้งสิ้น  |
|---|--------------|------------|------------|----------------|-----------------|--------------|
|   | เหนือ        | ใต้        | อีสาน      | กลางและตะวันตก | กทม.และตะวันออก |              |
| • โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน    | 436          | 331        | 127        | 177            | 246             | 1,317        |
| • โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน             | 215          | 186        | 69         | 181            | 47              | 698          |
| • โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก     | 131          | 105        | 101        | 129            | 132             | 598          |
| • โครงการบ้านพอเพียงชนบท                    | 460          | 151        | 261        | 348            | 146             | 1,366        |
| • โครงการบ้านมั่นคง (อนุมัติปี 2560 - 2561) | 20           | 12         | 33         | 11             | 85              | 161          |
| <b>รวม</b>                                  | <b>1,262</b> | <b>785</b> | <b>591</b> | <b>846</b>     | <b>656</b>      | <b>4,140</b> |

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2561 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่

เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใดตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 องค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Base) กำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง รวมถึงงานบริการหลักขององค์กรตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ คือ การจัดตั้งและพัฒนาสภาองค์กรชุมชน และการรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จึงได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินการ พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ

1.2.2 เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 1.3. ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นการสำรวจเชิงประเมินตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 องค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Based) คือ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการโดยครอบคลุมเนื้อหาการสำรวจใน 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจากสถาบันฯ
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลักษณะการกำหนดข้อความ (item specification) ตามแนวคิดของ Likert's Scale มีลักษณะเป็นมาตรวัด 5 ระดับ

วิธีการสำรวจความพึงพอใจ โดยการส่งเอกสารแบบสำรวจไปยังกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกลุ่มย่อย (Focus group) เพิ่มเติมกับกลุ่มเป้าหมายในบางประเด็นที่มีนัยยะสำคัญ

**1.3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย** กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

(1) *กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่างๆ* ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันฯ ในปี 2561 (1 ต.ค. 60- มี.ค. 61) โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาคซึ่งได้มีการอนุมัติโครงการและงบประมาณ และสำนักงานภาคดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลโครงการแล้ว (ณ 10 พ.ค. 2561) จำนวนทั้งสิ้น 4,140 โครงการ

(2) *คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ* จำนวน 14 คณะ 325 คน ซึ่งมีองค์ประกอบของผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน (รายชื่ออนุกรรมการอาจซ้ำกันในบางคณะ)

**1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2561-เดือนกันยายน 2561

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2561 ฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ

1.4.2 ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพกระบวนการการทำงานของสถาบันฯ ในการสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชนและการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

## 1.5 แผนการดำเนินงาน

| กิจกรรม  | เดือน |       |      |      |      |
|--|-------|-------|------|------|------|
|  | พ.ค.  | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |
| 1.ทำสัญญาจ้างสถาบันการศึกษา                                |       |       |      |      |      |
| 2. ศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง |       |       |      |      |      |
| 3. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม                            |       |       |      |      |      |
| 4. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล                              |       |       |      |      |      |
| 5. เขียนร่างรายงานฉบับสมบูรณ์และเสนอคณะอนุกรรมการสถาบันฯ   |       |       |      |      |      |
| 6. ปรับปรุงร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ตามที่คณะอนุกรรมการเสนอ    |       |       |      |      |      |
| 7. ส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์                                 |       |       |      |      |      |

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ และการพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2561 เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยคณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมดังนี้

- 2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
- 2.2 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
- 2.3 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

#### 2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2543 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ.2543 เป็นองค์กรของรัฐ ตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ.2542 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ต่อมาในเดือนตุลาคม 2545 ได้ย้ายมาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

การบริหารงานของพอช.เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน โดยในคณะกรรมการสถาบัน (บอร์ดพอช.) มีจำนวน 11 คน มีกรรมการผู้แทนองค์กรชุมชนอยู่จำนวน 3 คน ซึ่งสรรหามาจากองค์กรชุมชนทั่วประเทศ นอกจากนั้นยังได้มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการประสานงานการพัฒนาองค์กรชุมชน ประกอบด้วย ตัวแทนจากองค์กรชุมชนทุกภาคเพื่อเป็นให้คำปรึกษา เชื่อมประสานนโยบายและแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

หลักการทำงานของพอช.เน้นการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ทั้งนี้ ในคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ จะมีผู้แทนองค์กรชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน นักวิชาการและหน่วยงานรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องร่วมด้วยเสมอ เช่น อนุกรรมการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน อนุกรรมการบ้านมั่นคง และการจัดการที่ดิน อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน อนุกรรมการสินเชื่อ อนุกรรมการตรวจสอบ ฯลฯ และเพื่อให้การสนับสนุนการพัฒนาองค์กรชุมชนสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นสถาบันฯ ได้กระจายการบริหารจัดการไปยังสำนักงานภาค โดยมีอนุกรรมการภาคฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนองค์กรชุมชน หน่วยงานรัฐ/นักวิชาการ/องค์กรพัฒนาเอกชน/ผู้ทรงคุณวุฒิ/ประชาสังคม และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ในพื้นที่ร่วมบริหารและกำกับดูแล (ประวัติพอช.สืบค้นใน <http://www.codi.or.th/about-codi/history> เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2561)

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน ซึ่งปรากฏในวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรคือ

- 1) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชนทั้งในเมืองและชนบท โดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวมหรือบูรณาการ และหลักการพัฒนาที่สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมเป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม

- 2) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือทางการเงินแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน
- 3) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ตลอดจนประสานงานการสนับสนุนและให้การช่วยเหลือดังกล่าวจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- 4) ส่งเสริมและสนับสนุนและสร้างความร่วมมือขององค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับประเทศ

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานของรัฐรูปแบบใหม่ จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) ซึ่งประกาศในพระราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2543 โดยการรวมสองหน่วยงานคือ สำนักงานกองทุนพัฒนาชนบท และสำนักงานพัฒนาชุมชนเมืองสถาบันฯ เริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2543 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีคณะกรรมการเป็นกลไกการบริหารที่กำกับเชิงนโยบายและทิศทางขององค์กร โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กร (รายงานประจำปี, 2559, น. 26)

ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 พอช. ได้สนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน ทั้งที่เป็นภารกิจตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) และภารกิจตามนโยบายของรัฐบาล เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อชุมชนท้องถิ่น หน่วยงานและสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต ดังนี้

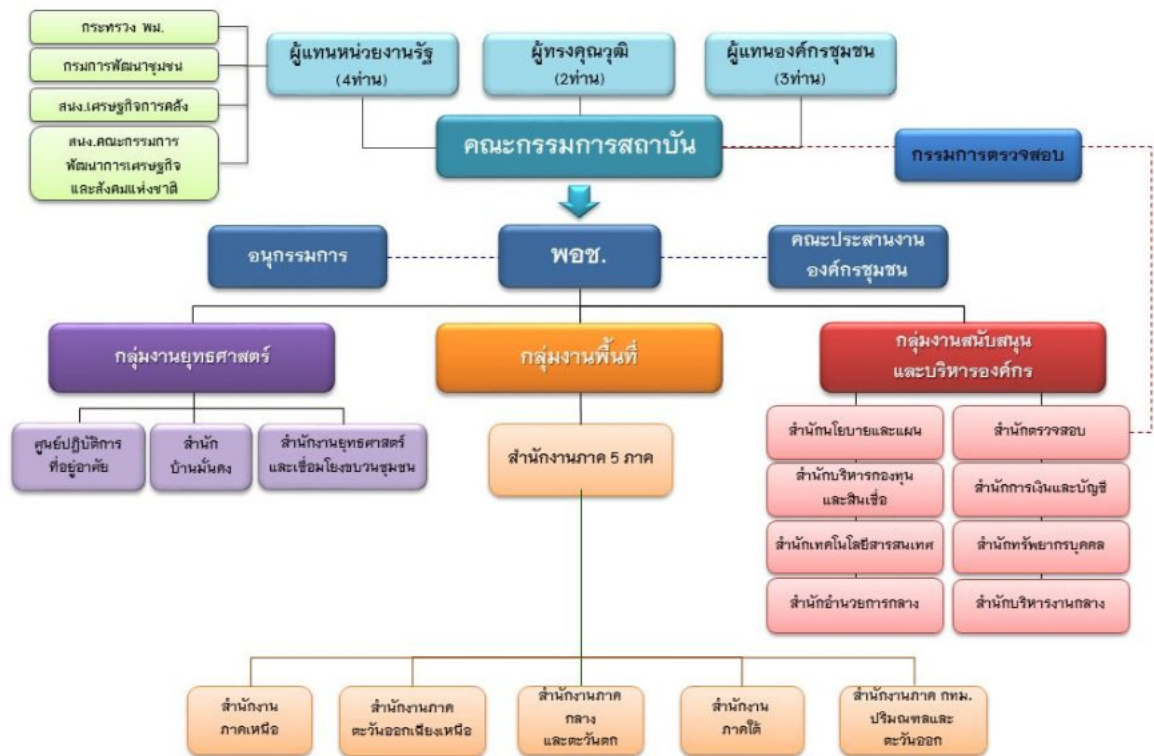
- 1) การแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยของชุมชนแออัดและมีรายได้น้อย ภายใต้โครงการ “บ้านมั่นคง” โดยสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ 74 จังหวัด 368 เมือง/เขต 1,024 โครงการ ใน 2,134 ชุมชน 104,709 ครัวเรือน โดยมีการดำเนินงานในโครงการสำคัญ 2 โครงการตามนโยบายรัฐบาล คือ (1) โครงการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยเพื่อคนยากจนที่บุกรุกที่ดินสาธารณะจังหวัดปทุมธานี “ปทุมธานีโมเดล” มีการก่อสร้างที่อยู่อาศัยของสหกรณ์บ้านมั่นคงไทยมุสลิมสามัคคีจำกัด แล้วเสร็จจำนวน 100 ครัวเรือน และสหกรณ์เคหสถานปทุมธานีโมเดล จำกัด ดำเนินงานในพื้นที่ 30 ไร่ แบ่งเป็น 3 โซนรองรับที่อยู่อาศัยได้ทั้งสิ้น 463 ครัวเรือน คาดการณ์ว่าจะก่อสร้างแล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (2) การจัดการที่อยู่อาศัยชุมชนผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา โดยจัดทำแผนงานรองรับที่อยู่อาศัยของชุมชนที่ถูกสร้างบ้านเรือนรุกล้ำริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา จำนวน 10 ชุมชน รวม 285 ครัวเรือน มีแนวทางรองรับ 3 แนวทาง คือ (1) ย้ายเข้าอยู่ในแฟลตกรมการขนส่งทหารบก (ขส.ทบ.) เขตดุสิต จำนวน 64 ครัวเรือน (2) เข้าอยู่ในโครงการบ้านเอื้ออาทรท่าตึก อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม จำนวน 2 ชุมชน 23 ครัวเรือนและ (3) จัดหาที่ดินเพื่อสร้างบ้านใหม่ในพื้นที่ จ.นนทบุรี จำนวน 116 ครัวเรือน (2) การแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัย “บ้านประชารัฐริมคลอง” ตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล เพื่อให้พี่น้องประชาชนมีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง มีสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตที่ดี โดยดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อสร้างแล้วเสร็จจำนวน 18 ชุมชน รวม 1,047 ครัวเรือน (3) โครงการบ้านมั่นคงชนบทเพื่อผู้ยากจนและด้อยโอกาสในสังคม มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในพื้นที่ 74 จังหวัด 747 ตำบล 10,369 ครัวเรือน ซึ่งในการพัฒนาที่อยู่อาศัยภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่อยู่อาศัยระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) นับเป็นการส่งเสริมให้ผู้มีรายได้น้อยได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองและมีความมั่นคงในการอยู่อาศัยภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดีและมีคุณภาพ (อดุลย์ แสงสิงแก้ว, รายงานประจำปี 2560, น. 4-5)

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) ดำเนินงานภายใต้ 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 1) การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง 2) การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย 3) การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน และ 4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์และกรอบเป้าหมายการพัฒนา คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ปี พ.ศ. 2560 สถาบันฯ ดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์ “การบูรณาการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและชุมชนเข้มแข็ง” มีเป้าหมายให้เกิดพื้นที่รูปธรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน ส่งเสริมการยกระดับแผนพัฒนาตำบลสู่พื้นที่รูปธรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนในหลากหลายมิติ และสนับสนุนการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมทั้งในระดับนโยบายโดยมีการจัดตั้งกลไกคณะทำงาน 3 คณะ ประกอบด้วย (1) คณะทำงานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโดยชุมชน (2) คณะทำงานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เกษตรอินทรีย์โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง (3) คณะทำงานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตลาดชุมชนและระดับพื้นที่ เกิดรูปธรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน 513 ตำบล และในปีนี้มีผลการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และทรัพยากรสิ่งแวดล้อม เพื่อให้คนในชุมชนได้กำหนดและเห็นเป้าหมายการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เกิดแผนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับตำบล และสามารถเชื่อมโยงแผนฯ กับหน่วยงานท้องถิ่นแล้ว ในพื้นที่ 935 ตำบล โดยมีสภาองค์กรชุมชนตำบลและขบวนองค์กรชุมชนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและจัดทำข้อมูลระดับตำบล เชื่อมโยงแกนนำชุมชน ขบวนองค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เครือข่าย และหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้องร่วมจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ก่อให้เกิดการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการเชื่อมโยงและบูรณาการแผนชุมชนท้องถิ่นกับแผนของหน่วยงานต่างๆ ด้านการสนับสนุนการขับเคลื่อนสภาองค์กรชุมชนเป็นการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2551 เกิดการประสานความร่วมมือกับกรมการปกครองในการสนับสนุนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบลใน 35 จังหวัด 407 อำเภอ 1,673 ตำบล นับตั้งแต่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ.2551 จนถึงปัจจุบัน (ณ เดือนกันยายน 2560) มีการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบลรวม 6,486 แห่งสมาชิก (กรรมการ) สภาองค์กรชุมชนตำบล รวม 214,248 คน 136,091 องค์กร โดยในปี 2560 สภาองค์กรกับหน่วยงานท้องถิ่นแล้ว ในพื้นที่ 935 ตำบล โดยมีสภาองค์กรชุมชนตำบลและขบวนองค์กรชุมชนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและจัดทำข้อมูลระดับตำบล เชื่อมโยงแกนนำชุมชน ขบวนองค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เครือข่าย และหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้องร่วมจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ก่อให้เกิดการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการเชื่อมโยงและบูรณาการแผนชุมชนท้องถิ่นกับแผนของหน่วยงานต่างๆ ด้านการสนับสนุนการขับเคลื่อนสภาองค์กรชุมชนเป็นการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2551 เกิดการประสานความร่วมมือกับกรมการปกครองในการสนับสนุนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบลใน 35 จังหวัด 407 อำเภอ 1,673 ตำบล นับตั้งแต่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ.2551 จนถึงปัจจุบัน (ณ เดือนกันยายน 2560) มีการ

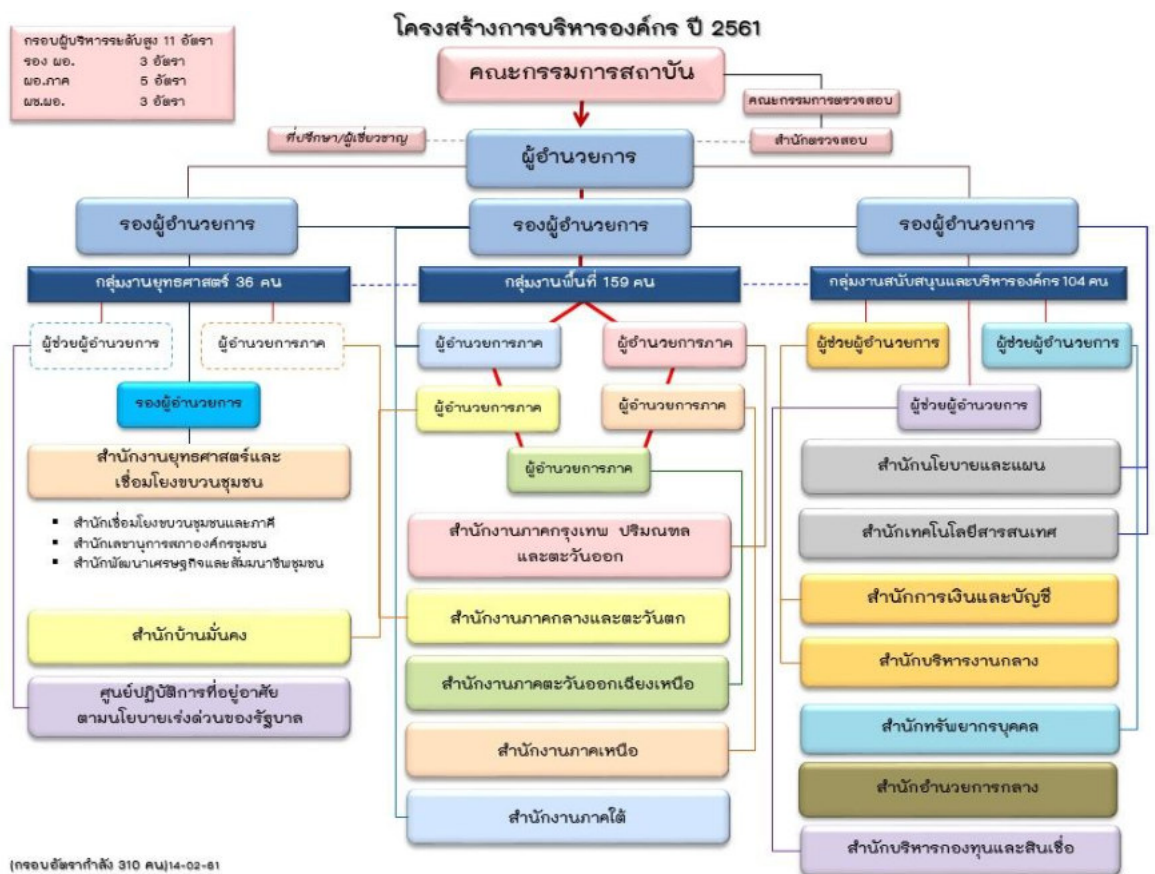
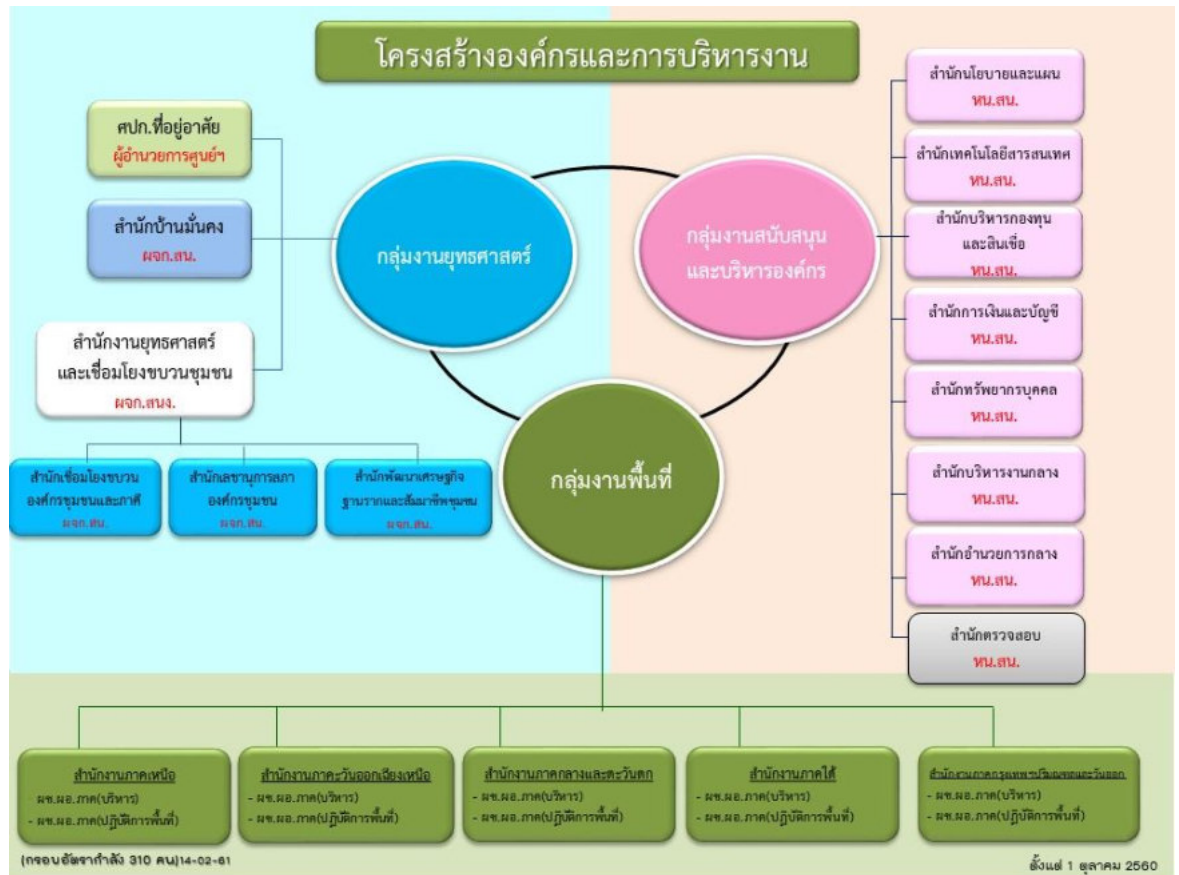
จัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบลรวม 6,486 แห่งสมาชิก (กรรมการ) สภาองค์กรชุมชนตำบล รวม 214,248 คน 136,091องค์กร (สมาชิก ภาระสุวรรณ, รายงานประจำปี 2560, น. 8-9)

โครงสร้างคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (บอร์ด พอช.)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)  
ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, สืบค้นจาก <http://www.codi.or.th> เมื่อ 15 สิงหาคม 2561)

โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน



โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2561 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กรของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, สืบค้นจาก <http://www.codi.or.th> เมื่อ 15 สิงหาคม 2561)

**วิสัยทัศน์ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)**

- วิสัยทัศน์ระยะ 5 ปี (พ.ศ 2560 – 2564) “ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสู่การจัดการตนเอง”
- วิสัยทัศน์ระยะ 20 ปี (พ.ศ 2560 – 2579) “ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งเต็มพื้นที่ประเทศไทย”

**พันธกิจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีดังนี้**

- 1) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัย และสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชนทั้งในเมืองและชนบท โดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวมหรือบูรณาการ และหลักการพัฒนาที่สมาชิกมีส่วนร่วม เป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม
- 2) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือทางการเงินแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน
- 3) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ตลอดจนประสานงาน การสนับสนุน และการให้การช่วยเหลือดังกล่าวจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

4) ส่งเสริมและสนับสนุนและสร้างความร่วมมือองค์กรชุมชนทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับประเทศ (รายงานประจำปี, 2560, น. 22-23)

**ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน พ.ศ. 2560-2564**

**ยุทธศาสตร์:** องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก พื้นที่เป็นตัวตั้ง

ดำเนินงานภายใต้ 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ คือ

- 1) การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง
- 2) การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย
- 3) การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนการองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน
- 4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร



ภาพที่ 2.3 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)  
ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, สืบค้นจาก <http://www.codi.or.th> เมื่อ 15 สิงหาคม 2561)

## นโยบายเพื่อการพัฒนาขบวนการองค์กรชุมชน

นโยบายเพื่อการพัฒนาขบวนการองค์กรชุมชนเป็นนโยบายของคณะกรรมการสถาบันฯ ซึ่งจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างคณะกรรมการสถาบันฯ ผู้แทนองค์กรชุมชนในแต่ละภาค นักวิชาการ ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ 17 - 19 ธันวาคม 2557 โดยมีผู้เข้าร่วมจำนวน 163 คน มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นนโยบายที่เกิดจากการ “ร่วมคิดร่วมทำร่วมรับผิดชอบ” โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสู่การจัดการตนเอง ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งสถาบันฯ ประกอบด้วยนโยบายสำคัญ ดังนี้ (รายงานประจำปี, 2560, น. 26)

1. การพัฒนาพื้นที่รูปธรรมชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเองเพื่อเป็นพลังสู่การเปลี่ยนแปลงและขยายผลการพัฒนา
  - 1.1 พัฒนาพื้นที่ที่มีศักยภาพเป็นพื้นที่ต้นแบบ
  - 1.2 พัฒนาความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก
2. การพัฒนาแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างมี “ดุลยภาพ” และยั่งยืน
  - 2.1 การจัดการพื้นที่อย่างมีส่วนร่วม
  - 2.2 สร้างโอกาสให้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและทุนในชุมชน
  - 2.3 เชื่อมโยงแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่ยุทธศาสตร์จังหวัด
3. การยกระดับการใช้ข้อมูลสารสนเทศสู่องค์ความรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และการสื่อสารเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง
  - 3.1 ส่งเสริมให้มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น
  - 3.2 สร้างองค์ความรู้ที่มีคุณภาพ
  - 3.3 เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง
4. การพัฒนาคุณภาพคนสู่ความเป็นพลเมืองและสร้างความเข้มแข็งของขบวนการองค์กรชุมชน
  - 4.1 พัฒนาคอนให้มีคุณภาพและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง
  - 4.2 สร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง
  - 4.3 ยกระดับคุณภาพขบวนการองค์กรชุมชนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น
5. การผนึกพลังเครือข่ายภาคีพัฒนาในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น
  - 5.1 พัฒนากลไกความร่วมมือ
  - 5.2 สร้างพื้นที่รูปธรรมความร่วมมือ
  - 5.3 ส่งเสริมบทบาทการพัฒนาของภาคประชาสังคม
6. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน
  - 6.1 สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับชุมชนท้องถิ่น
  - 6.2 พัฒนาระบบการเรียนรู้ระหว่างชุมชนท้องถิ่น
7. การบริหารจัดการองค์กรสู่ธรรมาภิบาล
  - 7.1 เพิ่มคุณภาพในระบบบริหารจัดการที่ดี
  - 7.2 สร้างระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของขบวนการองค์กรชุมชนในทุกระดับ

## กิจกรรมและโครงการพัฒนาสำคัญ

สถาบันฯ ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันฯ ตามกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และตามนโยบายของรัฐบาลในแต่ละช่วงเวลา โดยใช้กิจกรรม และโครงการพัฒนาต่างๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรชุมชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสถาบันฯ มีกิจกรรมและโครงการสำคัญ ดังนี้ (รายงานประจำปี 2559, น. 33-35)

### 1. โครงการบ้านมั่นคง

เริ่มดำเนินการในปี 2546 เพื่อสร้างความมั่นคงในที่ดินและที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อยในชุมชนแออัดทั่วประเทศ โดยสนับสนุนการสำรวจการออกแบบผังชุมชนงบประมาณการปรับปรุงสาธารณูปโภคและสินเชื่อเพื่อจัดหาที่ดินและที่อยู่อาศัย กระบวนการทำงานเน้นให้ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการแก้ปัญหา โดยแก้ปัญหาทั้งเมือง (City-wide scale) ไม่ใช่ทำเฉพาะจุดใดจุดหนึ่ง

### 2. สวัสดิการชุมชน

เริ่มดำเนินการสนับสนุนกองทุนผู้สูงอายุระดับจังหวัดในปี 2545 และกองทุนสวัสดิการระดับตำบล/เมืองในปี 2548 เพื่อจัดสวัสดิการชุมชนทุกประเภทให้กับคนทุกกลุ่มในชุมชน โดยองค์กรชุมชนบริหารจัดการกองทุนด้วยตนเอง เงินกองทุนมาจากการสมทบของสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากองค์กรชุมชน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการสมทบจากรัฐบาลในส่วนกลาง แนวคิดสำคัญของสวัสดิการชุมชนคือ “ให้อย่างมีคุณค่ารับอย่างมีศักดิ์ศรี”

### 3. การแก้ปัญหาที่ดินและบ้านมั่นคงชนบท

เริ่มดำเนินการในปี 2547 โดยสนับสนุนให้ขบวนชุมชนวางแผนแก้ปัญหาความไม่มั่นคงในที่อยู่อาศัย และที่ดินทำกินในพื้นที่ชนบทร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรชุมชนเป็นผู้จัดทำข้อมูลแผนที่และสำรวจข้อมูลครัวเรือนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนด้วยตนเอง แล้วเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ปัญหาตามกระบวนการ บางชุมชนมีการจัดผังชุมชน และสร้างชุมชนใหม่ จึงเรียกว่าเป็นโครงการบ้านมั่นคงชนบท

### 4. การพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน

สนับสนุนการพัฒนากระบวนทุนชุมชนให้เกิดการเชื่อมโยงทุนชุมชน เพื่อพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งจัดการตนเองได้ พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรการเงินและทุนชุมชน การแก้ปัญหานี้สืบโดยองค์กรการเงินและการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากในการแก้ปัญหาชุมชนท้องถิ่น กระทั่งในปี 2559 ยกกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนสู่ “การพัฒนาเศรษฐกิจและสัมมาชีพชุมชน” ซึ่งมีเป้าหมายสู่ “ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเองเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากแบบบูรณาการ”

### 5. สภาองค์กรชุมชนตำบล

โดยสถาบันฯ มีอำนาจหน้าที่ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการจัดตั้ง และพัฒนากิจการของสภาองค์กรชุมชน รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ในเรื่องอื่นๆ ที่กำหนดไว้ในพรบ.สภาองค์กรชุมชนพ.ศ. 2551 เพื่อให้สภาองค์กรชุมชนมีความเข้มแข็ง สามารถใช้สภาองค์กรชุมชนตำบลเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงภาคีพัฒนาต่างๆ ในพื้นที่มาทำงานร่วมกันสู่พื้นที่จัดการตนเอง

### 6. การฟื้นฟูชุมชนประสบภัย

ให้การช่วยเหลือชุมชนที่ประสบภัยพิบัติในด้านต่างๆ มาตั้งแต่ปี 2548 เช่น อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย โคลนถล่ม สึนามิ ฯลฯ โดยสนับสนุนให้ผู้ประสบภัยหรือเจ้าของปัญหามีบทบาทสำคัญในการ

บริหารจัดการภัยพิบัติในระยะต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องการจัดการที่อยู่อาศัยชั่วคราว การฟื้นฟูชุมชนหลังภัยพิบัติ และการวางแผนรับมือภัยพิบัติโดยองค์กรชุมชน

### 7. ระบบข้อมูลและการสื่อสารชุมชน

สนับสนุนให้องค์กรชุมชนมีระบบข้อมูลชุมชนระดับจังหวัดและตำบล เพื่อสนับสนุนการทำงานพัฒนาชุมชนให้มีการจัดทำข้อมูลของตนเองในทุกประเด็นงาน เช่น ข้อมูลผู้เดือดร้อน กรณีปัญหาที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย ผู้ประสบภัยธรรมชาติ ข้อมูลองค์กรชุมชนในท้องถิ่น ฯลฯ สนับสนุนการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ชุมชน วิทยุชุมชน และสื่อประเภทอื่นๆ รวมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสารและทีมสื่อสารของขบวนการองค์กรชุมชน

### 8. การจัดการความรู้

สนับสนุนให้เครือข่ายองค์กรชุมชนในประเด็นงานต่างๆ ประมวลความรู้จากการทำงานพัฒนาศูนย์เรียนรู้เพื่อเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ และขยายผลการพัฒนาฟื้นฟูท้องถิ่นโดยชุมชนเอง ศูนย์เรียนรู้คือเครื่องมือสำคัญในการขยายผลการฟื้นฟูชุมชน ท้องถิ่นของขบวนการองค์กรชุมชน เพราะศาสตร์แห่งการพัฒนายุคใหม่นี้ไม่มีสอนในสถาบันการศึกษาชุมชนต้องเรียนรู้ระหว่างกันเอง

### 9. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรชุมชน

สนับสนุนให้องค์กรชุมชนพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร การเงิน บัญชี การตรวจสอบตนเอง การพัฒนาตัวชี้วัดชุมชนการ ติดตาม ประเมินผลให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ เป็นองค์กรชุมชนที่มีคุณภาพ

### 10. ประชาสังคมและภาคี

นอกเหนือจากการให้การสนับสนุนองค์กรชุมชนโดยตรงแล้ว สถาบันฯ ยังให้การสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนองค์กรอาสาสมัครต่างๆ ที่ทำงานเสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรชุมชน และการพัฒนาสังคมทางด้านต่างๆ

กิจกรรมและโครงการของสถาบันฯ จะปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ความต้องการของชุมชนและนโยบายของรัฐบาลในแต่ละปี แต่สาระสำคัญของทุกกิจกรรมคือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนให้้องค์กรชุมชนสามารถบริหารจัดการชุมชนให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2560 ในระดับพื้นที่ (รายงานประจำปี, 2560, น. 31)

#### 1. ภาคเหนือ

- พื้นที่รูปธรรมเศรษฐกิจและทุนชุมชน 100 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล 181 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับจังหวัด 8 จังหวัด
- สภาองค์กรชุมชนฯ (สะสม) 1,203 ตำบล
- กองทุนสวัสดิการชุมชน (สะสม) 1,122 ตำบล
- การพัฒนาที่อยู่อาศัย
  - 1) บ้านมั่นคง (สะสม) 11,274 ครัวเรือน
  - 2) บ้านพอเพียงชนบท 2,061 ครัวเรือน

## 2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- พื้นที่รูปธรรมเศรษฐกิจและทุนชุมชน 100 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล 183 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับจังหวัด 7 จังหวัด
- สภาองค์กรชุมชนฯ (สะสม) 2,239 ตำบล
- กองทุนสวัสดิการชุมชน (สะสม) 2,155 ตำบล
- การพัฒนาที่อยู่อาศัย
  - 1) บ้านมั่นคง (สะสม) 25,916 ครัวเรือน
  - 2) บ้านพอเพียงชนบท 2,070 ครัวเรือน

## 3. ภาคกลาง ตะวันตก

- พื้นที่รูปธรรมเศรษฐกิจและทุนชุมชน 106 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล 184 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับจังหวัด 8 จังหวัด
- สภาองค์กรชุมชนฯ (สะสม) 1,305 ตำบล
- กองทุนสวัสดิการชุมชน (สะสม) 900 ตำบล
- การพัฒนาที่อยู่อาศัย
  - 1) บ้านมั่นคง (สะสม) 12,385 ครัวเรือน
  - 2) บ้านพอเพียงชนบท 2,161 ครัวเรือน

## 4. ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล ตะวันออก

- พื้นที่รูปธรรมเศรษฐกิจและทุนชุมชน 107 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล 172 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับจังหวัด 4 จังหวัด
- สภาองค์กรชุมชนฯ (สะสม) 680 ตำบล
- กองทุนสวัสดิการชุมชน (สะสม) 645 ตำบล
- การพัฒนาที่อยู่อาศัย
  - 1) บ้านมั่นคง (สะสม) 38,131 ครัวเรือน
  - 2) บ้านพอเพียงชนบท 2,000 ครัวเรือน

## 5. ภาคใต้

- พื้นที่รูปธรรมเศรษฐกิจและทุนชุมชน 100 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล 215 ตำบล

- แผนพัฒนาฯ ระดับจังหวัด 10 จังหวัด
- สภาองค์กรชุมชนฯ (สะสม) 1,059 ตำบล
- กองทุนสวัสดิการชุมชน (สะสม) 1,092 ตำบล
- การพัฒนาที่อยู่อาศัย
  - 1) บ้านมั่นคง (สะสม) 17,003 ครัวเรือน
  - 2) บ้านพอเพียงชนบท 2,077 ครัวเรือน

### แนวทางสำคัญในการสนับสนุนการทำงาน

สถาบันฯ ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันฯ ตามกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และตามนโยบายของรัฐบาลในแต่ละช่วงเวลา โดยมีแนวทางการทำงานร่วมในทุกโครงการ/กิจกรรม ดังนี้ (รายงานประจำปี, 2559, น. 36)

1. สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทหลัก (Key actors) ในการวางแผนและดำเนินการตามแผนพัฒนาชุมชน ภายใต้การสนับสนุนและร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานกลาง
2. สนับสนุนให้ชุมชนเจ้าของปัญหาที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนด และวางแผนการพัฒนาเพื่อแก้ปัญหาของตนเอง (Demand driven) ด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น ไม่รอแต่การสนับสนุนจากภายนอก หรือรอทำตามแผนของหน่วยงาน (Supply driven)
3. สนับสนุนการวางแผนพัฒนาที่มีพื้นที่เป้าหมายในแต่ละเรื่องให้เต็มพื้นที่ทั่วประเทศ (Nationwide development process) ไม่ใช่ดำเนินการเฉพาะพื้นที่นำร่อง โดยชุมชน ประชาคม และท้องถิ่น เห็นภาพรวมของการแก้ไขปัญหา และการพัฒนาจัดสรร และกระจายงบประมาณให้องค์กรชุมชนบริหารจัดการด้วยตนเอง

บทบาทของสถาบันฯ คือการจัดกระบวนการพัฒนาองค์กรชุมชน (Community organizing) ในรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้ “สภาองค์กรชุมชนตำบล” ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพ.ร.บ. สภาองค์กรชุมชนพ.ศ.2551 เป็นกลไกในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน และภาคพัฒนาต่าง ๆ ในท้องถิ่นทั้งภาครัฐเอกชน สถาบันการศึกษา มาทำงานแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นร่วมกัน

**หลักการดำเนินงานสำคัญของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนและชุมชนองค์กรชุมชนยุคใหม่** (รายงานประจำปี, 2559, น. 38)

1. ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งและองค์กรชุมชนเป็นแกนหลักในการพัฒนา
2. ใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนเป็นเครื่องมือกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนในทุกด้าน
3. สร้างรูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่ระดับชุมชน และเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายชุมชนเพื่อผลักดันการเปลี่ยนแปลงนโยบาย
4. พัฒนาระบบการจัดการการเงิน การบริหารโครงการ การสนับสนุนงบประมาณ และสินเชื่อเพื่อการพัฒนา เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง
5. ทำงานร่วมกับภาคีการพัฒนาทุกฝ่ายที่เห็นด้วยกับการที่องค์กรชุมชนเป็นแกนหลักในการพัฒนา
6. ประชาชนที่เป็นเจ้าของปัญหาต้องลุกขึ้นมาแก้ปัญหาของตนเอง โดยการสนับสนุนของหน่วยงานภาคีต่าง ๆ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาสถาบันฯ ได้ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือให้กับขบวนการองค์กรชุมชน ไม่เพียงได้สร้างหลักประกันการพัฒนาที่ชุมชนเป็นแกนหลักเท่านั้น แต่ยังก่อให้เกิดการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายองค์กรชุมชนระดับตำบล ภูมิภาค จังหวัด ภาค และประเทศ รวมทั้งได้ยกระดับงานพัฒนาจากการทำกิจกรรมเพื่อพึ่งตนเอง ไปสู่การแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างของแต่ละประเด็นภายใต้ “ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง” โดยใช้สภาองค์กรชุมชนตำบลเป็นกลไกในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน และภาคีพัฒนาต่าง ๆ ในท้องถิ่น ทั้งภาครัฐและเอกชน สถาบันการศึกษามาทำงานแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

ในการวิจัยนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องภายใต้โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน 5 โครงการ ประกอบด้วย 1) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน 2) โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน 3) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก 4) โครงการบ้านพอเพียงชนบท และ 5) โครงการบ้านมั่นคง ซึ่งรายละเอียดของแต่ละโครงการสรุปได้ดังนี้

### 2.1.1 โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน

โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน เป็นโครงการที่ได้รับงบประมาณอุดหนุนจากรัฐบาลทุกปี ซึ่งต้องมีการกำหนดวิธีการจัดงบประมาณที่กระจายไปสู่การทำงานของขบวนการองค์กรชุมชนทั่วประเทศ แต่ละปีจะมีการกำหนดทิศทาง น้ำหนัก และจากการดำเนินงานของสถาบันฯ ที่ผ่านมามีบทบาทสำคัญต่อขบวนการองค์กรชุมชนในประเทศ โดยแต่ละปีจะมีจุดเน้น เช่น เน้นการสนับสนุนขบวนจังหวัด เน้นการสนับสนุนประเด็นงาน การสนับสนุนยุทธศาสตร์ต่างๆ นับเป็นโครงการที่มีความสำคัญโครงการหนึ่ง ที่มีส่วนในการสนับสนุนทิศทางของขบวนการองค์กรชุมชนแต่ละปี ในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในพื้นที่ และของประเทศ จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น หากใช้โครงการนี้ให้เป็นโอกาสของขบวนชุมชนในการดำเนินการปฏิรูปประเทศ น่าจะเป็นจังหวะที่สำคัญในการเน้นชุมชนฐานราก ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปฏิรูปอย่างแท้จริง โดยมีนัยสำคัญของการที่ขบวนชุมชนผสมผสานกับขบวนปฏิรูปที่เกิดขึ้น และเป็นปีที่มีความสำคัญ เน้นการกระจาย ระบบการจัดการ สู่พื้นที่ให้มีบทบาทการจัดการทั้งงบประมาณและขบวนการให้มากที่สุด โดยคณะอนุกรรมการฯ เป็นกลไกสำคัญในการช่วยถ่วงดุล และระคับประคองให้ระบบทั้งหลายมีความสมดุล ดำเนินการไปได้ด้วยดี (คู่มือโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, สืบค้นจาก<http://www.codi.or.th/planing/files/ManualProject53.pdf> เมื่อ 15 สิงหาคม 2561)

#### กลไกการบริหารจัดการโครงการ

สถาบันฯ ได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการภาค เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้ขบวนการองค์กรชุมชนเกิดความเข้มแข็ง และเป็นเครื่องมือของภาคประชาชนในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่เป้าหมายร่วม “ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง” ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เน้นการกระจายการบริหารจัดการไปที่ภาค กลุ่มจังหวัด และจังหวัด เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นได้มีโอกาสในการจัดการตนเองมากขึ้น ซึ่งมีองค์ประกอบของคณะอนุกรรมการฯ ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนหน่วยงานรัฐ ผู้แทนภาคประชาสังคม ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนองค์กรชุมชน โดยมีผู้แทนจากสถาบันฯ ร่วมเป็นประธานฯ ซึ่งคณะอนุกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (คู่มือโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, 2553, น. 2-4)

- 1) วางแนวทาง ทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ของภาค
  - 2) สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายและขบวนการองค์กรชุมชน เพื่อให้เกิดการประสานงานและบูรณาการงบประมาณของทุกประเด็น
  - 3) กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์การสนับสนุนโครงการพัฒนาขององค์กรชุมชน เครือข่ายองค์กรชุมชน และภาคีพัฒนาในภาค ตามแผนงานและกรอบงบประมาณที่สถาบันให้การสนับสนุน ตลอดจนเสนอแนะนโยบายในการบริหารจัดการโครงการดังกล่าว
  - 4) พิจารณาให้ความเห็นชอบโครงการและงบประมาณของภาค โดยมีกระบวนการพัฒนาและการกรันกรองเบื้องต้นจากกลไกที่เกี่ยวข้อง
  - 5) รับรองสถานภาพองค์กรชุมชนของภาคที่ได้รับสิทธิประโยชน์จากสถาบัน
  - 6) จัดให้มีระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของขบวนการองค์กรชุมชน
  - 7) เสนอให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติหน้าที่ตามความจำเป็นเหมาะสม
  - 8) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- จากการขับเคลื่อนงานตามยุทธศาสตร์การฟื้นฟูชุมชนท้องถิ่น โดยใช้สภาองค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก และใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน ขบวนการองค์กรชุมชนมีการปฏิบัติการควบคู่กับการสรุปบทเรียนทบทวน การทำงานร่วมกันของขบวนการองค์กรชุมชนภาคต่างๆ ได้นำมาสู่การใช้เครื่องมือการวิเคราะห์พื้นที่ตำบล การตั้งเป้าหมาย การพัฒนา และการร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ให้นำไปสู่ “พื้นที่ตำบลจัดการตัวเอง” โดยได้ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย/คุณลักษณะของตำบลจัดการตัวเองได้ ได้แก่
- 1) มีข้อมูลพื้นฐาน พื้นที่ตำบล ข้อมูลปัญหา ข้อมูลศักยภาพ มีการวิเคราะห์ตำบลโดยใช้ข้อมูลเป็นเครื่องมือที่จะให้ชุมชนรู้ตัวตน ใช้ข้อมูลในการวางแผนแก้ไขปัญหา และพัฒนาชุมชน
  - 2) มีการจัดทำแผนการพัฒนาของชุมชนท้องถิ่นในระดับตำบลที่กลุ่ม/องค์กรชุมชนต่างๆ ในพื้นที่มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย กำหนดแผนงานกิจกรรม และตัวชี้วัดการพัฒนาของชุมชน และมีการติดตามความคืบหน้าการพัฒนาตามแผนอย่างต่อเนื่อง
  - 3) มีเวทีปรึกษาหารือของกลุ่ม/เครือข่ายองค์กรต่างๆ ในตำบลอย่างสม่ำเสมอ เช่น เวทีประชุมสภาองค์กรชุมชน เวทีชาวบ้าน ฯลฯ รวมทั้งมีเวทีรายงานผลงานพัฒนาของกลุ่ม/องค์กรต่างๆ ในเวทีสาธารณะของตำบลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
  - 4) มีการจัดการทุนภายในชุมชนทั้งที่เป็นเงิน (กลุ่มออมทรัพย์/องค์กรการเงิน) และทุนที่ไม่เป็นเงิน เช่น ทรัพยากร ทุนทางสังคม วัฒนธรรม ฯลฯ
  - 5) มีกิจกรรมแก้ไขปัญหา/พัฒนาชุมชนด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการที่อยู่อาศัย ที่ดินทำกิน การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สวัสดิการชุมชน ฯลฯ
  - 6) มีแกนนำชุมชนที่มีจิตอาสาที่มาจากทุกช่วงวัย อาชีพ เพศ กลุ่มต่าง ๆ มีการพัฒนาผู้นำ และคนรุ่นใหม่ต่อเนื่อง
  - 7) มีการพัฒนากลุ่ม/องค์กรชุมชนให้เข้มแข็ง มีระบบบริหารจัดการที่ดีเป็นฐานการพัฒนาในด้านต่างๆ ในตำบล

8) มีการประสานเชื่อมโยง/จัดความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันของชุมชน ท้องถิ่น ท้องที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**แนวทางการสนับสนุนโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน ประกอบด้วย**

| แนวทางการสนับสนุน  | วิธีการสนับสนุน   |
|--|---|
| 1) การสนับสนุนขบวนองค์กรชุมชน  | <p>การสนับสนุนระดับตำบล มีการจัดทำข้อมูล การวิเคราะห์ตำบล การจัดทำยุทธศาสตร์แผนพัฒนาตำบล พร้อมเป้าหมายตัวชี้วัดการจัดตั้ง และพัฒนาสภาองค์กรชุมชนตำบล การรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน การจัดการทรัพยากรที่ดิน การสร้างความเข้มแข็ง และการบูรณาการทุนชุมชน และการพัฒนาคน</p> <p>การสนับสนุนภาคประชาสังคมภูมิเเวศน์ และงานประเด็นอื่นๆ โดยลักษณะกิจกรรมสัมพันธ์กับการพัฒนาในพื้นที่ระดับตำบล และงานประเด็นในพื้นที่ของขบวนองค์กรชุมชนในระดับภาค/จังหวัด</p> <p>การประสานงานระดับจังหวัดและภาค เป็นการสนับสนุนประสานงานการเชื่อมโยงขบวนกร และงานเลขานุการ ได้แก่ การประชุมเครือข่ายองค์กรชุมชนจังหวัด การจัดทำข้อมูลงานพัฒนาภาคชุมชน แผนพัฒนาภาคชุมชน รายงานผลการทำงานพัฒนาภาค ชุมชนระดับจังหวัด ค่าใช้จ่ายในการประสานงาน</p> |
| 2) การสนับสนุนการพัฒนาสภาองค์กรชุมชน   | <p>การดำเนินงานประชุมระดับตำบล ระดับจังหวัด และระดับชาติ การติดตามสถานะสภาองค์กรชุมชนตำบล การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของสภาองค์กรชุมชนตำบล ที่ประชุมระดับจังหวัด และรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมระดับชาติของสภาองค์กรชุมชนตำบล เพื่อจัดทำข้อเสนอนโยบายสาธารณะในระดับต่างๆ รวมทั้งประมวลภาพรวมปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน และแนวทางแก้ไขเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีกลไกทำงานสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน ตลอดจนการประสานความร่วมมือภาคีที่เกี่ยวข้อง</p>  |
| 3) การสนับสนุนสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์  | <p>เน้นการสื่อสารเพื่อชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง และเป็นการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ ได้แก่ ขบวนการพัฒนาโดยชุมชนในรูปแบบต่างๆ สื่อชุมชนรายงานผลงานพัฒนาภาคชุมชน ฯลฯ</p>   |
| 4) การพัฒนาและการบริหารระบบข้อมูลตำบล/ตัวชี้วัด/ศูนย์การเรียนรู้/จัดการความรู้ | <p>การพัฒนาระบบข้อมูลเชิงพื้นที่ ตั้งแต่ระดับตำบล จังหวัด และภาค ฐานข้อมูลสภาองค์กรชุมชน การรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน และฐานข้อมูลงานพัฒนาเชิงพื้นที่ การเชื่อมโยงระบบข้อมูลจากพื้นที่กับระบบข้อมูลสถาบัน ให้เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีตัวชี้วัดและความก้าวหน้าในแต่ละประเด็น การพัฒนาศูนย์ข้อมูล/ศูนย์เรียนรู้งานพัฒนาเชิงพื้นที่ตำบล/เมืองการจัดการความรู้/การวิจัยงานพัฒนาที่ชุมชนเป็นแกนหลัก</p>  |

ที่มา: รายงานการวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2559 น. 28

**2.1.2 โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน**

โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนเป็นโครงการที่เครือข่ายองค์กรชุมชนได้ริเริ่มดำเนินการและเสนอให้รัฐบาลสนับสนุนงบประมาณสมทบต่อเนื่องสามปี โดยจัดสรรงบประมาณผ่านสถาบันพัฒนา

องค์กรชุมชน ปัจจุบัน (ตุลาคม 2560) ได้มีกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบล/เมืองทุกจังหวัดทั่วประเทศรวม 5,930 กองทุน สมาชิกรวม 5.56 ล้านคน เงินกองทุนรวม 11,976.43 ล้านบาท เป็นกองทุนสวัสดิการที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพและได้รับอนุมัติงบประมาณสมทบแล้ว 5,802 กองทุน สมาชิกรวม 3.04 ล้านคน งบประมาณรวม 3,081.84 ล้านบาท มีการจัดสวัสดิการชุมชนตั้งแต่ 3-13 ประเภท ตั้งแต่สวัสดิการพื้นฐาน เกิด แก่ เจ็บ ตาย และยกระดับเป็นการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สาธารณะ ทั้งที่ใช้เงินกองทุนและไม่ใช้เงินกองทุนหลากหลายมากขึ้น สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนได้มีมติเห็นชอบงบประมาณภายในกรอบวงเงิน 173 ล้านบาท

ปัจจุบันกองทุนสวัสดิการชุมชนได้ประสานงานเชื่อมโยงเครือข่าย ได้แก่ วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตามโครงการมอบรางวัลองค์กรสวัสดิการชุมชน การร่วมกับ ศูนย์คุณธรรมเรื่องตัวชี้วัดคุณธรรมเป็นเครื่องมือส่งเสริมธรรมาภิบาลของกองทุนสวัสดิการชุมชน รวมถึง สวัสดิการชุมชนกับการรองรับสังคมสูงวัย เป็นต้น การประสานเชื่อมโยงเครือข่ายต่างๆ เป็นแนวทางเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งการพัฒนานโยบายสาธารณะของระบบกองทุนสวัสดิการชุมชนในอนาคตต่อไป (คู่มือการดำเนินงานสวัสดิการชุมชน, 2561, น. 3)

**วัตถุประสงค์ของโครงการ** 1) เพื่อยกระดับให้ “สวัสดิการชุมชน” ได้รับการประกาศเป็นวาระแห่งชาติ ในการสร้างหลักประกันความมั่นคงของชุมชนฐานราก พื้นฟูทุนทางสังคมความเข้มแข็งชุมชนในการจัดการดูแลช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เปิดโอกาสให้ทุกพื้นที่สามารถจัดตั้งและพัฒนาคุณภาพสวัสดิการชุมชนอย่างทั่วถึงตามนโยบายรัฐบาล 2) เพื่อสนับสนุนให้เกิดการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนขึ้นมาดูแลช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันภายในชุมชน และเป็นฐานรากของการสร้างหลักประกันความมั่นคงของคนในชุมชน บนพื้นฐานการให้อย่างมีคุณค่าและการรับอย่างมีศักดิ์ศรี 3) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็ง และสมทบงบประมาณกองทุนสวัสดิการชุมชนที่มีการจัดตั้งขึ้น ให้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการขยายฐานสมาชิกให้ครอบคลุมพื้นที่ตำบลมากยิ่งขึ้น และพัฒนาสวัสดิการชุมชนให้มีความหลากหลายขึ้น 4) เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงบูรณาการชุมชนท้องถิ่นและภาครัฐในการจัดระบบสวัสดิการชุมชน

**หลักการสำคัญในเรื่องการจัดสวัสดิการชุมชน สรุปได้ดังนี้**

| หลักการ                               | ความหมาย   |
|---------------------------------------|--|
| “สวัสดิการชุมชน”                      | เป็นการสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงของคนในชุมชน ซึ่งหมายรวมถึงทุกอย่างที่จะทำให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งในรูปของสิ่งของเงินทุนน้ำใจการช่วยเหลือเกื้อกูลเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิดแก่เจ็บตาย |
| “หัวใจของการจัดสวัสดิการชุมชน”        | เป็นการพึ่งตนเองและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน   |
| “ให้อย่างมีคุณค่ารับอย่างมีศักดิ์ศรี” | การจัดสวัสดิการชุมชนตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเคารพ และอยู่ร่วมกันของคนกับคน และคนกับธรรมชาติอย่างเห็นคุณค่า อยู่บนพื้นฐานของศาสนา ภูมิปัญญา วัฒนธรรมท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมในทุกระดับ                                      |
| “ผลของการจัดสวัสดิการชุมชน”           | การเกิดความสัมพันธ์ที่ดีของคนในชุมชน การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความรู้สึกมั่นคงภาคภูมิใจอยู่อย่างมีศักดิ์ศรี และมีความสุขทั้งทางกายและทางจิตใจ   |
| “แนวความคิด                           | 1) เงินเป็นเครื่องมือไม่ใช่เป้าหมายในการพัฒนาจัดสวัสดิการ และสร้างความอยู่ดีมี   |

| หลักการ | ความหมาย   |
|---------|--|
| สำคัญ”  | สุขของประชาชน โดยใช้ฐานทุนที่มีอยู่ภายในมาช่วยเหลือเกื้อกูลกัน<br>2) ช่วยเหลือทุกคนอย่างเท่าเทียมไม่สร้างความแปลกแยก<br>3) พัฒนาองค์กรรวมเชื่อมโยงกับกิจกรรมและกลุ่มองค์กรอื่น ๆ ในชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง<br>4) ทำจากสิ่งที่เป็นจริงตามสภาพเศรษฐกิจสังคมในชุมชนไม่ลอกเลียนคนอื่นมาทั้งหมด<br>5) พึ่งตนเองและช่วยเหลือเกื้อกูลกันโดยยึดหลัก “ให้อย่างมีคุณค่ารับอย่างมีศักดิ์ศรี” กระบวนการดำเนินงานสอดคล้องกับวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น<br>6) ทุกคนเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับเป็นการจัดสวัสดิการของชุมชนโดยชุมชนเพื่อชุมชน |

ที่มา: โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ ประจำปี 2559 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) น. 16

**ลักษณะการดำเนินการของกองทุนสวัสดิการชุมชน** (คู่มือการดำเนินงานสวัสดิการชุมชน, 2561, น. 5)

1) เป็นกองทุนที่มี สมาชิก ทำงานให้บริการสมาชิกและ/หรือคนอื่นๆในชุมชนตามที่สมาชิกตกลงร่วมกัน

2) เงินกองทุน มาจากการสมทบของสมาชิก การบริจาคสมทบของหน่วยงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการระดมทุนเพิ่มเติมด้วยวิธีการต่างๆ ปัจจุบันกองทุนส่วนใหญ่สมาชิกสมทบวันละ 1 บาทหรือปีละ 365 บาท แต่ก็มีกองทุนบางส่วนที่ใช้การระดมทุนด้วยวิธีการอื่นๆ เช่น จากผลกำไรกลุ่มออมทรัพย์ ฯลฯ เงินสมทบดังกล่าวจะไม่คืนเงินเมื่อสมาชิกลาออก

3) การบริหารจัดการ สมาชิกจะเลือกคณะกรรมการ มาบริหารกองทุน โดยมีระเบียบกองทุนเกี่ยวกับสมาชิก การสมทบเงิน และการจ่ายเงินสวัสดิการ เป็นเครื่องมือในการทำงาน

4) การช่วยเหลือสมาชิก ประเภทสวัสดิการที่จัด จำนวนเงินช่วยเหลือ เป็นไปตามกติการ่วมและฐานะการเงินของแต่ละกองทุน

**รูปแบบการจัดสวัสดิการชุมชน** (คู่มือการดำเนินการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน, 2552, น. 7-10) เนื่องจากสวัสดิการชุมชนมาจากฐานคิดเดียวกันคือ ฐานคิดที่ต้องการที่จะสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงร่วมกันของคนในชุมชน สร้างกระบวนการในการจัดการตนเองอยู่ร่วมกันอย่างพึ่งพิงพึ่งพา อันเป็นทุนทางสังคมของชุมชนที่มีอยู่เดิม เป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ที่โยงใยวิถีชีวิตผู้คนเข้ากับธรรมชาติ ความเชื่อ ศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นกระบวนการที่ไม่ได้มองเรื่องเงินเพียงอย่างเดียว แต่หมายถึงการดูแลเอาใจใส่เพื่อต่อกันผ่านรูปแบบที่หลากหลาย สวัสดิการชุมชนมีฐานมาจากกิจกรรมพัฒนาต่างๆ ดังนี้

1) ฐานองคกรการเงิน ชุมชน และการบูรณาการ กองทุนจากกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ที่ได้จัดตั้งขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อจัดสวัสดิการ โดยเฉพาะได้มีการนำผลกำไรขององคกรการเงินมาจัดสวัสดิการ สร้างวินัยในการออมของสมาชิก เพื่อให้ได้สวัสดิการจนเกิดการขยับ เชื่อมโยงบูรณาการกองทุนภายในชุมชน เพื่อนำดอกผลมาเป็นกองทุนสวัสดิการ กรณีตัวอย่างรูปธรรมที่กลุ่มออมทรัพย์เป็นฐานในการจัดสวัสดิการ มีค่อนข้างหลากหลาย เช่น เครือข่ายกลุ่มออมทรัพย์จังหวัดสงขลา (คลองเปี้ยะ นาหว้า น้ำขาว คูเต่า ฯลฯ)

เครือข่ายสัจจะสะสมทรัพย์จังหวัดตราด เครือข่ายสัจจะสะสมทรัพย์จังหวัดจันทบุรี ศูนย์รวมน้ำใจธนาคารหมู่บ้าน จังหวัดพะเยา กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านขาม จังหวัดชัยภูมิ ฯลฯ

2) รูปแบบ “ออมวันละบาท” และกองทุนสัจจะวันละบาท เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการที่ใช้แนวคิดสัจจะวันละบาททำสวัสดิการในชุมชน เช่น กองทุนสวัสดิการชุมชนวันละบาทตำบลศรีสุทโธ อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

3) กองทุนสวัสดิการจากฐานศาสนา เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการที่ใช้หลักคำสอนทางศาสนา และผู้นำศาสนา ทั้งพุทธ คริสต์ อิสลาม เป็นฐาน ด้านการจัดสวัสดิการทั้งทางกายและจิตวิญญาณ เช่น การใช้หลักชะกาดให้การดูแลคน 8 ประเภท ตามหลักศาสนาอิสลาม ทำให้คนในชุมชนทุกระดับได้ช่วยเหลือแบ่งปัน เกื้อกูลกัน ด้วยระบบการจัดเก็บชะกาดที่นับว่าเป็นการจัดการเงินที่ก่อให้เกิดสมดุลขึ้นในชุมชน เช่น ธนาคารชุมชนตำบลควนโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสตูล เป็นต้น

4) กองทุนสวัสดิการจากฐานกองทุนผู้สูงอายุ เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการชุมชนที่มีครอบครัวชุมชนเป็นผู้จัดการ ในการจัดบริการสังคมให้กับผู้สูงอายุ สร้างเครือข่ายของผู้สูงอายุ โดยใช้เงินกองทุนเป็นเครื่องมือ มีเป้าหมายให้ผู้สูงอายุเป็นผู้คิด ผู้จัดการ และรับประโยชน์ โดยมีบริการสำคัญ ๆ เช่น ศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชน การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ การรวมกลุ่มสร้างงานของผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยมีตัวอย่างกองทุนสวัสดิการชุมชน เช่น กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุจังหวัดกระบี่ กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุจังหวัดอ่างทอง กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุดอกแก้ว จังหวัดสระแก้ว โครงการสวัสดิการผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง เป็นต้น

5) กองทุนสวัสดิการจากฐานการช่วยเหลือคนจนและผู้ด้อยโอกาส เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการที่ริเริ่มจากการแก้ไขปัญหาความยากจน ที่ต่อมาได้ขยายสู่การจัดสวัสดิการเพื่อดูแลกัน เช่น กองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลแม่สลองนอก อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

6) กองทุนสวัสดิการจากฐานการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการที่ชุมชนเป็นผู้จัดการป่าชายฝั่ง แหล่งน้ำ พื้นฟูทรัพยากรให้อุดมสมบูรณ์ ทำให้มีความมั่นคงด้านอาหาร ใช้ป่าเป็นเครื่องมือในการจัดสวัสดิการชุมชน ทำให้เกิดการรวมคน เกิดการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติของชุมชน เช่น พื้นที่ทุ่งยาวจังหวัดลำพูน ป่าชุมชนบ้านโคกพะยอม อำเภอละงู จังหวัดสตูล เป็นต้น

7) กองทุนสวัสดิการชุมชนฐานชุมชนเมือง เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการที่เชื่อมโยงกับการจัดการเรื่องบ้านมั่นคง จากเรื่องบ้าน การมีที่อยู่อาศัย มีอาชีพ ก็เชื่อมโยงดูแลกัน ด้วยระบบสวัสดิการชุมชน เช่น สวัสดิการชุมชนบ้านมั่นคง เทศบาลเมืองชุมแพ จังหวัดขอนแก่น สวัสดิการชุมชนบ้านมั่นคง เครือข่ายคลองบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

8) ขบวนการกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัด เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการที่ขยายผลครอบคลุมดูแลกันในระดับจังหวัด จากหลายตำบลจนเป็นจังหวัด ก่อให้เกิดการจัดจัดการตนเองของชุมชนที่บูรณาการทุน บูรณาการองค์กร ชุมชน เช่น กองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดสงขลา เครือข่ายองค์กรสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง เป็นต้น

**กลไกการดำเนินงาน** (คู่มือการดำเนินการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน, 2552, น. 23-26)

### 1) ระดับชาติ

รัฐบาลแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมพัฒนาการจัดสวัสดิการชุมชน มีนายกรัฐมนตรี หรือรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นรองประธาน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชน หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นรองประธาน ผู้แทนส่วน

ราชการ ประกอบด้วย รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงการ  
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนสำนักงาน  
คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผู้แทนสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผู้แทน  
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ นายก  
สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย นายกสมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย นายก  
สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชน 5 ภาคๆ ละ 2 คน  
ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการการพัฒนาสังคม กฎหมายการเงินอื่น ๆ จำนวน 5 คน โดยมี  
ผู้แทนสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ผู้แทนกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และผู้แทน  
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นกรรมการ และเลขานุการร่วม

## 2) ระดับจังหวัด/กรุงเทพฯ

ในแต่ละจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการขับเคลื่อนสวัสดิการชุมชน โดยมีผู้ว่าราชการ  
จังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชน เป็นรอง  
ประธาน คณะกรรมการประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการ ได้แก่ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์  
ท้องถิ่นจังหวัด พัฒนาการจังหวัด ผู้แทนสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ผู้แทนส่วนราชการที่ผู้ว่าราชการ  
จังหวัดมอบหมาย ผู้แทนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้แทนนายกเทศมนตรีที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัด  
ผู้แทนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัด ผู้แทนชมรมธนาคารในจังหวัด ผู้ทรงคุณวุฒิ  
3 คน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชนจำนวน 10-12 คน โดยมีผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชน และผู้แทน  
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการร่วม คณะกรรมการสนับสนุน  
การขับเคลื่อนสวัสดิการชุมชนกรุงเทพมหานคร มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย  
เป็นประธาน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชนเป็นรองประธาน คณะกรรมการประกอบด้วย ผู้แทนส่วน  
ราชการ ได้แก่ ผู้แทนสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 2 ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม ผู้แทนส่วน  
ราชการที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมาย ผู้แทนชมรมธนาคารในจังหวัดผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ผู้แทน  
องค์กรสวัสดิการชุมชนจำนวน 10-12 คน โดยมีผู้แทนสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และผู้แทนสำนักพัฒนา  
สังคมเป็นกรรมการ และเลขานุการร่วม

## 3) ระดับตำบล/ท้องถิ่น

ในตำบล/ท้องถิ่นที่มีการจัดกองทุนสวัสดิการชุมชนให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่งซึ่ง  
ประกอบด้วยผู้ที่สมาชิกของกองทุนสวัสดิการชุมชนแต่ละแห่งดำเนินการคัดสรรกันเองซึ่งประกอบด้วยผู้นำ  
ชุมชนที่มีบทบาทในการจัดสวัสดิการที่มาจากกลุ่มองค์กร/สมาชิกสวัสดิการจากหมู่บ้าน/ ชุมชนต่าง ๆ  
ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้แทนสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เช่นวัดโรงเรียนสถานี  
อนามัยฯลฯ คณะกรรมการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบล/ท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ร่วมกันจัดตั้งกองทุน  
สวัสดิการชุมชนจัดระบบบริหารจัดการจัดสวัสดิการเชื่อมประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
เสนอโครงการเพื่อการสนับสนุนงบประมาณตามโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนและรายงานผล  
การดำเนินงานต่อสมาชิกและสาธารณะ

แนวทางสำคัญในการดำเนินงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน ภายใต้ยุทธศาสตร์ปี  
2558-2562 จากคู่มือการจัดสวัสดิการชุมชน (2558, น. 5) เสนอแนวทางการดำเนินงานโครงการ  
สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนภายใต้ยุทธศาสตร์ปี 2558-2562 ถือเป็นแนวทางสำคัญที่โครงการ  
สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนต้องนำมาใช้เป็นแนวทางดำเนินการตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นไป

**วิสัยทัศน์**สวัสดิการชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง นำสู่ความเจริญสันติสุขของสังคมไทยอย่างยั่งยืน

**พันธกิจ**เครือข่ายสวัสดิการชุมชน มีพันธกิจในการขยายพื้นที่ และการพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรสวัสดิการชุมชน เสริมสร้างขบวนการสวัสดิการชุมชน และเชื่อมโยงเครือข่ายการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในทุกกระดับ พัฒนาระบบข้อมูล การจัดการความรู้ และเครือข่ายการเรียนรู้สวัสดิการชุมชน และพัฒนานโยบายสาธารณะสวัสดิการชุมชนทั้งในระดับท้องถิ่นจังหวัดและระดับชาติ

#### **ประเด็นยุทธศาสตร์**

1) การสร้างความเข้มแข็งของระบบสวัสดิการ โดยพัฒนาแกนนำ ขยายฐานสมาชิก ตั้งกองทุนใหม่ พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี การพึ่งตนเอง

2) การเสริมสร้างและเชื่อมโยงเครือข่าย ใช้สวัสดิการชุมชนเป็นฐานเชื่อมโยงสู่งานพัฒนาด้านอื่นๆ

3) การพัฒนาระบบข้อมูล (สมาชิกฐานการเงิน) จัดการความรู้ (ชุดความรู้/พื้นที่ศูนย์เรียนรู้)

4) พัฒนานโยบายสาธารณะ และเพื่อสนับสนุนระบบสวัสดิการชุมชน โดยเชื่อมโยงแผนงานร่วมกับท้องถิ่น องค์กรบริหารส่วนตำบล (องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.)/เทศบาล เชื่อมสู่แผนพัฒนาจังหวัด พัฒนาสู่พ.ร.บ.สวัสดิการชุมชน

หน้าที่คณะกรรมการโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนตามคำสั่งคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่ 5/2558 มีดังนี้

1) รายงานความคืบหน้าและเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานโครงการ สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนและการพัฒนาสวัสดิการชุมชนต่อคณะกรรมการสถาบัน

2) กำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินงานโครงการ สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน และจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงาน

3) ประสานความร่วมมือกับขบวนการองค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐในการดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการชุมชน

4) ประสานการขับเคลื่อนนโยบายการจัดสวัสดิการชุมชน จัดระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานโครงการ สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน

5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มอบหมาย

**ความสำเร็จของกองทุนสวัสดิการชุมชน** (คู่มือการดำเนินงานสวัสดิการชุมชน, 2561, น. 5-6)

ความสำเร็จของกองทุนสวัสดิการชุมชนคือ สามารถให้การช่วยเหลือสมาชิกได้อย่างกว้างขวางต่อเนื่อง ครบถ้วน สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินการและสามารถดำเนินการได้อย่างยั่งยืน เป็นเครื่องมือสร้างหลักประกันทางสังคมที่สำคัญของชุมชน กองทุนสวัสดิการชุมชนจะประสบความสำเร็จเพราะ

1) **ความเข้าใจความเชื่อมั่นในแนวคิดอุดมการณ์สวัสดิการชุมชน** ที่เน้นเรื่องการพึ่งตนเองและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ตามแนวคิด “ให้อย่างมีคุณค่า รับอย่างมีศักดิ์ศรี” ให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงทุนภายในจัดสวัสดิการที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต และปัญหาความต้องการของชุมชน ทั้งสวัสดิการที่ใช้เงินกองทุนและสวัสดิการที่เป็นการดูแลช่วยเหลือกันโดยไม่ต้องใช้เงิน

2) **จำนวนสมาชิก** สมาชิกที่เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอจนครอบคลุมประชากรทั้งตำบล กระจายทุกช่วงวัย ทำให้กองทุนสวัสดิการเป็นที่รู้จัก ยอมรับของคนส่วนใหญ่ในตำบล ยังมีสมาชิกมากเงินสมทบจะมี

มากความเสี่ยงในการที่จ่ายเงินสวัสดิการจะยิ่งน้อยลงเพราะมีการกระจายความเสี่ยงออกไปมากขึ้นกองทุนที่มีสมาชิกน้อยจะมีความเสี่ยงมากกว่ากองทุนที่มีสมาชิกมาก

3) **มีความมั่นคงทางการเงิน** เพราะสมาชิกจ่ายเงินสมทบครบถ้วน สม่าเสมอ มีการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ มีรายรับจากแหล่งอื่นๆ ของกองทุนอย่างต่อเนื่อง สัดส่วนการจ่ายสวัสดิการให้สมาชิกและค่าใช้จ่ายบริหารจัดการสัมพันธ์กับรายรับ เน้นการพึ่งพาทุนภายในชุมชนท้องถิ่นเป็นสำคัญ

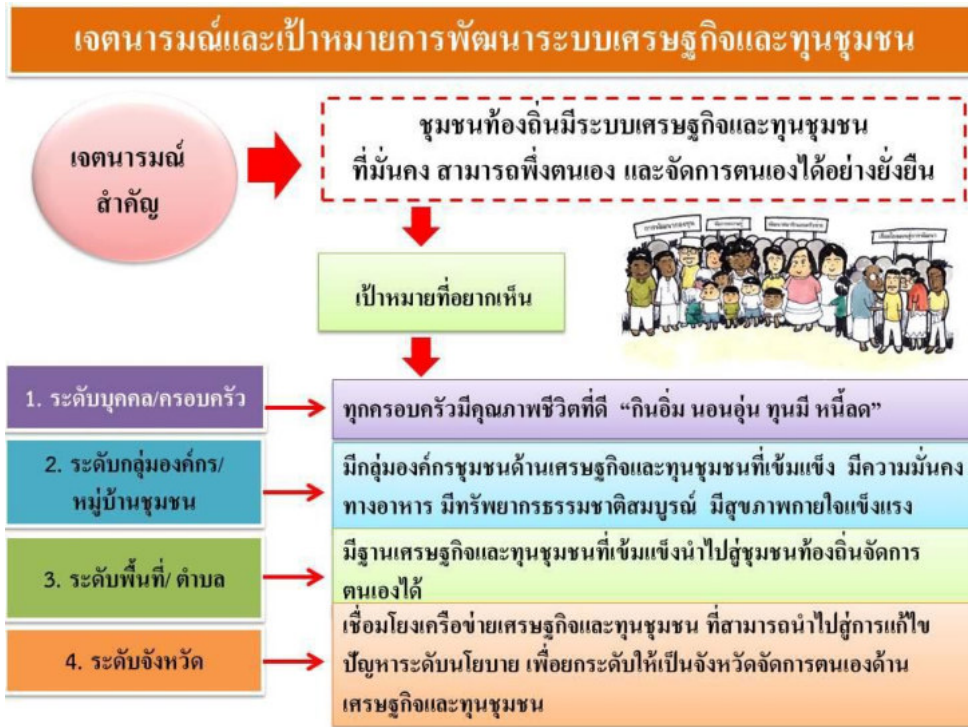
4) **การบริหารจัดการเปิดเผยโปร่งใส** ระบบบัญชีการเงินถูกต้องทันเวลาและสมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงานสู่สมาชิก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง

### 2.1.3 โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก

#### ที่มาและเจตนารมณ์ของการสนับสนุนงานเศรษฐกิจและทุนชุมชน

ขบวนการองค์กรชุมชน ได้ดำเนินการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและทุนชุมชนมาตั้งแต่ปีพ.ศ.2501 เมื่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือพอช. เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2543 จึงได้เห็นความสำคัญของฐานงานเศรษฐกิจและทุนชุมชน เนื่องจากเล็งเห็นว่าจะเป็นรากฐานอันมั่นคงที่จะทำให้ขบวนการองค์กรชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน จึงกำหนดการสนับสนุนงานดังกล่าวไว้ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มาตรา 7 (1) ว่า “สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชน ทั้งในเมืองและชนบท โดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวม หรือบูรณาการ และหลักการพัฒนาที่สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมเป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม”

ดังนั้นเจตนารมณ์สำคัญของการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนจึงมุ่งเน้นให้ “ชุมชนท้องถิ่นมีระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชนที่มั่นคงสามารถพึ่งตนเอง และจัดการตนเองได้อย่างยั่งยืน” โดยรูปธรรมของการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนที่ผ่านมา ตั้งอยู่บนฐานคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งสามารถแยกหมวดของฐานงานที่นำไปสู่ หรือสามารถเชื่อมโยงกับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชนดังนี้ (คู่มือสนับสนุนการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) 2558, น. 5)



ภาพที่ 2.4 เจตนาธรรม์และเป้าหมายการพัฒนาาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน  
ที่มา: คู่มือสนับสนุนการพัฒนาาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) 2558, น. 5

- 1) **ฐานระบบการเงินและทุน** ที่ปรากฏรูปธรรมในเรื่องการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์องค์กรการเงิน การสนับสนุนระบบสินเชื่อ เพื่อการพัฒนา การบูรณาการกองทุน การแก้หนี้นอกระบบ และสถาบันการเงินชุมชน เป็นต้น
- 2) **ฐานการพัฒนาอาชีพรายได้** เช่น การส่งเสริมการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ การจัดทำบัญชีครัวเรือน การจัดตั้งธุรกิจชุมชน-วิสาหกิจชุมชน และการจัดทำแผนชุมชนระบบการผลิตเกษตรยั่งยืน เป็นต้น
- 3) **ฐานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** เช่น การอนุรักษ์/การจัดการลุ่มน้ำป่าชุมชน การดูแลที่ดินเกษตรธรรมชาติ/ความมั่นคงทางอาหาร ประมงชายฝั่ง การจัดการขยะ เป็นต้น
- 4) **ฐานการสร้างสวัสดิการ** จากที่องค์กรชุมชน/กลุ่มจัดตั้งขึ้นเอง หรือผ่านการสนับสนุนงบประมาณสมทบกองทุน จากหน่วยงานต่างๆ เช่น กองทุนสวัสดิการชุมชน กองทุนผู้สูงอายุ กองทุนสวัสดิการชาวบ้าน กองทุนรักษากัน-รักษาถิ่น กองทุนฌาปนกิจ เป็นต้น
- 5) **ฐานการพัฒนาจากเครือข่ายงาน ประเด็นหรือเครือข่ายคลัสเตอร์ (Cluster)** ที่เป็นการเชื่อมโยงประสานการทำงานร่วมกันของขบวนการชุมชนที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้เกิดพลังการเคลื่อนงาน หรือเป็นเครือข่ายแลกเปลี่ยนวัตถุดิบ แลกเปลี่ยนสินค้า หรือเป็นคู่ค้าฐานการผลิตซึ่งกันและกัน เช่น เครือข่ายเกษตรอินทรีย์ เครือข่ายข้าว ท่องเที่ยว ชุมชนร้านค้า ชุมชนการจัดการที่อยู่อาศัย (บ้านมั่นคง) การก่อสร้างชุมชน/ช่าง ชุมชนประมงพื้นบ้าน การจัดการภัยพิบัติ หรือภัยจากธรรมชาติ สภาองค์กรชุมชนเครือข่ายภูมินิเวศน์ วิถีวัฒนธรรม เป็นต้น



ภาพที่ 2.5 ฐานงานที่สามารถเชื่อมโยงกับการพัฒนากระบวนเศรษฐกิจและทุนชุมชน  
 ที่มา: คู่มือสนับสนุนการพัฒนากระบวนเศรษฐกิจและทุนชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) 2558, น. 6

**นิยามความหมายสำคัญ**

1. **เศรษฐกิจ** หมายถึง งานอันเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่ายจ่ายแจก และการบริโภคใช้สอยสิ่งต่าง ๆ ของชุมชน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

2. **ทุน** หมายถึง ของเดิม หรือเงินเดิม ที่มีไว้ ลงไว้ กำหนดไว้ จัดตั้งไว้ เพื่อประโยชน์ในสิ่งอกงาม เช่น มีความรู้เป็นทุน มีเงินเป็นทุน มีทรัพยากรธรรมชาติเป็นทุน มีแกนนำชุมชนเป็นทุน เป็นต้น ทั้งนี้ ทุนสามารถแบ่งออกเป็น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

2.1 **ทุนที่เป็นเงินตรา** คือกองทุน เงินทุนที่เกิดขึ้นจากการออม การสะสมทรัพย์ รวมถึงงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ

2.2 **ทุนที่ไม่ใช่เงินตรา** (แนวทางการพัฒนาทุนชุมชนกรมพัฒนาชุมชน, 2553) ประกอบด้วย

1) **ทุนมนุษย์ (Human Capital)** หมายถึง ความรู้ ความชำนาญด้านต่าง ๆ ของคนทุกเพศทุกวัยในชุมชน ได้แก่ ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านภูมิปัญญา เช่น ปรชาญชาวบ้าน ผู้นำชุมชน ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ครู พระสงฆ์ กลุ่มองค์กรต่าง ๆ เด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ เด็กกำพร้า เป็นต้น รวมถึงผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจทั้งยากจนและร่ำรวย

2) **ทุนสังคม (Social Capital)** หมายถึง ทรัพยากรทางสังคมที่ประชาชนใช้เพื่อการดำรงชีพ รวมทั้งความไว้วางใจ การยอมรับซึ่งกันและกันของคนในชุมชน กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน ภาคประชาสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ตลอดจนความเชื่อถือศรัทธาและวัฒนธรรมที่สืบทอดมายาวนาน

3) **ทุนกายภาพ (Physical Capital)** หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์ได้สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิต หรือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการผลิตที่สนับสนุนการดำรงชีพของประชาชน ได้แก่ การคมนาคมขนส่ง ระบบไฟฟ้า ประปา ระบบพลังงาน การสื่อสารโทรคมนาคม โบราณวัตถุ โบราณสถาน หรือสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เป็นต้น

4) **ทุนธรรมชาติ (Natural Capital)** หมายถึง ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดศักยภาพในการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพของประชาชนในชุมชน ได้แก่ แหล่งน้ำ ธรรมชาติ ป่าไม้ ดิน น้ำ ภูเขา ทะเล เกาะ สัตว์ป่า แร่ธาตุ พลังงาน น้ำพุ พืชพันธุ์ธัญญาหาร เป็นต้น

3. **ชุมชน** หมายถึง หมู่ชนกลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคมขนาดเล็กอาศัยอยู่อาณาบริเวณเดียวกัน และมีผลประโยชน์ร่วมกัน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554) นอกจากนี้พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 ยังได้ให้ความหมายของคำว่า “ชุมชน” ไว้ว่า *กลุ่มคนที่มีวิถีชีวิตเกี่ยวพันกัน และมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างเป็นปกติและต่อเนื่อง โดยเหตุที่อยู่ในอาณาบริเวณเดียวกันหรือมีอาชีพเดียวกัน หรือประกอบกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน หรือมีวัฒนธรรมความเชื่อหรือความสนใจร่วมกัน*

4. **ทุนชุมชน** หมายถึง สรรพสิ่งใดๆ ก็ตามที่มีอยู่ในชุมชน ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและเกิดขึ้นจากฝีมือ หรือมันสมองภูมิปัญญาที่มีมูลค่า หรือคุณค่าของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม คน วัฒนธรรม ประเพณี หรือปัจจัยบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมถึง “เงิน” ที่เป็นปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ที่มีมูลค่าต่อการดำเนินวิถีชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันด้วย (แนวทางการพัฒนาทุนชุมชนกรมพัฒนาชุมชน, 2553)

5. **ท้องถิ่น** หมายถึง ท้องที่ใดท้องที่หนึ่งโดยเฉพาะ เช่น เวลาท้องถิ่น ประเพณีท้องถิ่น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

6. **การจัดการตนเอง** หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการทุน เช่น คน เงิน ทรัพยากรธรรมชาติ ความรู้ ภูมิปัญญา ฯลฯ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนไปสู่เป้าหมายการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน

7. **ชุมชนท้องถิ่น** หมายถึง พื้นที่ที่ประกอบด้วยกลุ่มคนที่หลากหลายอาศัยอยู่ในพื้นที่ ทั้งในรูปแบบพื้นที่ทางการปกครอง ตำบล อำเภอ จังหวัด และพื้นที่ทางภูมิเวศน์วัฒนธรรม ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันไปตามสภาพภูมิเวศน์วัฒนธรรม กลุ่มชาติพันธุ์

ดังนั้น **เศรษฐกิจและทุนชุมชน**จึงหมายถึง กลุ่มคน หรือชุมชนที่รวมกันทำงานอันเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่าย การบริโภค และการบริการ โดยมีทุนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น ทุนมนุษย์ ทุนสังคม ทุนกายภาพ ทุนธรรมชาติ เป็นต้น เป็นเครื่องมือการทำงานเพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่มคนในชุมชนหรือพื้นที่นั้น ๆ (คู่มือสนับสนุนการพัฒนากระบวนเศรษฐกิจและทุนชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) 2558, น.6-7)

#### **เป้าหมายของการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน**

การพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนมีเป้าหมายสำคัญ 4 ระดับดังนี้

**ระดับที่ 1 ระดับครอบครัว:** ทุกครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดี “กินอิ่มนอนอุ่นทุนมีหนี้ลด” โดยดูได้จาก 4 ปัจจัยหลักคือ

- 1) อยู่ดีกินดี (ปากท้องอิ่ม)
- 2) เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิต

3) ผลผลิตขายได้มีรายได้ที่มั่นคง

4) สุขภาพร่างกายจิตใจแข็งแรง

**ระดับที่ 2 ระดับกลุ่มองค์กร/ชุมชน/หมู่บ้าน:** มีกลุ่มองค์กรชุมชนด้านเศรษฐกิจและทุนชุมชนที่เข้มแข็ง มีความมั่นคงทางอาหาร ทรัพยากรอุดมสมบูรณ์ สุขภาพกายใจแข็งแรง

**ระดับที่ 3 ระดับพื้นที่/ตำบล:** มีฐานงานเศรษฐกิจและทุนชุมชนที่เข้มแข็ง เพื่อนำไปสู่ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง

**ระดับที่ 4 ระดับจังหวัด:** เชื่อมโยงเครือข่ายเศรษฐกิจและทุนชุมชนที่สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย เพื่อยกระดับให้เป็นจังหวัดจัดการตนเองด้านเศรษฐกิจและทุนชุมชน

**คุณลักษณะของชุมชนท้องถิ่นที่มีการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน**

พื้นที่/ตำบลสามารถนำไปเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความเข้มแข็งและความเข้มข้นในการทำงานของแต่ละพื้นที่/ตำบลได้ เพื่อที่จะวัดได้ว่าพื้นที่/ตำบลใดอยู่ในระดับใด หรือยังขาดคุณลักษณะข้อใดอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องง่ายยิ่งขึ้น หากนำมาพิจารณาควบคู่กับการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีกระบวนการสำรวจข้อมูลและวิเคราะห์ระบบเศรษฐกิจของพื้นที่/ตำบล
2. มีการตั้งเป้าหมายการเปลี่ยนแปลง จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนและตัวชี้วัดความสำเร็จ
3. มีการจัดกลไกรับผิดชอบการทำงาน เช่น สภาองค์กรชุมชน องค์กรการเงิน กองทุน และกลุ่มต่างๆ
4. มีการเชื่อมโยงความร่วมมือกับภาคีการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง
5. มีการดำเนินการตามแผนเชื่อมโยงแผนไปสู่การพัฒนาด้านอื่น ๆ
6. มีเวทีเรียนรู้ สรุปรบทเรียน และจัดการความรู้/ถอดความรู้จากการทำงาน
7. มีผลการเปลี่ยนแปลงจากการทำงานตามแผนอย่างเป็นรูปธรรมหรือเห็นผลได้อย่างชัดเจน
8. มีการยกระดับงานขยายผลงานในเชิงพื้นที่และนโยบาย



ภาพที่ 2.6 คุณลักษณะของชุมชนท้องถิ่นที่มีการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน  
ที่มา: คู่มือสนับสนุนการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) 2558, น. 9

### 2.1.4 โครงการบ้านพอเพียงชนบท ที่มาของโครงการ

ปัญหาที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินเป็นปัญหาพื้นฐานของชุมชนทั้งในเมืองและชนบท จากการสำรวจข้อมูลภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2556 พบว่าประเทศไทยมีจำนวนครัวเรือนประมาณ 20.167 ล้านครัวเรือน เป็นครัวเรือนที่มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยประมาณ 15.510 ล้านครัวเรือน ส่วนที่เหลือยังไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยจำนวนประมาณ 4.657 ล้านครัวเรือน และในกลุ่มนี้เป็นผู้มีรายได้น้อยที่ต้องการความช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัยประมาณ 2.726 ล้านครัวเรือน โดยในพื้นที่ชนบทมีประชาชนประสบปัญหาความเดือดร้อนที่อยู่อาศัยและที่ดิน ทั้งบ้านที่ก่อสร้างมานานแล้วมีสภาพทรุดโทรม ก่อสร้างด้วยวัสดุที่ไม่มั่นคง ไม่ได้ปรับปรุงซ่อมแซม และครอบครัวขยายที่มีความจำเป็นต้องก่อสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากมีรายได้น้อยเพียงพอ

การแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยในรูปแบบการซ่อมแซม ปรับปรุง หรือสร้างบ้านสำหรับครัวเรือนที่ยากจน ซึ่งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินการในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2553-2556 โดยชุมชนท้องถิ่นเป็นแกนหลัก ได้รับการสนับสนุนแก้ไขปัญหที่อยู่อาศัยในพื้นที่ 295 ตำบล 1,420 หมู่บ้าน ผู้รับประโยชน์ 48,201 ครัวเรือน โดยเป็นการสร้างบ้านใหม่ 8,895 หลัง ซ่อมแซม/ต่อเติม 39,306 หลัง

จากการดำเนินงาน พบว่าการสนับสนุนให้ชุมชนเป็นแกนหลักในการสร้างหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของผู้เดือดร้อนในพื้นที่ ทำให้ชุมชนต่างๆ มีความตื่นตัวในการร่วมกันดำเนินการในทุกขั้นตอนของการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัย ตั้งแต่การสำรวจ กลั่นกรองข้อมูลผู้เดือดร้อน การคัดเลือก การรวมกลุ่มผู้เดือดร้อนจัดซื้อวัสดุและดำเนินการก่อสร้างร่วมกัน ซึ่งทำให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ภายใต้งบประมาณที่ได้รับ การสนับสนุน การสมทบ/ร่วมแรงก่อสร้างของผู้เดือดร้อนและคนในชุมชน ทำให้เกิดการคืนทุนสู่กองทุนของชาวชุมชนเอง เพื่อเป็นทุนสำหรับผู้เดือดร้อนลำดับต่อมาที่อาจยังไม่ได้การสนับสนุนในชุดแรก หรือกองทุนสวัสดิการชุมชนเพื่อช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกันของชุมชนต่อไป รวมทั้งนำไปสู่การเชื่อมต่อกับฐานงานพัฒนาต่างๆ ของชุมชน

รัฐบาลปัจจุบัน ซึ่งให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมในสังคม โดยการสร้างโอกาสการเข้าถึงสวัสดิการสังคมและที่อยู่อาศัย ได้กำหนดการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้มีความมั่นคงเป็นนโยบายเร่งด่วน และสั่งการให้แก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยและพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้มีรายได้น้อยทั่วประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตามข้อสั่งการนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา) ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2558 เรื่องการขับเคลื่อนด้านที่อยู่อาศัย โดยมอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย โดยบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่อยู่อาศัย 10 ปี (พ.ศ. 2559 - 2568)

ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยเป็นไปตามแนวทางและข้อสั่งการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จึงได้จัดทำโครงการบ้านพอเพียงชนบทเพื่อรองรับนโยบายรัฐบาล ซึ่งอยู่ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่อยู่อาศัย 10 ปี (พ.ศ. 2559 - 2568) ด้วยการดำเนินโครงการบ้านพอเพียงชนบทมีระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2559 - 2563) เป้าหมาย 5,300 ตำบล 352,000ครัวเรือน ซึ่งในปี 2560 สามารถดำเนินการได้จำนวน 754 โครงการ 76 จังหวัด 747 ตำบล 10,369 ครัวเรือน จากเป้าหมาย 9,000 ครัวเรือน ซึ่งในปี 2561 มีเป้าหมายดำเนินงาน 15,000 ครัวเรือน ทั้งนี้เพื่อช่วยลดปัญหาความเดือดร้อน และพัฒนาคุณภาพการอยู่อาศัยของครัวเรือนยากจน ผู้มีรายได้น้อยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งเป็นพื้นฐานสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคม ที่จะให้ชุมชนท้องถิ่นเป็นหลักในการจัดการตนเองต่อไป

#### **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้ครัวเรือนยากจนที่มีปัญหาความเดือดร้อนด้านที่ดินและที่อยู่อาศัยในชุมชนได้มีที่อยู่อาศัยดีขึ้น มีความมั่นคง โดยชุมชนท้องถิ่นเป็นแกนหลักในการดำเนินการ
2. เพื่อสนับสนุนให้ชุมชนได้ดูแลและช่วยเหลือผู้อยู่อาศัยที่เป็นผู้ยากจน ในการดำเนินการซ่อมแซม ปรับปรุง ต่อเติมบ้าน หรือการสร้างใหม่แทนบ้านเดิมที่มีสภาพทรุดโทรม ที่อาจเป็นภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้อยู่อาศัยได้
3. เพื่อพัฒนาศักยภาพของชุมชนให้เข้มแข็ง สามารถวางแผนจัดการที่ดินและที่อยู่อาศัยร่วมกันในระดับพื้นที่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถเชื่อมโยงกับงานพัฒนาต่างๆ ในตำบล

#### **กลุ่มเป้าหมาย**

ครัวเรือนยากจนในพื้นที่ชนบทที่มีปัญหาความเดือดร้อนด้านที่ดินและที่อยู่อาศัยสภาพที่อยู่อาศัยไม่มั่นคงแข็งแรง รวมทั้งพื้นที่ที่ประสบภัยพิบัติ และที่อยู่อาศัยได้รับความเสียหาย คนยากจน/รายได้น้อยเดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัย/บ้านทรุดโทรม/แออัด เป็นผู้ด้อยโอกาสในชุมชน/ตำบล ประสบปัญหาถูกไล่รื้อใน

ชนบท จำนวน 352,000 ครัวเรือน ในระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ.2559 – 2563) โดยในปี 2561 มีเป้าหมาย  
ดำเนินการรวม 15,000 ครัวเรือน ไม่ต่ำกว่า 3,000 ครัวเรือน/ภาค

#### **หลักการสำคัญในการดำเนินงาน**

1. สร้างที่อยู่อาศัยที่มีศักดิ์ศรีให้คนทั้งประเทศ โดยการทำอย่างมียุทธศาสตร์ เพื่อสร้างการ  
เปลี่ยนแปลงและเกิดความยั่งยืน

2. ให้มีการสำรวจข้อมูลผู้เดือดร้อนและที่ดินครอบคลุมทั้งตำบลและจังหวัด โดยบูรณาการการ  
ทำงานร่วมกับท้องถิ่น ท้องถิ่น ภาคี ในการจัดทำแผนงาน ข้อมูล กลไก และงบประมาณดำเนินการ

3. กำหนดเป้าหมายการทางานสร้างการเปลี่ยนแปลงระดับตำบล โดยจัดทำเป็นแผนงานระยะยาว  
3 ปี และ 5 ปี ภายใต้ออกแบบเพื่อคนส่วนรวมและคนส่วนมาก โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจผู้  
เดือดร้อนทั้งตำบล และให้คนทั้งตำบลเป็นเจ้าของในการแก้ไขปัญหา พัฒนาสู่ความยั่งยืนด้วยการสร้างทุน  
ของชุมชน ตำบล/กองทุนหมุนเวียน

4. ใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือในการประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เชื่อมโยงขบวนการ  
อย่างกว้างขวาง ทั้งผู้เดือดร้อน ท้องถิ่น ท้องถิ่น หน่วยงาน กลุ่มองค์กร ภาคเอกชน มาร่วมหนุนเสริม (เงิน  
น้อย ทำให้เป็นเงินมาก)

5. กระจายการทำงานให้เต็มพื้นที่ โดยใช้โครงการเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงทุกขบวน ใช้องค์  
ความรู้ความสามารถจากทุกประเด็นงาน บูรณาการทางานและบริหารร่วมกัน เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทำ  
ให้ขบวนองค์กรชุมชนท้องถิ่นเข้มแข็ง เป็นโครงการที่มีคุณภาพมากกว่า คิดค้นเต็มที่มีหลากหลายรูปแบบ  
มีความเป็นอิสระในการสร้างสรรค์การทางาน เพื่อให้เกิดการทางานในรูปแบบใหม่ที่ใช้งบประมาณน้อย  
และเกิดการเชื่อมโยงได้มากกว่า

6. บูรณาการแผนงานพัฒนาพื้นที่ด้านที่อยู่อาศัย ด้านคุณภาพชีวิตและด้านอื่นๆ ทุกมิติ โดยให้มี  
แผนบรรจุในท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์จังหวัด/กลุ่มจังหวัด

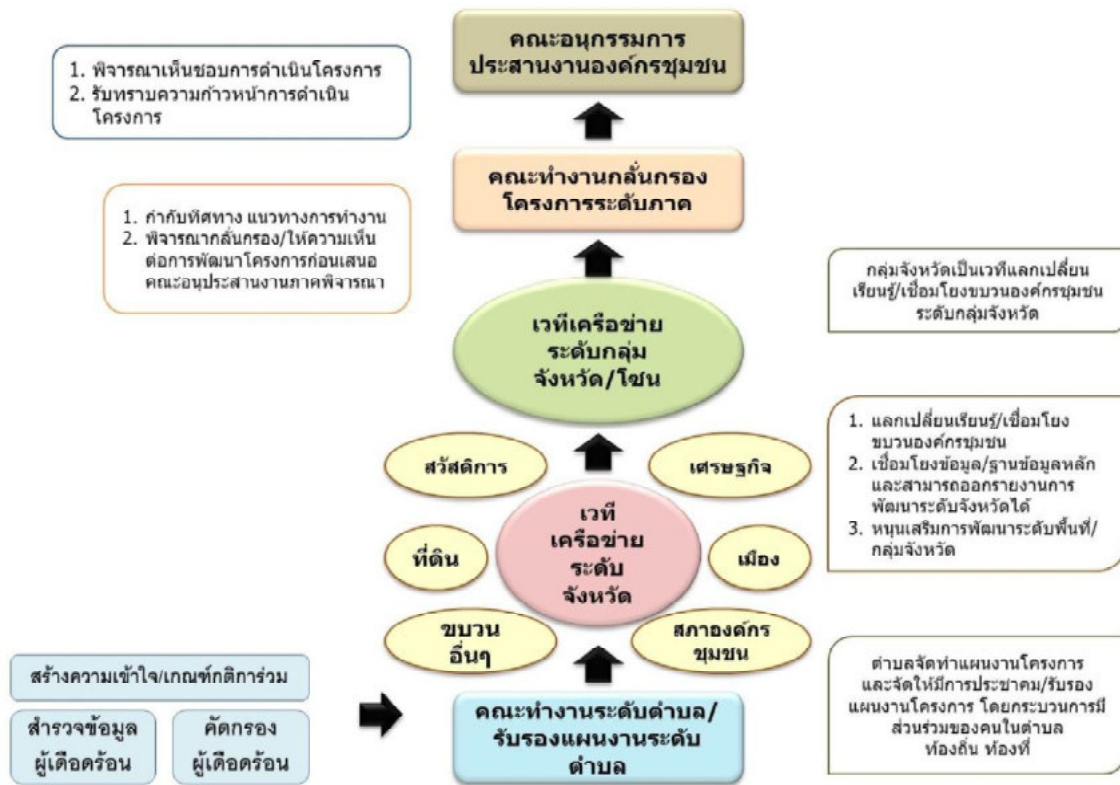
7. ประสานคณะกรรมการ “ผู้มีรายได้น้อย” เข้าไปมีบทบาทในการขับเคลื่อนงานในระดับจังหวัด

#### **เกณฑ์การพิจารณา**

1. เป็นพื้นที่ตำบลที่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายการพัฒนาหลายด้าน
2. มีการสำรวจข้อมูลผู้เดือดร้อนทั้งตำบลจากการมีส่วนร่วมของคนในตำบล
3. มีแผนการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยของคนทั้งตำบล
4. มีการประชาคม/มติรับรองร่วมระดับตำบล
5. มีความร่วมมือในการทำงานร่วมกับท้องถิ่นท้องถิ่น
6. พิจารณาความซ้ำซ้อนของการได้รับการสนับสนุนงบประมาณ
7. ใช้หลักการกระจายและทั่วถึง

(คู่มือการดำเนินโครงการบ้านพอเพียงชนบท (ฉบับปรับปรุงปี 2560), น. 5-7)

### กลไกการพิจารณาโครงการ



ภาพที่ 2.7 กลไกการพิจารณาโครงการบ้านพอเพียงชนบท  
ที่มา: คู่มือการดำเนินโครงการบ้านพอเพียงชนบท (ฉบับปรับปรุงปี 2560), น. 7

### กลไกการบริหารจัดการโครงการ

สถาบันฯ มีระบบและกลไกสนับสนุนการทำงานให้สัมพันธ์กับการกระจายการจัดการสู่พื้นที่ เพื่อให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การทำงาน ซึ่งจะต้องบริหารทั้งงาน คน และงบประมาณโครงการสำคัญต่างๆ เพื่อให้เกิด การบริหารจัดการร่วมและเกิดการดำเนินงานร่วมกับขบวนการองค์กรชุมชนและภาคีในพื้นที่ให้มากที่สุด รวมถึงการถ่าย โอนภารกิจการบริหารจัดการโครงการและการเบิกจ่ายงบประมาณสู่ภาค และมีระบบการพิจารณาสนับสนุน งบประมาณให้กับกลไกคณะอนุกรรมการภาคทั้ง 5 ภาค เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและบูรณาการการทำงานทุกประเด็นงาน ทั้งระดับตำบลและจังหวัดอย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ และบริบทของแต่ละพื้นที่ ช่วยลดขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาการสนับสนุนพื้นที่ให้ไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**คณะทำงานพิจารณาโครงการระดับภาค** เป็นกลไกสำคัญในการหนุนเสริมการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้ไปตามแนวทางโครงการบ้านมั่นคงชนบท มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) กำหนดกรอบหลักเกณฑ์การสนับสนุนงบประมาณเพื่อการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

2) กลั่นกรองและให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาโครงการ แก่องค์กรผู้เสนอโครงการทั้งในระดับ ตำบล เมือง จังหวัด ภาค และเครือข่ายการพัฒนาต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

3) พิจารณาเห็นชอบโครงการและงบประมาณ

4) หนุนเสริมการติดตามและพัฒนาโครงการ โดยสามารถตั้งทีมทำงานเพื่อพัฒนาโครงการตามความเหมาะสม

5) รับรองสถานภาพองค์กรชุมชนที่ได้รับประโยชน์ หรือได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ

6) สรุปภาพรวมการพิจารณาโครงการ และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะอนุกรรมการภาค

**คณะอนุกรรมการภาค** เป็นกลไกสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับภาค รวมถึงเป็นระบบกลางในการร่วมกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนประสานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และภาคีต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1) กำหนดทิศทางและแนวทางในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของขบวนการองค์กรชุมชน

2) สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายขบวนการองค์กรชุมชนระดับเชิงพื้นที่และประเด็นการพัฒนาต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น โดยการใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง

3) ประสานงานและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีพัฒนาในทุกระดับ ทั้งภาครัฐและเอกชน

4) ขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะเพื่อสนับสนุนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

5) กำหนดกรอบ หลักเกณฑ์การสนับสนุนงบประมาณเพื่อการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

6) ติดตามผลการดำเนินงาน การพัฒนาตัวชี้วัด การจัดการความรู้ และการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาลของขบวนการองค์กรชุมชน

7) ให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบบริหารจัดการของสำนักงานภาค

8) เสนอให้ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติหน้าที่ตามความจำเป็นและเหมาะสม

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(คู่มือการดำเนินโครงการบ้านพอเพียงชนบท (ฉบับปรับปรุงปี 2560), น. 10-11)

## 2.1.5 โครงการบ้านมั่นคง

### ความเป็นมาของโครงการบ้านมั่นคง

การพัฒนาเศรษฐกิจที่ผ่านมาของประเทศ ได้ส่งผลกระทบต่อความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ ความยากจนที่รุนแรงขึ้น ความไม่เท่าเทียมกันในการพัฒนาพื้นที่ รวมถึงความไม่เท่าเทียมในเรื่องบริการ พื้นฐาน นอกจากนี้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยังส่งผลให้ปัญหาความยากจนเพิ่มมากขึ้น การเจริญเติบโตของเมือง ก่อให้เกิดความแออัด ความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม มีปัญหาชุมชนแออัด ชุมชนบุกรุก กระจายใน เมืองต่างๆ โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเมืองโดยทั่วไป เนื่องจากขาดการจัดการด้านที่ดิน อย่างเหมาะสมรองรับการอยู่อาศัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มคนระดับล่างของเมือง ซึ่งจากข้อมูลปี 2543 พบว่า

1. มีชุมชนแออัดรวมทั้งชุมชนบุกรุกและชุมชนรายได้น้อยอื่นๆ ในเมืองต่างๆ ทั่วประเทศเป็นจำนวนถึง 5,500 ชุมชน 1,500,000 ครัวเรือน จำนวนประชากรสูงถึง 6,750,000 คน

2. เมื่อรวมกับกลุ่มคนที่กระจัดกระจายอยู่นอกชุมชน อาศัยอยู่ตามสถานที่ต่างๆ รวมทั้งคนจนในชุมชน แออัดและที่กระจายในชุมชนเมืองอื่นๆ ทั้งสิ้น 1,870,000 ครั้วเรือน ประมาณ 8,250,000 คน
3. เมื่อเปรียบเทียบกับประชากรเมืองทั้งหมดแล้ว สัดส่วนคนจนในชุมชนแออัดสูงถึง ร้อยละ 37
4. กลุ่มคนเหล่านี้ขาดความมั่นคงในการอยู่อาศัย เป็นกลุ่มคนที่อยู่ในที่ดินของรัฐ วัด เอกชน หรือที่ผสม มีปัญหาไล่ที่ในระดับต่างๆ รวมทั้งที่อยู่ในระหว่างการไล่รื้อรวม 445 ชุมชน ประมาณ 200,000 ครั้วเรือน

จากการสำรวจข้อมูลชุมชนแออัดทั่วประเทศ โดยเครือข่ายชุมชนโครงการบ้านมั่นคง 34 เครือข่ายทั่วประเทศ ลงสำรวจข้อมูลชุมชนผู้เดือดร้อนในแต่ละเมืองช่วงเดือนธันวาคม 2550 – เมษายน 2551 โดยมีฐานข้อมูลเดิมผู้มีรายได้น้อยของการเคหะแห่งชาติปี 2543 และของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนปี 2549 ควบคู่กับการประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานเจ้าของที่ดินในพื้นที่ ผลการสำรวจข้อมูลชุมชนที่เดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย มีดังนี้

| ภาค                | เมือง      | ชุมชน        | อาศัยรวม         | ชุมชนผู้มีรายได้น้อย |                  | ชุมชนผู้เดือดร้อน |                |
|--------------------|------------|--------------|------------------|----------------------|------------------|-------------------|----------------|
|                    |            |              | หลังคาเรือน      | ครั้วเรือน           | หลังคาเรือน      | ครั้วเรือน        | หลังคาเรือน    |
| เหนือ              | 117        | 677          | 474,674          | 168,386              | 105,492          | 48,450            | 44,833         |
| ตะวันออกเฉียงเหนือ | 175        | 1,225        | 815,348          | 371,594              | 320,887          | 87,651            | 86,776         |
| กลางตอนบน          | 116        | 991          | 349,309          | 156,820              | 133,213          | 100,448           | 89,606         |
| ตะวันออก           | 82         | 401          | 345,228          | 132,593              | 118,878          | 90,595            | 82,274         |
| ตะวันตก            | 69         | 367          | 318,141          | 24,623               | 22,175           | 24,129            | 22,631         |
| ใต้                | 138        | 725          | 741,329          | 266,650              | 215,255          | 81,115            | 73,645         |
| ปริมณฑล            | 93         | 682          | 877,173          | 181,791              | 138,030          | 70,811            | 61,078         |
| กรุงเทพฯ           | 50         | 1,266        | 364,344          | 327,990              | 232,435          | 225,440           | 178,415        |
| <b>รวม</b>         | <b>840</b> | <b>6,334</b> | <b>4,285,546</b> | <b>1,630,447</b>     | <b>1,286,365</b> | <b>728,639</b>    | <b>639,258</b> |

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น รัฐบาลจึงมีนโยบายในการแก้ปัญหาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยในเมือง และ ชุมชนบุกรุกให้มีที่อยู่อาศัยมั่นคง และเห็นชอบการดำเนินงานโครงการบ้านมั่นคง เพื่อพัฒนาความมั่นคงใน การอยู่อาศัยในชุมชนแออัด เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา ซึ่งรัฐบาลให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง โดยมอบหมายให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ร่วมกับขบวนการองค์กรชุมชน ขับเคลื่อนโครงการบ้านมั่นคง ก่อให้เกิดการขยายผลการดำเนินงานที่เน้นการมีส่วนร่วมขององค์กรชุมชนและ ท้องถิ่น นำไปสู่ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาของเมืองร่วมกัน

### พัฒนาการของโครงการบ้านมั่นคง

โครงการบ้านมั่นคง เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในโครงการนำร่อง 10 โครงการที่คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบดำเนินการในปี 2546 ในวงเงินงบประมาณ 146 ล้านบาท โดยให้ดำเนินการจัดกระบวนการแก้ไขปัญหาตามแนวทางบ้านมั่นคง เพื่อจัดทำแผนพัฒนาความมั่นคงในการอยู่อาศัยและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในชุมชนแออัดอย่างเร่งด่วน มีเป้าหมายสำคัญเพื่อแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในชุมชนแออัด (คนจนเมือง) มีแนวทางหลักในการดำเนินงานโดยให้

ชุมชนและขบวนการองค์กรชุมชนเป็นแกนหลักในการดำเนินการ ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน ภาคีพัฒนาทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับนโยบาย สามารถจำแนกพัฒนาการ การดำเนินโครงการบ้านมั่นคง เป็นรายปี ได้ดังนี้

| ปี   | รายละเอียด  |
|------|---|
| 2546 | เสนอแผนสำหรับโครงการนำร่อง 1,619 หน่วย ซึ่งได้รับงบประมาณจากรัฐบาลจำนวน 146,625,000 บาท   |
| 2547 | สถาบันฯเสนอแผนการดำเนินงานบ้านมั่นคง 15,016 หน่วย ใน 174 ชุมชน 42 เมือง/เขต 30 จังหวัด ครม.มีมติอนุมัติเห็นชอบโครงการบ้านมั่นคงโดยให้ใช้งบประมาณจากงบกลาง ค่าใช้จ่ายสำรองเพื่อ กระตุ้นเศรษฐกิจโดยให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ปี 2547 ได้รับการจัดสรรงบประมาณ 593,404,000 บาท 9,389 ครัวเรือน  |
| 2548 | 2 สิงหาคม 2548 ครม.มีมติเห็นชอบแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาชุมชนแออัดบ้านมั่นคง" ที่จะให้ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจริงจังจึงมีเป้าหมายใหม่ในการพัฒนาเมือง 200 เมือง/เขต 1,826 ชุมชน รวม 285,000 ครัวเรือน วงเงินรวม 19,367 ล้านบาท ในปี 2548-2551 ในวันที่ 4 ตุลาคม 2548 ครม.อนุมัติโครงการบ้านมั่นคงเป็นหนึ่งในโครงการลงทุนขนาดใหญ่ ภาครัฐ (Mega Projects) ในปี 2548 ได้รับการจัดสรรงบประมาณ 220,000,000 บาท เป้าหมาย 2,900 ครัวเรือน   |
| 2549 | ได้รับการสนับสนุน 120,000,000 บาท เป้าหมาย 1,500 ครัวเรือน ในขณะที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตามความจำเป็นเร่งด่วน   |
| 2550 | จากแต่เดิมที่เคยตั้งแผนไว้เมื่อปี 2548 จำนวน 285,000 ครัวเรือน ครม. อนุมัติในหลักการ ใหม่ การดำเนินโครงการบ้านมั่นคง ตามที่พม.เสนอแผนปฏิบัติการ ปี 2550-2554 ปรับเปลี่ยนเป็นจำนวน 200,218 หน่วย วงเงินรวม 13,615 ล้านบาท สำนักงบประมาณ โดยให้พม. ประสานกับ พอช.เพื่อปรับ ลดเป้าหมายแต่ละปีให้เหมาะสมและจัดสรร งบประมาณให้ สถาบันฯ ดำเนินการในแต่ละปี ในปี 2550 ได้รับการจัดสรรงบประมาณ 1,275,600,000 บาท เป้าหมาย 18,750 ครัวเรือน  |
| 2552 | 16 มิถุนายน 2552 ครม. มีมติเห็นชอบการขอปรับเพิ่มเงินอุดหนุนต่อหน่วยโครงการบ้าน มั่นคงจากเดิมหน่วยละ 68,000 บาท เป็นหน่วยละ 80,000 บาท เพื่อให้สอดคล้องกับราคา วัสดุก่อสร้างและ ค่าแรงได้ปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ  |
| 2556 | โครงการบ้านมั่นคง ได้รับการยกเว้น ผ่อนผันการปลูกสร้างอาคารตามกฎหมายว่าด้วยการยกเว้น ผ่อนผัน หรือกำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร สำหรับอาคารในโครงการที่รัฐจัดให้มีหรือพัฒนาเป็นที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย พ.ศ. 2554 และสำนักงาน คณะกรรมการกฤษฎีกา ได้ตีความคำว่า “โครงการ” ตามกฎหมายกระทรวง ดังกล่าว และมีความเห็นเมื่อ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2556 ว่า “โครงการพัฒนาความมั่นคงที่ อยู่อาศัยในชุมชนแออัด โครงการบ้านมั่นคง” เป็นโครงการที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว และ กำหนดให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการและให้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พิจารณาแผนการดำเนินงาน รวมถึง กำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้สภาพชุมชนแออัดหมดไปภายในเวลาที่กำหนด ดังนั้น |

| ปี      | รายละเอียด   |
|---------|--|
|         | “โครงการ” จึงเป็นไปตามบทนิยามคำว่า “โครงการ” ตามข้อ 1 แห่ง กฎกระทรวง ซึ่งไม่ต้องนำเสนอ ครม. พิจารณาก่อนหรือผ่อนผันเป็นรายโครงการ   |
| 2560-79 | รัฐบาลได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคม และการสร้างโอกาสในการเข้าถึงสวัสดิการและบริการของรัฐ รวมถึงการมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัย ในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2560 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบแผนแม่บทการพัฒนาที่อยู่อาศัยระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ตามที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เสนอ โดยแผนแม่บทการพัฒนาที่อยู่อาศัยระยะ 20 ปี (2560 - 2579) ประกอบด้วยแผนงานโครงการจำแนกตามระดับรายได้และสภาพปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อแก้ไขปัญหาครัวเรือนที่ไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยจำนวน 5.87 ล้านครัวเรือน ซึ่งมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) รับผิดชอบกลุ่มเป้าหมายผู้มีรายได้น้อยทั้งในเมืองและชนบท จำนวนทั้งสิ้น 1.05 ล้านครัวเรือนทั่วประเทศ ภายใต้ 4 โครงการ ได้แก่ โครงการแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด “บ้านมั่นคง” โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง โครงการบ้านพอเพียงชนบท และโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มคนไร้บ้าน |

### หลักคิดสำคัญของโครงการบ้านมั่นคง

1. **องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก** เป็นการดำเนินการโดยองค์กรชุมชนและท้องถิ่น โดยชุมชนและท้องถิ่น เป็นผู้บริหารโครงการแทนการบริหารโครงการก่อสร้างแบบเดิมที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการให้ การบริหารแนวทางใหม่คือรัฐจะอุดหนุนงบประมาณค่าพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อมถึงตรงไปยังชุมชน ทำให้ชุมชนเป็นตัวตั้งในการดำเนินการทุกขั้นตอน สามารถคิดวางแผนและจัดการได้อย่างเต็มที่ โดยมีหน่วยงาน ท้องถิ่นและสถาบันการศึกษาในพื้นที่ เป็นผู้ช่วยสนับสนุนตามแนวทางใหม่นี้ ชาวบ้านจะเปลี่ยนบทบาทจาก “ผู้รับประโยชน์” หรือ “ผู้ขอความช่วยเหลือ” เป็น “เจ้าของโครงการ” ร่วมกันทั้งชุมชน และใช้กระบวนการบ้านมั่นคงเป็นกระบวนการพัฒนาที่จะเปลี่ยนสภาพวิถีคิด สถานภาพ และความสัมพันธ์ของชุมชนกับสังคมให้ดีขึ้น

2. **สร้างสังคมมั่นคงในเรื่องที่ดินอยู่อาศัย** เป็นการสร้างความมั่นคงในการครอบครองที่ดิน เนื่องจากความมั่นคงในการถือครองที่ดิน จะเป็นพื้นฐานให้เกิดการสร้างชุมชนที่มั่นคง ยั่งยืน โดยเน้นการใช้ที่ดินของรัฐ ที่ดินของเอกชนที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ รวมทั้งการหาที่ดินใหม่ในกรณีที่จะต้องมีการรื้อย้าย อันจะนำไปสู่การ กระจายการถือครองที่ดินที่เป็นธรรม เช่น การซื้อที่ดิน การเช่าระยะยาว เป็นต้น โดยเน้นสิทธิร่วมกันของชุมชนในการอยู่อาศัยตลอดจนการปรับแก้กฎระเบียบต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น

3. **สร้างชุมชนให้เข้มแข็ง** บ้านมั่นคงมิใช่เป็นเพียงการสร้างที่อยู่อาศัยที่มั่นคงเท่านั้น แต่จะเน้นการสร้างความมั่นคงของชีวิตด้านสังคมและเศรษฐกิจ เป็นสังคมที่มีความเอื้ออาทรต่อกันมีความสัมพันธ์ต่อกันและมีการจัดการร่วมกันเป็นการพัฒนาโครงการที่มั่นคงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ สภาพกายภาพที่สวยงาม

4. **วางแผนการแก้ไขปัญหาทั้งเมืองโดยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน** บ้านมั่นคงจะเน้นการแก้ไขปัญหาาร่วมกันทั้งเมือง โดยมุ่งให้เกิดแนวทางและแผนการแก้ไขปัญหาที่ครอบคลุมทุกชุมชนที่ไม่มี

ความมั่นคงในเรื่องที่อยู่อาศัยทั้งเมืองร่วมกัน โดยชุมชนเป็นแกนหลักร่วมกับภาคีต่าง ๆ เช่น หน่วยงานท้องถิ่น เทศบาล สถาบันการศึกษา ผังเมือง นักพัฒนาเอกชน ฯลฯ เพื่อร่วมกันวางแผนและจัดกระบวนการพัฒนาเมืองควบคู่ กันไป

**5. ความหลากหลายของรูปแบบและแนวทางการปรับปรุงที่อยู่อาศัย** รูปแบบและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคง ขึ้นอยู่กับความต้องการความสามารถในการจ่ายของชุมชนผู้เดือดร้อน เงื่อนไขที่ดินและความเห็นร่วมของคณะกรรมการเมือง ฯลฯ

**วัตถุประสงค์ของโครงการบ้านมั่นคง**

1. เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาชุมชนแออัดอย่างเป็นระบบในแต่ละเมืองทั่วประเทศ มีระบบข้อมูลและ แผนรวมของการพัฒนาชุมชนแออัด
2. คนจนในเมืองมีชุมชนที่มั่นคง มีคุณภาพชีวิตดี ครอบคลุมมิติการพัฒนาด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม เกิดความมั่นคงในเรื่องที่อยู่อาศัยและสิทธิการครอบครองที่ดิน
3. เกิดรูปธรรมและรูปแบบการแก้ปัญหาที่อยู่อาศัยของชุมชนแออัดอย่างหลากหลาย เกิดการจัดการร่วมกันของชุมชนท้องถิ่น สถาบันวิชาการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และองค์กรพัฒนาต่างๆ
4. สร้างความพร้อมความสามารถองค์ความรู้ และกระบวนการเรียนรู้ให้กับชุมชนและท้องถิ่น
5. เกิดการปรับปรุง/ผ่อนปรนกฎระเบียบให้เอื้อต่อการพัฒนา
6. เกิดการปรับปรุงพัฒนาก่อสร้างที่อยู่อาศัยให้มีความมั่นคง สวยงามน่าอยู่ มีรูปแบบสอดคล้องกับวิถีชีวิตและความสามารถในการจ่ายของคนในชุมชน
7. เกิดแผนและทิศทางการพัฒนาชุมชนอย่างบูรณาการ โดยเชื่อมโยงกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สวัสดิการ สิ่งแวดล้อม มีการออมทรัพย์เพื่อการสร้างทุนของชุมชน ฯลฯ
8. เกิดการรับรองสถานภาพของชุมชนและคนจนโดยได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน สังคม และองค์กรที่เกี่ยวข้อง
9. เกิดระบบการจัดการของชุมชนที่มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบได้ สามารถเชื่อมโยงการพัฒนา กับระบบภายในชุมชนและนอกชุมชน
10. ใช้กระบวนการดำเนินงานโดยการสร้างความพร้อม สร้างองค์ความรู้ และกระบวนการเรียนรู้ให้กับชุมชนและท้องถิ่น เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ

**กลุ่มเป้าหมายโครงการบ้านมั่นคง**

1. เป็นผู้อยู่อาศัยที่มีบ้านของตนเอง ผู้อาศัย หรือบ้านเช่าที่อยู่จริงในชุมชนที่อยู่อาศัยในที่ดินรัฐ และ เอกชนอย่างไม่มั่นคง รวมถึงกลุ่มบุกรุกขนาดเล็กที่จัดกระจายในเมือง
2. กลุ่มบ้านเช่า ต้องเป็นผู้ที่อาศัยอยู่จริงในชุมชนมาอย่างต่อเนื่องไม่ต่ำกว่า 5 ปี ยกเว้นผู้เช่าที่มีเหตุ จำเป็นต้องย้ายในกรณีอื่น ให้ขึ้นอยู่กับความเห็นของคณะกรรมการชุมชน ทั้งนี้ ไม่ควรอยู่อาศัย ต่อเนื่องมาในชุมชนน้อยกว่า 2 ปี
3. กลุ่มบุกรุกขนาดเล็กจัดกระจาย หรือ ผู้จดทะเบียน สย.7 ต้องมีรายได้ต่อครอบครัวไม่เกินเกณฑ์ผู้มีสิทธิจองซื้อบ้านเอื้ออาทร และกรณีบุกรุกที่ดินรัฐควรพิจารณาระยะเวลาในการบุกรุกเพื่อป้องกันการบุกรุกเพื่อทำโครงการบ้านมั่นคง
4. กลุ่มครอบครัวขยาย กรณีบ้านที่มีจำนวนผู้อยู่อาศัยจำนวนมากกว่า 5 คนขึ้นไป และมีความแออัด สามารถพิจารณาให้สิทธิ์เพิ่มเติมได้แต่ไม่เกิน 1 สิทธิ์
5. กรณีชุมชนที่อยู่ในที่ดินของตนเอง ให้พิจารณาเป็นรายกรณีตามความเดือดร้อน

### องค์กรผู้เสนอโครงการ

องค์กรผู้เสนอโครงการ หมายความว่าองค์กรชุมชนหรือเครือข่ายองค์กรชุมชนหรือหน่วยงานและหรือ ภาควิชาที่เสนอขอรับการสนับสนุนงบประมาณโครงการ องค์กรที่สามารถเสนอขอรับการสนับสนุนงบประมาณ ตามโครงการบ้านมั่นคงได้ คือ องค์กรชุมชนที่เป็นการรวมตัวกันจัดตั้งเป็นกลุ่มออมทรัพย์หรือสหกรณ์ เคหสถาน มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาด้านที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ซึ่งโครงการจะต้องได้รับความเห็นชอบจากสมาชิกภายในชุมชนและคณะกรรมการโครงการบ้านมั่นคงระดับเมือง

#### เกณฑ์การพิจารณาสีทธิในโครงการบ้านมั่นคง

1. การพิจารณาสีทธิให้บ้านละ 1 สีทธิ
2. กรณีบ้านที่มีผู้อยู่อาศัยมากกว่า 5 คนขึ้นไป และมีความแออัด สามารถพิจารณาให้สีทธิเพิ่มได้แต่ไม่เกิน 1 สีทธิ
3. การพิจารณาเพิ่มสีทธิให้กับบ้านที่อยู่อาศัยกันอย่างแออัด ให้พิจารณาเรียงรายได้รายจ่ายประกอบ โดยบ้านที่ได้รับสีทธิเพิ่มต้องเป็นครอบครัวที่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายได้ และการได้สีทธิเพิ่มจะไม่ส่งผลให้พ่อ แม่หรือผู้สูงอายุในบ้านต้องถูกทอดทิ้ง
4. กรณีกลุ่มบ้านเช่า ต้องเป็นผู้อาศัยอยู่จริง และมีระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 5 ปี ยกเว้นผู้เช่าที่ย้ายที่อยู่ในท้องถิ่นเดียวกัน ให้คณะกรรมการชุมชนพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป แต่อย่างไรก็ตาม ผู้จะได้สีทธิไม่ควรอาศัยอยู่ในชุมชนต่ำกว่า 2 ปี
5. บ้านหลังหนึ่งสามารถรับสีทธิได้เพียงโครงการเดียว
6. กรณีการย้ายไปสร้างชุมชนในที่ดินใหม่ หากเป็นเจ้าของบ้านเช่า แต่เจ้าของบ้านไม่ได้อยู่อาศัยจริงใน ชุมชน และต้องการที่ดินในชุมชนใหม่เพื่อประโยชน์ในการสร้างรายได้ มิใช่เพื่อการอยู่อาศัยจริงของตนเองและ บุตรหลาน ไม่สามารถให้สีทธิได้
7. กรณีย้ายไปสร้างชุมชนใหม่ ผู้ได้รับสีทธิต้องมีแผนการเช่าอยู่อาศัย หรือปลูกสร้างบ้านในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี

#### กระบวนการพัฒนาโครงการบ้านมั่นคง

1. ประสานหน่วยงานท้องถิ่นและแกนนำระดับเมือง เพื่อสร้างความเข้าใจให้ข้อมูลแนวทางกับชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะหน่วยงานท้องถิ่น คือ เทศบาล และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ชุมชนและท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมตั้งแต่แรกเริ่มโครงการ
2. ประชุมชี้แจงระดับเมือง เพื่อให้ทราบข้อมูลและให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานในขั้นต้น ในช่วงแรกอาจตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมในที่ต่าง ๆ เพื่อสร้างโอกาสให้ตัวแทนชุมชนได้ทราบข้อมูลและรูปธรรม ความเป็นมาทำให้ผู้นำองค์กรชุมชนในจังหวัดและภาคส่วนต่างๆ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการได้กว้างขวาง
3. ประชุมชี้แจงระดับชุมชนและจัดคณะกรรมการระดับชุมชน หลังจากมีการประชุมระดับเมืองแล้ว เทศบาลและแกนนำชุมชนระดับเมืองจะร่วมจัดเวทีในระดับชุมชน ให้องค์กรชุมชนซึ่งเป็นองค์กรพื้นฐานได้รับทราบข้อมูล สร้างความพร้อมในการดำเนินโครงการและจัดตั้งคณะกรรมการโครงการบ้านมั่นคงระดับ ชุมชน สำหรับชุมชนที่มีความพร้อม
4. จัดตั้งคณะกรรมการโครงการบ้านมั่นคงระดับเมือง เป็นการตั้งคณะกรรมการร่วมกันเพื่อดำเนินการโครงการบ้านมั่นคงกับผู้เกี่ยวข้องและภาคีหลายฝ่ายโดยจัดทำเป็นคำสั่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ชุมชน องค์กรท้องถิ่น สถาบันการศึกษาท้องถิ่น และภาคีพัฒนาอื่น ๆ ในท้องถิ่น ถือ

เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากการเชื่อมโยงกลไกพัฒนาทั้งในการดำเนินโครงการ ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบ และมีจังหวะของการทำงานที่เหมาะสม เนื่องจากเป็นกระบวนการใหม่ โดยใช้โครงการบ้านมั่นคงในการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันในการทำงาน ทั้งนี้อาจเริ่มด้วยการตั้งคณะทำงาน เพื่อให้สามารถเริ่มดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้ก่อน

5. วางระบบการทำงานของคณะกรรมการโครงการบ้านมั่นคงระดับเมือง คณะกรรมการจะต้องวางแผน ระบบการทำงานของคณะกรรมการที่สำคัญ เช่น ระบบการประชุม คณะกรรมการ การสำรวจข้อมูลชุมชน การวางแผนการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยโดยโครงการบ้านมั่นคง การพัฒนาโครงการเพื่อขอรับสนับสนุน งบประมาณ การสนับสนุนการออกแบบวางผังชุมชน เป็นต้น

6. สำรวจข้อมูลชุมชน เป็นการสำรวจภาพรวมของชุมชนในประเด็นสำคัญๆ โดยใช้ระยะเวลาสั้นๆ ไม่เกิน 1 เดือน ให้ได้ผลสรุปรวมของชุมชนทั้งเมือง เพื่อนำไปสู่การวางแผนระดับเมือง ข้อมูลชุมชน ที่สำรวจในขั้นนี้ ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนบ้าน ครุฑเรือน สถานภาพความมั่นคงในการอยู่อาศัย การครอบครองที่ดิน ระบบสาธารณูปโภค องค์กรชุมชน กลุ่มออมทรัพย์ กลไกการพัฒนาที่มีอยู่ เป็นต้น การสำรวจข้อมูลชุมชนนับเป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้องค์กรชุมชนในเมืองเดียวกันได้มีโอกาสรู้จักกันมากขึ้น และเป็นขั้นตอนการปฏิบัติการที่เอื้อให้ชาวบ้านในเครือข่ายได้มีโอกาสจัดกลุ่มทำงานด้วยกันได้ รู้จักกัน และ วางแผนด้วยกัน นอกจากนี้การสำรวจและสรุปข้อมูลของชุมชนในแต่ละเมืองยังถือเป็นขั้นตอนสำคัญเสมือนเป็นการลงทะเบียนจำนวนคนจนที่อยู่ในชุมชนทั้งหมดในแต่ละเมืองด้วย ข้อมูลนี้จึงควรมีการรับรองตรวจสอบอย่างรอบคอบ

7. วางแผนการพัฒนาทั้งเมือง หลังจากการสำรวจข้อมูลชุมชนแล้วเสร็จต้องตรวจสอบผลการสำรวจ และใช้ผลจากการสำรวจมาเปรียบเทียบกับวิเคราะห์ปัญหาความเป็นไปได้ และหลักเกณฑ์การพัฒนา ร่วมกับกลไก พัฒนาอื่นๆ ในท้องถิ่นจัดให้มีการวางแผนพัฒนาที่ครอบคลุมชุมชนทั้งเมืองภายในระยะเวลาประมาณ 3 ปี ในกระบวนการนี้จำเป็นต้องพิจารณาถึงทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง เช่น งบประมาณ ที่ดินที่มีอยู่ ทิศทางการพัฒนาเมือง และร่วมกันคิดค้นวิธีการที่จะทำงาน โดยการสร้างความรู้เชื่อมโยงผู้รู้เพื่อเข้ามา ร่วมกันทำงานให้เกิดความสำเร็จ เพื่อแก้ปัญหาต้นเหตุให้ได้มากที่สุด (คู่มือการบริหารโครงการสนับสนุน ขบวนการองค์กรชุมชน ปีงบประมาณ 2561, 2561, น. 4-9)

## 2.2 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

Phillip B. Applewhite (1965, p 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้น ๆ

Benjamin B. Wolman (1973, p 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ท่าทีทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

Risser (1975, p 45-51) กล่าวว่าความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง

Campbell (1976, p 117-124) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็น หรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Donabedian (1980) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

##### **1) ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need)**

มาสโลว์เป็นผู้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่อง ความต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of Requirements หรือ Hierarchy of Needs) ขึ้นในปี 1943 โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ดังนี้(Maslow. 1954 : 253– 258)

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการในลำดับนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป

2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และความต้องการเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง

3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความ

มั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพ การงานมั่นคง

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายรวมถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่น และเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องานคือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำ และทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือระดับต่ำ(Lower-order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับ คือความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน

## 2) แนวคิดของ Michael Beer

Michael Beer (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- 1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- 2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- 3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง

ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความพึงพอใจ}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรม เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามี

ทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

### 3) แนวคิดของ Millett

มิลเลท (Millett, 1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกาให้บริการ ประชาชนจะได้รับบริการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

- การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะป็นใคร

- การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

- การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการพึงพอใจด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

- การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนาบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

## 2.3 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

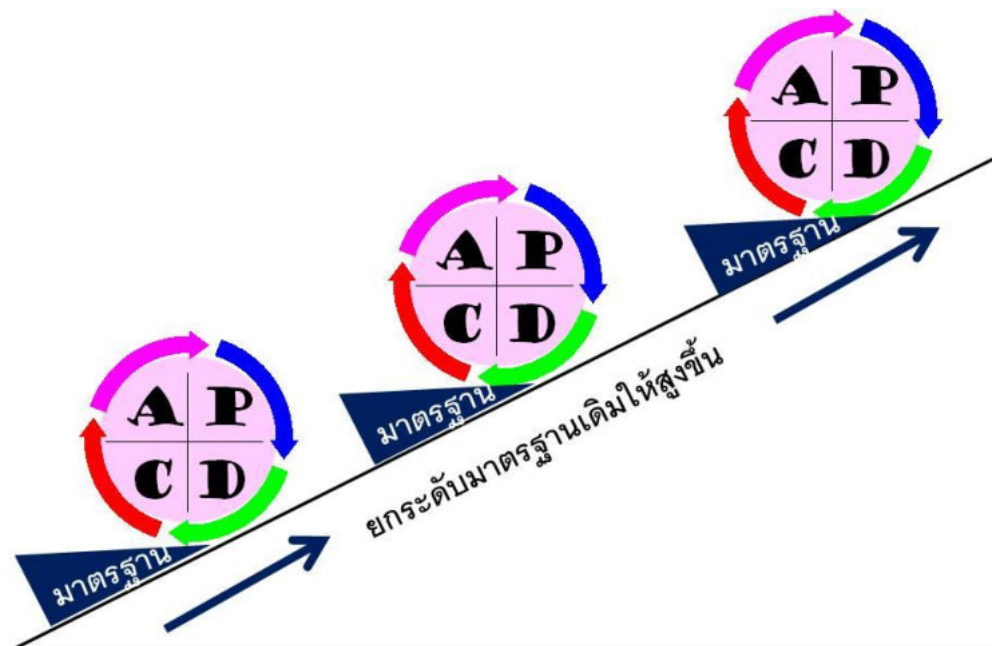
### 1) แนวคิด PDCA

PDCA เป็นแนวคิดหนึ่งที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจร PDCA ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพอย่าง W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle”

โครงสร้างของ PDCA ประกอบด้วย

- 1) Plan คือ การวางแผน
- 2) DO คือ การปฏิบัติตามแผน
- 3) Check คือ การตรวจสอบ
- 4) Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือการจัดทำมาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

ทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 การยกระดับมาตรฐานการดำเนินงาน

ที่มา: <http://www.ftpi.or.th/2015/2125>, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ส.ค. 61

อย่างไรก็ตาม การทำกิจกรรมการเพิ่มผลผลิตภาพ หรือกิจกรรมปรับปรุงงานเพื่อยกระดับคุณภาพงานภายในองค์กรนั้น ไม่ว่าจะใช้เครื่องมือระดับพื้นฐาน หรือระดับสูงก็ตาม ปัญหาส่วนใหญ่คือ การขาด

การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร หรือเป็นการทำที่ยังไม่ลงถึงระดับปฏิบัติการ และในหลายองค์กร มักพบว่า การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะขจัดปัญหาที่กล่าวมานี้ให้หมดไปได้ คือ การวางระบบบริหารกิจกรรมอย่างเหมาะสม ซึ่งแน่นอนที่สุดว่า ควรที่จะมีการดำเนินงานตามแนวทางของ PDCA ให้ครบวงจร เพราะจะทำให้การดำเนินงานตบโจทย์ขององค์กรได้ตรงจุด ส่งผลให้การดำเนินงานสอดคล้องกับธรรมชาติของคนในองค์กร จากการวางแผนอย่างเหมาะสม ด้วยการใช้ข้อมูลของสถานการณ์จริง และที่สำคัญการดำเนินการได้รับการเฝ้าติดตามอย่างเป็นระยะ ซึ่งก็จะทำให้สามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ รวมถึงมีการสรุปบทเรียนที่ได้หลังจากจบโครงการ ทำให้สามารถเรียนรู้รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับองค์กร และนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานรอบใหม่ ซึ่งจะทำให้กิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพได้รับการพัฒนาและยกระดับได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 2.1 การนำแนวคิด PDCA ไปปฏิบัติ

| การบริหารกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพในองค์กร |   |
|---|---|
| Plan                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงาน</li> <li>- กำหนดโครงสร้างทีมงาน และมอบหมายความรับผิดชอบ</li> <li>- กำหนดตัวชี้วัด และตั้งเป้าหมาย</li> <li>- สืบหาสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ด้านการผลิต อาทิ ประสิทธิภาพการผลิต อัตราของเสีย เป็นต้น</li> <li>2) ด้านบุคลากร อาทิ ทักษะของพนักงาน ความรู้ความเข้าใจ ช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น</li> </ol> </li> <li>- วางแผนดำเนินการ ทั้งในส่วนของปรับปรุงและการจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริม</li> </ul> |
| Do                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพตามแผนงาน               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ปรับปรุงงานผ่านเครื่องมือ และเทคนิคที่เลือกใช้</li> <li>2) รณรงค์ส่งเสริม ให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม</li> </ol> </li> </ul>   |
| Check                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตามผลการดำเนินงานรายกิจกรรม และเทียบกับเป้าหมาย</li> <li>- สรุปผลการดำเนินงาน</li> </ul>  |
| Act                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ผลสำเร็จของกิจกรรม</li> <li>- นำเสนอผลงานต่อผู้บริหาร</li> <li>- จัดทำแผนขยายผล เพื่อต่อยอดการปรับปรุง</li> </ul>   |

ที่มา: <http://www.ftpi.or.th/2015/2125>, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ส.ค. 61

## 2) แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PublicSector Management Quality Award: PMQA) อันเป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้าน และอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน/หมวด ได้แก่

1) การนำองค์การเป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การ

กระจายอำนาจ การตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลักและแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการความคาดหวังและความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมิน การเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล และสารสนเทศ และการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุก และแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ

6) การจัดการกระบวนการเป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการและกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

7) ผลลัพธ์การดำเนินการเป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติ ด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ ([https://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=153](https://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153) สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ส.ค. 61)

อย่างไรก็ตาม หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเองด้วยความชำนาญ โปรงใส และมีความสามารถในการใช้ดุลยพินิจ เหตุผลก็เพราะ เมื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้วก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อตรวจสอบจากภายนอก

2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐและ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (Domore with less)

(<http://wiki.kpi.ac.th/> สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ส.ค. 61)

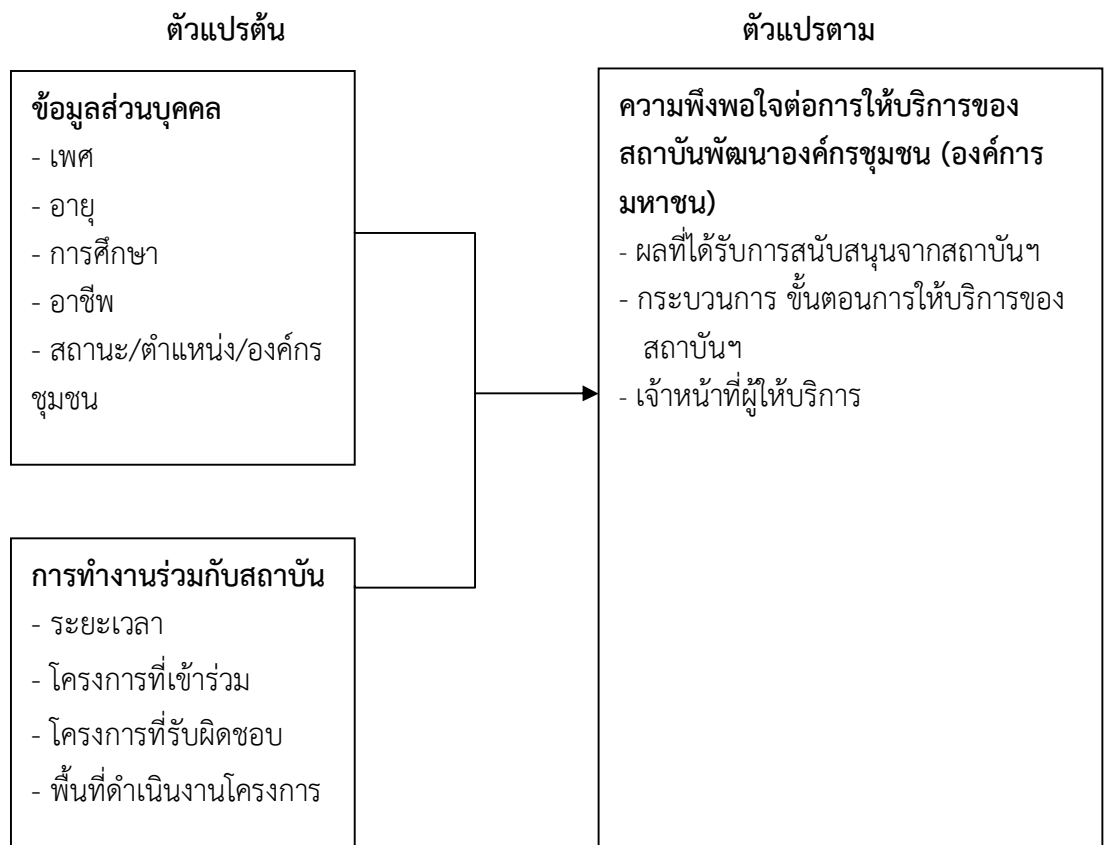
## บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

### 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

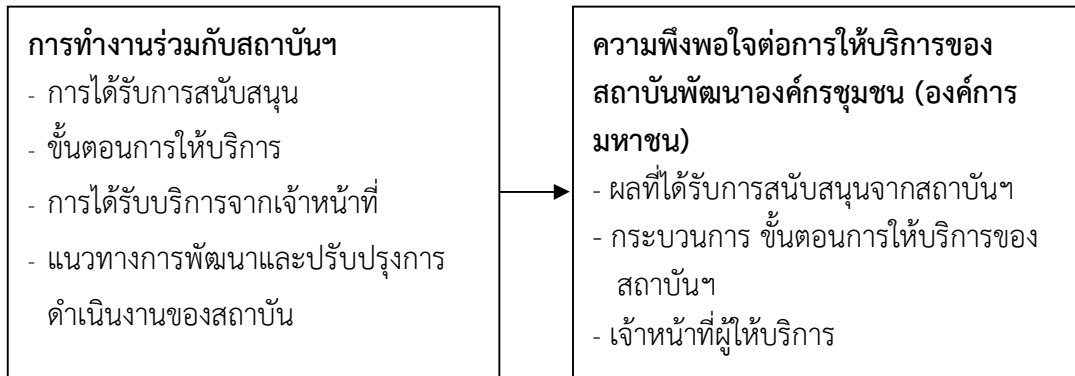
จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแยกเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ และกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

#### 3.1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ

### 3.1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ



ภาพที่ 3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ

## 3.2 นิยามศัพท์เฉพาะ

3.2.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่ตรงกับสิ่งที่ตนเองคาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวังไว้

3.2.2 การให้บริการ หมายถึง การตอบสนองหรือการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยผ่านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานทั้งที่เป็นรูปธรรมสิ่งของและนามธรรม

3.2.3 ผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ หมายถึง ผลที่เกิดจากการให้การสนับสนุนของสถาบันฯ แก่ผู้รับบริการ

3.2.4 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ หมายถึง กระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการของสถาบันฯ

3.2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ทุกระดับ

## 3.3 ประชากรในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่างๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันฯ ในปี 2561 (1 ต.ค. 60- มี.ค. 61) โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาคซึ่งได้มีการอนุมัติโครงการและงบประมาณ และสำนักงานภาคดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลโครงการแล้ว (ณ 10 พ.ค. 2561) จำนวนทั้งสิ้น 4,140 โครงการ

(2) คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ จำนวน 14 คณะ 325 คน ซึ่งมีองค์ประกอบของผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน (รายชื่ออนุกรรมการอาจซ้ำกันในบางคณะ)

### 3.4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.4.1 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

(1) กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่างๆ กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกมาจากตัวแทนกลุ่มผู้รับบริการตามโครงการดังกล่าวข้างต้น คือ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก โครงการบ้านพอเพียงชนบท และโครงการบ้านมั่นคง ซึ่งรวมกันเป็น 4,140 โครงการ

คณะผู้วิจัยได้พิจารณากำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการกำหนดจำนวนร้อยละ 30 จากกลุ่มประชากรทั้งหมดทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีที่มาหลากหลาย (มาจากหลายโครงการและบางโครงการจำนวนไม่ถึง 1,000 คน) (บุญชม ศรีสะอาด 2535,38) โดยได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,242 เพื่อให้เหมาะสมและลงตัวกับโครงการต่างๆ จึงเพิ่มเป็นจำนวน 1,250 ชุดดังนี้

| โครงการหลัก                                 | ภาค          |            |            |                |                 | รวมทั้งสิ้น  | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
|---|--------------|------------|------------|----------------|-----------------|--------------|--------------------|
|   | เหนือ        | ใต้        | อีสาน      | กลางและตะวันตก | กทม.และตะวันออก |              |                    |
| • โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน    | 436          | 331        | 127        | 177            | 246             | 1,317        | 400                |
| • โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน             | 215          | 186        | 69         | 181            | 47              | 698          | 210                |
| • โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก     | 131          | 105        | 101        | 129            | 132             | 598          | 180                |
| • โครงการบ้านพอเพียงชนบท                    | 460          | 151        | 261        | 348            | 146             | 1,366        | 410                |
| • โครงการบ้านมั่นคง (อนุมัติปี 2560 - 2561) | 20           | 12         | 33         | 11             | 85              | 161          | 50                 |
| <b>รวม</b>                                  | <b>1,262</b> | <b>785</b> | <b>591</b> | <b>846</b>     | <b>656</b>      | <b>4,140</b> | <b>1,250</b>       |

(2) คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ จำนวน 14 คณะ 325 คน คณะผู้วิจัยได้พิจารณากำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการกำหนดจำนวนร้อยละ 30 เหมือนกัน จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 1,350 คน

#### 3.4.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแทนจากชุมชนที่เข้าร่วมโครงการโดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) จำนวน 20 คน และคณะอนุกรรมการใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 10 คน รวม 30 คน

### 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.5.1 แบบสอบถามเชิงปริมาณสำหรับกลุ่มผู้รับบริการ (Questionnaire)

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นการสอบถามปลายปิด (Close - ended question) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท (Nominal Scale) และการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยรวม ลักษณะเป็นการสอบถามปลายเปิด (Open - ended question)

โดยคำถามในส่วนที่ 2-4 เป็นการประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| ส่วนที่ 2-4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ |
|---|--------------------|
| มากที่สุด                                   | 5                  |
| มาก   | 4                  |
| ปานกลาง                                     | 3                  |
| น้อย  | 2                  |
| น้อยที่สุด                                  | 1                  |

สำหรับการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนน ใช้เกณฑ์ของ Best ใช้ค่าเฉลี่ยที่มีตั้งแต่ 1.00-5.00 โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977: 14) ดังนี้

ค่าคะแนนสูงสุด- ค่าคะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

$$= \frac{5-1}{4} = \frac{4}{4} = 1.00$$

ในแต่ละอันตรภาคชั้นจึงมีค่าความห่างของค่าคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดการแปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.5.2 แบบสอบถามเชิงปริมาณสำหรับกลุ่มอนุกรรมการ (Questionnaire)

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นการสอบถามปลายปิด (Close - ended question) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะ/ตำแหน่ง เป็นต้น เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท (Nominal Scale) และการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal Scale)

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

**ส่วนที่ 5** ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยรวม ลักษณะเป็นการสอบถามปลายเปิด (Open - ended question)

โดยคำถามในส่วนที่ 2-4 เป็นการประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

| ค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ     |                    |
|---|--------------------|
| ส่วนที่ 2-4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ |
| มากที่สุด                                   | 5                  |
| มาก   | 4                  |
| ปานกลาง                                     | 3                  |
| น้อย  | 2                  |
| น้อยที่สุด                                  | 1                  |

สำหรับการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนน ใช้เกณฑ์ของ Best ใช้ค่าเฉลี่ยที่มีตั้งแต่ 1.00 - 5.00 โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977: 14) ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{4} = \frac{4}{5} = 0.80$$

ในแต่ละอันตรภาคชั้นจึงมีค่าความห่างของค่าคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดการแปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลผลร้อยละความพึงพอใจและพัฒนาการของการให้บริการดำเนินการตามเกณฑ์ของ ก.พ.ร. มีสูตรการคำนวณ: สูตรแบบเทียบบัญญัติไตรยางศ์ (The Rule of Three in Arithmetic: A) ที่มีเกณฑ์การให้คะแนนตามช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/-1 ระดับ ต่อ 1 คะแนน ดังนี้

| ระดับ   | รายละเอียด                                   | คะแนน   |
|---------|--|---------|
| ระดับ 1 | ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 70 | 1 คะแนน |
| ระดับ 2 | ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 75 | 2 คะแนน |
| ระดับ 3 | ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 80 | 3 คะแนน |
| ระดับ 4 | ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 85 | 4 คะแนน |
| ระดับ 5 | ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 90 | 5 คะแนน |

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

### 3.5.3 แนวประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Guideline)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ แนวประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Guideline) ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open - Ended Questions) โดยเนื้อหาการสัมภาษณ์ครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### 3.5.4 ประเด็นการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Guideline)

เป็นประเด็นการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อให้การสนทนาอยู่ในกรอบที่ต้องการ ซึ่งต้องให้ครอบคลุมเนื้อหาทั้ง 3 ด้านดังกล่าว และยังรวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของสถาบันฯ อีกด้วย

## 3.6 การรวบรวมข้อมูล

### 3.6.1 การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากการสำรวจภาคสนาม โดยคณะผู้วิจัยจะดำเนินการประสานงานขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้รับบริการตามโครงการต่าง ๆ ของสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการ เพื่อตอบแบบสอบถามผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยการส่งผ่านอีเมลล์ หรือระบบไลน์ และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

### 3.6.2 การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย ซึ่งคณะผู้วิจัยจะดำเนินการประสานงานความร่วมมือกับตัวแทนผู้รับบริการตามโครงการต่าง ๆ ของสถาบันฯ จำนวน 20 คน เพื่อเชิญเข้าร่วมสนทนาแบบแบ่งกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) จำนวน 1 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาส

ให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสถาบันฯ และรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ คณะอนุกรรมการ จำนวน 10 คน

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-test, F-test) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) ตามลักษณะของข้อมูล

#### 3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด (Open - ended question) และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) คณะผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ (Typology) การสังเคราะห์ (Synthesis) และการตีความ (Interpretation)

การนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่ จะจำแนกออกให้เป็นระบบตามเนื้อหาทั้ง 3 ด้านคือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ กระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการของสถาบันฯ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

## บทที่ 4

### ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2561 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,376 ราย ซึ่งมีผลการสำรวจ ใน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (จำแนกเป็นกลุ่มผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ)

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ (จำแนกเป็นกลุ่มผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (จำแนกเป็นกลุ่มผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ)

#### 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

##### 4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานในภาพรวม

จากผลการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,376 ราย จำแนกตามเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้ ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 1,276 ราย (ร้อยละ 92.73) และคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 100 ราย (ร้อยละ 7.27)

โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นเพศชาย 638 ราย (ร้อยละ 46.37) และเพศหญิง 638 ราย (ร้อยละ 46.37) เท่ากันและด้านคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นเพศชาย 61 ราย (ร้อยละ 4.43) และเพศหญิง 39 ราย (ร้อยละ 2.83) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

##### 4.1.2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 1,276 ราย พบว่ามีสัดส่วนของเพศชาย จำนวน 638 ราย (ร้อยละ 50.00) เท่ากับเพศหญิง จำนวน 638 ราย (ร้อยละ 50.00) ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 440 ราย (ร้อยละ 34.48) ใกล้เคียงกับช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 438 ราย (ร้อยละ 34.33) รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 195 ราย (ร้อยละ 15.28) อายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 13.48) และ อายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 2.43) ตามลำดับ

ด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 472 ราย (ร้อยละ 36.99) รองลงมาคือมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 349 ราย (ร้อยละ 27.35) ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 162 ราย (ร้อยละ 12.70) อนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 10.58) มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 7.68) ประถมศึกษา (ร้อยละ 4.47) และต่ำกว่าประถมศึกษา (ร้อยละ 0.24) ตามลำดับ ในขณะที่ทางด้านการประกอบอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 482 ราย (ร้อยละ 37.77) รองลงมาเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 202 ราย (ร้อยละ 15.83) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 191 ราย (ร้อยละ 14.97) รับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 13.71) ค้าขาย (8.54) เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ (ร้อยละ 7.37) และน้อยที่สุดที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 1.10) ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ได้ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พบว่า ทำงานร่วมกันเป็นช่วงเวลากว่า 3-4 ปี จำนวน 270 ราย (ร้อยละ 21.16) มากที่สุด ใกล้เคียงกับช่วงเวลา 1-2 ปี จำนวน 261 ราย (ร้อยละ 20.45) รองลงมาเป็นช่วงเวลา 4-5 ปี จำนวน 241 ราย (ร้อยละ 18.89) ช่วงเวลา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 156 ราย (ร้อยละ 12.23) ช่วงเวลา 6-7 ปี (ร้อยละ 11.60) ช่วงเวลา 8-9 ปี (ร้อยละ 9.72) และน้อยที่สุดคือไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 5.96) ตามลำดับ

ในส่วนของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ดำเนินงานภาคเหนือ จำนวน 386 ราย (ร้อยละ 30.25) รองลงมาเป็นภาคกลางและตะวันตก จำนวน 335 ราย (ร้อยละ 26.25) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 212 ราย (ร้อยละ 16.61) ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก จำนวน 172 ราย (ร้อยละ 13.48) และภาคใต้ จำนวน 171 ราย (ร้อยละ 13.40) ตามลำดับ โดยผู้รับบริการดังกล่าวมีสถานะในองค์กรชุมชนจากการสำรวจ ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นประธานกรรมการ จำนวน 523 ราย (ร้อยละ 40.99) รองลงมาเป็นกรรมการ จำนวน 499 ราย (ร้อยละ 39.11) เป็นสมาชิก จำนวน 235 ราย (ร้อยละ 18.42) และเป็นที่ปรึกษาหรือผู้ทรงคุณวุฒิของสภาองค์กรชุมชน จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 1.49) ตามลำดับ

ด้านภารกิจในการรับผิดชอบประสานงานโครงการของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ประสานงานโครงการบ้านพอเพียงชนบท จำนวน 512 ราย (ร้อยละ 40.13) รองลงมาคือโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน จำนวน 304 ราย (ร้อยละ 23.82) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน จำนวน 283 ราย (ร้อยละ 22.18) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน จำนวน 120 ราย (ร้อยละ 9.40) และ โครงการบ้านมั่นคง จำนวน 57 ราย (ร้อยละ 4.47) รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

|               | ข้อมูลพื้นฐาน          | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------------------|-------|--------|
| เพศ           | ชาย                    | 638   | 50.00  |
|               | หญิง                   | 638   | 50.00  |
|               | รวม                    | 1,276 | 100.00 |
| อายุ          | อายุ 20-30 ปี          | 31    | 2.43   |
|               | อายุ 31-40 ปี          | 195   | 15.28  |
|               | อายุ 41-50 ปี          | 440   | 34.48  |
|               | อายุ 51-60 ปี          | 438   | 34.33  |
|               | อายุมากกว่า 60 ปี      | 172   | 13.48  |
|               | รวม                    | 1,276 | 100.00 |
| ระดับการศึกษา | ต่ำกว่าประถมศึกษา      | 3     | 0.24   |
|               | ประถมศึกษา             | 57    | 4.47   |
|               | มัธยมศึกษาตอนต้น       | 98    | 7.68   |
|               | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 349   | 27.35  |
|               | อนุปริญญา/ปวส.         | 135   | 10.58  |
|               | ปริญญาตรี              | 472   | 36.99  |

|                           |                                     |              |               |
|---------------------------|-------------------------------------|--------------|---------------|
|                           | ปริญญาโทขึ้นไป                      | 162          | 12.70         |
|                           | <b>รวม</b>                          | <b>1,276</b> | <b>100.00</b> |
| อาชีพ                     | เกษตรกรรม                           | 482          | 37.77         |
|                           | รับจ้าง/ลูกจ้าง                     | 175          | 13.71         |
|                           | ค้าขาย                              | 109          | 8.54          |
|                           | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ        | 202          | 15.83         |
|                           | พนักงานบริษัทเอกชน                  | 14           | 1.10          |
|                           | ธุรกิจส่วนตัว                       | 191          | 14.97         |
|                           | เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ             | 94           | 7.37          |
|                           | อื่น ๆ (นักบวช นักการเมืองท้องถิ่น) | 9            | 0.71          |
|                           | <b>รวม</b>                          | <b>1,276</b> | <b>100.00</b> |
| ระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช. | ไม่เกิน 1 ปี                        | 76           | 5.96          |
|                           | 1-2 ปี                              | 261          | 20.45         |
|                           | 3-4 ปี                              | 270          | 21.16         |
|                           | 4-5 ปี                              | 241          | 18.89         |
|                           | 6-7 ปี                              | 148          | 11.60         |
|                           | 8-9 ปี                              | 124          | 9.72          |
|                           | 10 ปีขึ้นไป                         | 156          | 12.23         |
|                           | <b>รวม</b>                          | <b>1,276</b> | <b>100.00</b> |
| พื้นที่ดำเนินงาน          | ภาคเหนือ                            | 386          | 30.25         |
|                           | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ               | 212          | 16.61         |
|                           | ภาคใต้                              | 171          | 13.40         |
|                           | ภาคกลางและตะวันตก                   | 335          | 26.25         |
|                           | ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก      | 172          | 13.48         |
|                           | <b>รวม</b>                          | <b>1,276</b> | <b>100.00</b> |
| สถานะในองค์กรชุมชน        | ประธานกรรมการ                       | 523          | 40.99         |
|                           | กรรมการ                             | 499          | 39.11         |
|                           | สมาชิก                              | 235          | 18.42         |
|                           | ที่ปรึกษา/ผู้ทรงคุณวุฒิ             | 19           | 1.49          |
|                           | <b>รวม</b>                          | <b>1,276</b> | <b>100.00</b> |
| รับผิดชอบประสานงานโครงการ | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน | 283          | 22.18         |
|                           | โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน       | 304          | 23.82         |
|                           | โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน     | 120          | 9.40          |
|                           | โครงการบ้านพอเพียงชนบท              | 512          | 40.13         |
|                           | โครงการบ้านมั่นคง                   | 57           | 4.47          |
|                           | <b>รวม</b>                          | <b>1,276</b> | <b>100.00</b> |

ด้านจำนวนโครงการที่ผู้รับบริการได้เข้าร่วมดำเนินงานกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) นั้นพบว่า ส่วนใหญ่ได้เข้าร่วม 1 โครงการ จำนวน 601 ราย (ร้อยละ 47.10) รองลงมาเข้าร่วม 2 โครงการ จำนวน 300 ราย (ร้อยละ 23.51) เข้าร่วม 3 โครงการ จำนวน 225 ราย (ร้อยละ 17.63) เข้าร่วม 4 โครงการ จำนวน 121 ราย (ร้อยละ 9.48) และเข้าร่วมทั้ง 5 โครงการ จำนวน 29 ราย (ร้อยละ 2.27) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลโครงการที่เข้าร่วมทำงานกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

| โครงการที่เข้าร่วมกับพอช.                                       | จำนวน      | ร้อยละ       |
|---|------------|--------------|
| <b>ผู้เข้าร่วมเพียง 1 โครงการ</b>                               | <b>601</b> | <b>47.10</b> |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน                          | 23         | 1.80         |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน                                   | 228        | 17.87        |
| โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน                                 | 43         | 3.37         |
| โครงการบ้านพอเพียงชนบท  | 261        | 20.45        |
| โครงการบ้านมั่นคง   | 46         | 3.61         |
| <b>ผู้เข้าร่วม 2 โครงการ</b>                                    | <b>300</b> | <b>23.51</b> |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน /                        | 24         | 1.88         |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน                                   |            |              |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน /                        | 18         | 1.41         |
| โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน                                 |            |              |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน /                        | 50         | 3.92         |
| โครงการบ้านพอเพียงชนบท  |            |              |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง      | 1          | 0.08         |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน | 31         | 2.43         |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท          | 109        | 8.54         |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง               | 10         | 0.78         |
| โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท        | 45         | 3.53         |
| โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง             | 3          | 0.24         |
| โครงการบ้านพอเพียงชนบท / โครงการบ้านมั่นคง                      | 9          | 0.71         |
| <b>ผู้เข้าร่วม 3 โครงการ</b>                                    | <b>225</b> | <b>17.63</b> |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุน        | 31         | 2.43         |
| สวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน                |            |              |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุน        | 71         | 5.56         |
| สวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท                         |            |              |

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

| โครงการที่เข้าร่วมกับ พอช.  | จำนวน        | ร้อยละ        |
|---|--------------|---------------|
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง  | 2            | 0.16          |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท   | 42           | 3.29          |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง  | 3            | 0.24          |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท / โครงการบ้านมั่นคง   | 1            | 0.08          |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท  | 59           | 4.62          |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง   | 1            | 0.08          |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท / โครงการบ้านมั่นคง  | 11           | 0.86          |
| โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท / โครงการบ้านมั่นคง  | 4            | 0.31          |
| <b>ผู้เข้าร่วมทั้ง 4 โครงการ</b>  | <b>121</b>   | <b>9.48</b>   |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท                     | 99           | 7.76          |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง                          | 3            | 0.24          |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท / โครงการบ้านมั่นคง                                   | 7            | 0.55          |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท / โครงการบ้านมั่นคง                                 | 3            | 0.24          |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท / โครงการบ้านมั่นคง  | 9            | 0.71          |
| <b>ผู้เข้าร่วมทั้ง 5 โครงการ</b>  | <b>29</b>    | <b>2.27</b>   |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท / โครงการบ้านมั่นคง |              |               |
| <b>รวม</b>  | <b>1,276</b> | <b>100.00</b> |

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการทั้ง 8 รายละเอียด จำนวนทั้งสิ้น 730 คน ด้วยสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ไควสแควร์ของเพียร์สัน (Pearson Chi-square

Correlation) โดยจะนำเสนอเฉพาะที่มีความสัมพันธ์ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.050 เท่านั้น ในส่วนที่มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.050 จะไม่นำเสนอ ซึ่งรายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 4.3-4.11

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อายุ อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างเพศกับอายุ อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และการรับผิดชอบประสานงานโครงการกล่าวคือ เพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่าเพศหญิง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยผู้รับบริการเพศชายส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ขณะที่ผู้รับบริการเพศหญิงก็ประกอบอาชีพเกษตรกรเช่นกัน อย่างไรก็ตามสัดส่วนอาชีพรับจ้าง ลูกจ้าง เพศหญิงมากกว่าเพศชาย ในด้านสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/ในองค์กร สัดส่วนผู้รับบริการเพศชายมีตำแหน่งประธานกรรมการมากกว่าเพศหญิง ขณะที่เพศหญิงเป็นกรรมการมากกว่าเพศชาย ในด้านการรับผิดชอบประสานงานโครงการ ผู้รับบริการเพศหญิง ได้ดำเนินงานประสานงานโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนมากกว่าเพศชาย ส่วนโครงการอื่น ๆ ผู้รับบริการเพศชายมีสัดส่วนของการประสานงานโครงการใกล้เคียงเพศหญิง รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อายุ อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนและพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)

| เพศ  | อายุ (ปี) |       |       |       |            | รวม   |
|------|-----------|-------|-------|-------|------------|-------|
|      | 20-30     | 31-40 | 41-45 | 51-60 | มากกว่า 60 |       |
| ชาย  | 8         | 84    | 181   | 255   | 110        | 638   |
| หญิง | 23        | 111   | 259   | 183   | 62         | 638   |
| รวม  | 31        | 195   | 440   | 438   | 172        | 1,276 |

Pearson Chi-Square 50.055 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

| เพศ  | อาชีพ   |                     |        |                                      |                        |                   |                                     |  |       | รวม |
|------|---------|---------------------|--------|--------------------------------------|------------------------|-------------------|-------------------------------------|--|-------|-----|
|      | เกษตรกร | รับจ้าง/<br>ลูกจ้าง | ค้าขาย | ข้าราชการ/<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน<br>บริษัทเอกชน | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว | เกษียณ/<br>ไม่ได้<br>ทำงาน<br>ประจำ | อื่นๆ<br>(นักบวช<br>นักการเมือง<br>ท้องถิ่น) |       |     |
| ชาย  | 271     | 48                  | 49     | 101                                  | 8                      | 95                | 62                                  | 4  | 638   |     |
| หญิง | 211     | 127                 | 60     | 101                                  | 6                      | 96                | 32                                  | 5  | 638   |     |
| รวม  | 482     | 175                 | 109    | 202                                  | 14                     | 191               | 94                                  | 9  | 1,276 |     |

Pearson Chi-Square 55.218 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

| เพศ  | สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน |         |        |        | รวม   |
|------|----------------------------------|---------|--------|--------|-------|
|      | ประธาน<br>กรรมการ                | กรรมการ | สมาชิก | อื่น ๆ |       |
| ชาย  | 352                              | 193     | 89     | 4      | 638   |
| หญิง | 171                              | 306     | 146    | 15     | 638   |
| รวม  | 523                              | 499     | 235    | 19     | 1,276 |

Pearson Chi-Square 108.424Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

| เพศ  | รับผิดชอบประสานงานโครงการ                          |                                       |   |                            |                           | รวม   |
|------|--|---------------------------------------|---|----------------------------|---------------------------|-------|
|      | โครงการ<br>เสริมสร้างขีด<br>ความสามารถ<br>ของชุมชน | โครงการ<br>สนับสนุน<br>สวัสดิการชุมชน | โครงการ<br>พัฒนา<br>เศรษฐกิจ<br>และทุน<br>ชุมชน | โครงการบ้าน<br>พอเพียงชนบท | โครงการ<br>บ้าน<br>มั่นคง |       |
| ชาย  | 144  | 131                                   | 55  | 281                        | 27                        | 638   |
| หญิง | 139  | 173                                   | 65  | 231                        | 30                        | 638   |
| รวม  | 283  | 304                                   | 120   | 512                        | 57                        | 1,276 |

Pearson Chi-Square 11.765 Asymp.Sig.(2-sided) 0.019

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.และพื้นที่ดำเนินโครงการ)พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างอายุของผู้รับบริการกับระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.และพื้นที่ดำเนินโครงการ กล่าวคือ อายุของผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพเกษตรกร และมีสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นประธานกรรมการ โดยมีระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช. 5 ปีขึ้นไปและส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ดำเนินงานภาคเหนือ และภาคกลางและตะวันตก รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.)

| อายุ          | ระดับการศึกษาสูงสุด   |                |                      |                                |                    |               |                     | รวม   |
|---------------|-----------------------|----------------|----------------------|--------------------------------|--------------------|---------------|---------------------|-------|
|               | ต่ำกว่าประถม<br>ศึกษา | ประถม<br>ศึกษา | มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย/<br>ปวช. | อนุปริญญา/<br>ปวส. | ปริญญา<br>ตรี | ปริญญา<br>ตรีขึ้นไป |       |
| 20-30 ปี      | 2                     | 1              | 0                    | 2                              | 4                  | 21            | 1                   | 31    |
| 31-40 ปี      | 0                     | 2              | 6                    | 37                             | 25                 | 83            | 42                  | 195   |
| 41-45 ปี      | 0                     | 15             | 41                   | 132                            | 36                 | 159           | 57                  | 440   |
| 51-60 ปี      | 1                     | 22             | 36                   | 132                            | 59                 | 153           | 35                  | 438   |
| มากกว่า 60 ปี | 0                     | 17             | 15                   | 46                             | 11                 | 56            | 27                  | 172   |
| รวม           | 3                     | 57             | 98                   | 349                            | 135                | 472           | 162                 | 1,276 |

Pearson Chi-Square 136.813 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

| อายุ          | อาชีพ   |                     |        |                                      |                            |                   |                                     |       | รวม   |
|---------------|---------|---------------------|--------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------|-------------------------------------|-------|-------|
|               | เกษตรกร | รับจ้าง/<br>ลูกจ้าง | ค้าขาย | ข้าราชการ/<br>พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน<br>บริษัท<br>เอกชน | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว | เกษียณ/<br>ไม่ได้<br>ทำงาน<br>ประจำ | อื่นๆ |       |
| 20-30 ปี      | 3       | 21                  | 1      | 3                                    | 1                          | 2                 | 0                                   | 0     | 31    |
| 31-40 ปี      | 44      | 51                  | 13     | 62                                   | 3                          | 20                | 2                                   | 0     | 195   |
| 41-50 ปี      | 185     | 52                  | 36     | 82                                   | 9                          | 69                | 4                                   | 3     | 440   |
| 51-60 ปี      | 197     | 42                  | 49     | 51                                   | 1                          | 79                | 14                                  | 5     | 438   |
| มากกว่า 60 ปี | 53      | 9                   | 10     | 4                                    | 0                          | 21                | 74                                  | 1     | 172   |
| รวม           | 482     | 175                 | 109    | 202                                  | 14                         | 191               | 94                                  | 9     | 1,276 |

Pearson Chi-Square 564.472 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

| อายุ          | สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน |         |        |  | รวม   |
|---------------|----------------------------------|---------|--------|--|-------|
|               | ประธานกรรมการ                    | กรรมการ | สมาชิก | อื่น ๆ<br>(ที่ปรึกษา<br>ผู้ทรงคุณวุฒิ) |       |
| 20-30 ปี      | 3                                | 10      | 18     | 0                                      | 31    |
| 31-40 ปี      | 21                               | 99      | 69     | 6                                      | 195   |
| 41-50 ปี      | 157                              | 186     | 87     | 10                                     | 440   |
| 51-60 ปี      | 224                              | 163     | 49     | 2                                      | 438   |
| มากกว่า 60 ปี | 118                              | 41      | 12     | 1                                      | 172   |
| รวม           | 523                              | 499     | 235    | 19                                     | 1,276 |

Pearson Chi-Square 207.542 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

| อายุ          | ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. |        |        |        |        |         |                            | รวม   |
|---------------|------------------------------|--------|--------|--------|--------|---------|----------------------------|-------|
|               | ไม่เกิน 1 ปี                 | 1-2 ปี | 3-4 ปี | 5-6 ปี | 7-8 ปี | 9-10 ปี | มากกว่า<br>10 ปี<br>ขึ้นไป |       |
| 20-30 ปี      | 4                            | 11     | 8      | 6      | 1      | 0       | 1                          | 31    |
| 31-40 ปี      | 16                           | 62     | 53     | 35     | 16     | 4       | 9                          | 195   |
| 41-50 ปี      | 30                           | 85     | 101    | 96     | 55     | 46      | 27                         | 440   |
| 51-60 ปี      | 20                           | 76     | 76     | 83     | 56     | 50      | 77                         | 438   |
| มากกว่า 60 ปี | 6                            | 27     | 32     | 21     | 20     | 24      | 42                         | 172   |
| รวม           | 76                           | 261    | 270    | 241    | 148    | 124     | 156                        | 1,276 |

Pearson Chi-Square 121.837 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

| อายุ          | พื้นที่ดำเนินงานโครงการ |                       |        |                   |                                | รวม   |
|---------------|-------------------------|-----------------------|--------|-------------------|--------------------------------|-------|
|               | ภาคเหนือ                | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | ภาคใต้ | ภาคกลางและตะวันตก | ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก |       |
| 20-30 ปี      | 18                      | 1                     | 3      | 5                 | 4                              | 31    |
| 31-40 ปี      | 76                      | 27                    | 24     | 46                | 22                             | 195   |
| 41-50 ปี      | 132                     | 81                    | 57     | 117               | 53                             | 440   |
| 51-60 ปี      | 116                     | 75                    | 62     | 121               | 64                             | 438   |
| มากกว่า 60 ปี | 44                      | 28                    | 25     | 46                | 29                             | 172   |
| รวม           | 386                     | 212                   | 171    | 335               | 172                            | 1,276 |

Pearson Chi-Square 27.563 Asymp.Sig.(2-sided) 0.036

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อาชีพ และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. การรับผิดชอบประสานงานโครงการ และพื้นที่ดำเนินโครงการ )พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการกับอาชีพ และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. การรับผิดชอบประสานงานโครงการ และพื้นที่ดำเนินโครงการ กล่าวคือ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพเป็นเกษตรกร และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นประธานกรรมการโดยมีระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช.มากกว่า 3 ปีขึ้นไป และกลุ่มปริญญาตรีส่วนใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบประสานงานโครงการต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่มีพื้นที่ดำเนินงานในภาคเหนือ และภาคกลางและตะวันตก รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อาชีพ และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน)

| ระดับการศึกษาสูงสุด    | อาชีพ   |                   |        |                               |                    |               |                         |       | รวม |
|------------------------|---------|-------------------|--------|-------------------------------|--------------------|---------------|-------------------------|-------|-----|
|                        | เกษตรกร | รับจ้าง / ลูกจ้าง | ค้าขาย | ข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัทเอกชน | ธุรกิจส่วนตัว | เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ | อื่นๆ |     |
| ต่ำกว่า ประถมศึกษา     | 2       | 1                 | 0      | 0                             | 0                  | 0             | 0                       | 0     | 3   |
| ประถมศึกษา             | 28      | 15                | 5      | 0                             | 0                  | 6             | 3                       | 0     | 57  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 53      | 11                | 7      | 2                             | 2                  | 20            | 2                       | 1     | 98  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 176     | 39                | 37     | 17                            | 3                  | 59            | 18                      | 0     | 349 |

|                 |     |     |     |     |    |     |    |   |       |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|----|-----|----|---|-------|
| อนุปริญญา/ปวส.  | 50  | 29  | 14  | 12  | 1  | 23  | 6  | 0 | 135   |
| ปริญญาตรี       | 156 | 76  | 38  | 83  | 5  | 71  | 37 | 6 | 472   |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 17  | 4   | 8   | 88  | 3  | 12  | 28 | 2 | 162   |
| รวม             | 482 | 175 | 109 | 202 | 14 | 191 | 94 | 9 | 1,276 |

Pearson Chi-Square 351.085 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

| ระดับการศึกษาสูงสุด    | สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน |         |        |  | รวม   |
|------------------------|----------------------------------|---------|--------|--|-------|
|                        | ประธาน<br>กรรมการ                | กรรมการ | สมาชิก | อื่น ๆ<br>(ที่ปรึกษา<br>ผู้ทรงคุณวุฒิ) |       |
| ต่ำกว่าประถมศึกษา      | 3                                | 0       | 0      | 0                                      | 3     |
| ประถมศึกษา             | 31                               | 11      | 15     | 0                                      | 57    |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 43                               | 40      | 15     | 0                                      | 98    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 163                              | 141     | 44     | 1                                      | 349   |
| อนุปริญญา/ปวส.         | 48                               | 60      | 26     | 1                                      | 135   |
| ปริญญาตรี              | 179                              | 191     | 96     | 6                                      | 472   |
| ปริญญาโทขึ้นไป         | 56                               | 56      | 39     | 11                                     | 162   |
| รวม                    | 523                              | 499     | 235    | 19                                     | 1,276 |

Pearson Chi-Square 71.066 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

| ระดับการศึกษาสูงสุด        | ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. |        |        |        |        |         |                            | รวม   |
|----------------------------|------------------------------|--------|--------|--------|--------|---------|----------------------------|-------|
|                            | ไม่เกิน 1 ปี                 | 1-2 ปี | 3-4 ปี | 5-6 ปี | 7-8 ปี | 9-10 ปี | มากกว่า<br>10 ปี<br>ขึ้นไป |       |
| ต่ำกว่าประถมศึกษา          | 2                            | 0      | 0      | 0      | 0      | 0       | 1                          | 3     |
| ประถมศึกษา                 | 7                            | 13     | 12     | 8      | 5      | 8       | 4                          | 57    |
| มัธยมศึกษาตอนต้น           | 7                            | 20     | 21     | 23     | 9      | 9       | 9                          | 98    |
| มัธยมศึกษาตอน<br>ปลาย/ปวช. | 21                           | 59     | 68     | 72     | 47     | 40      | 42                         | 349   |
| อนุปริญญา/ปวส.             | 7                            | 32     | 27     | 26     | 9      | 16      | 18                         | 135   |
| ปริญญาตรี                  | 29                           | 106    | 111    | 73     | 54     | 33      | 66                         | 472   |
| ปริญญาโทขึ้นไป             | 3                            | 31     | 31     | 39     | 24     | 18      | 16                         | 162   |
| รวม                        | 76                           | 261    | 270    | 241    | 148    | 124     | 156                        | 1,276 |

Pearson Chi-Square 61.770 Asymp.Sig.(2-sided) 0.005

| ระดับการศึกษาสูงสุด    | รับผิดชอบประสานงานโครงการ              |                               |                                 |                        |                   | รวม   |
|------------------------|--|-------------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------------|-------|
|                        | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน | โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน | โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน | โครงการบ้านพอเพียงชนบท | โครงการบ้านมั่นคง |       |
| ต่ำกว่าประถมศึกษา      | 2                                      | 0                             | 0                               | 0                      | 1                 | 3     |
| ประถมศึกษา             | 18                                     | 8                             | 10                              | 17                     | 4                 | 57    |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 26                                     | 17                            | 7                               | 37                     | 11                | 98    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 69                                     | 63                            | 35                              | 165                    | 17                | 349   |
| อนุปริญญา/ปวส.         | 33                                     | 24                            | 13                              | 59                     | 6                 | 135   |
| ปริญญาตรี              | 106                                    | 121                           | 42                              | 187                    | 16                | 472   |
| ปริญญาโทขึ้นไป         | 29                                     | 71                            | 13                              | 47                     | 2                 | 162   |
| รวม                    | 283                                    | 304                           | 120                             | 512                    | 57                | 1,276 |

Pearson Chi-Square 87.677 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

| ระดับการศึกษาสูงสุด    | พื้นที่ดำเนินงานโครงการ |                       |        |                   |                                | รวม   |
|------------------------|-------------------------|-----------------------|--------|-------------------|--------------------------------|-------|
|                        | ภาคเหนือ                | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | ภาคใต้ | ภาคกลางและตะวันตก | ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก |       |
| ต่ำกว่าประถมศึกษา      | 2                       | 0                     | 0      | 0                 | 1                              | 3     |
| ประถมศึกษา             | 7                       | 12                    | 10     | 10                | 18                             | 57    |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 14                      | 14                    | 20     | 27                | 23                             | 98    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 84                      | 69                    | 47     | 97                | 52                             | 349   |
| อนุปริญญา/ปวส.         | 52                      | 19                    | 20     | 27                | 17                             | 135   |
| ปริญญาตรี              | 151                     | 70                    | 62     | 138               | 51                             | 472   |
| ปริญญาโทขึ้นไป         | 76                      | 28                    | 12     | 36                | 10                             | 162   |
| รวม                    | 386                     | 212                   | 171    | 335               | 172                            | 1,276 |

Pearson Chi-Square 91.743 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. การรับผิดชอบประสานงานโครงการ และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. การรับผิดชอบประสานงานโครงการ และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ กล่าวคือ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มี

สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นประธานกรรมการ ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นประธานกรรมการ มีระยะเวลาในการทำงานร่วมกับพอช. 3ปีขึ้นไป มีบทบาทรับผิดชอบประสานงานโครงการบ้านพอเพียงชนบท และโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โดยมีพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลางและตะวันตกรายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. โครงการที่เข้าร่วม และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)

| อาชีพ                    | สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน |         |        |        | รวม   |
|--------------------------|----------------------------------|---------|--------|--------|-------|
|                          | ประธานกรรมการ                    | กรรมการ | สมาชิก | อื่น ๆ |       |
| เกษตรกร                  | 233                              | 193     | 55     | 1      | 482   |
| รับจ้าง/ลูกจ้าง          | 37                               | 77      | 61     | 0      | 175   |
| ค้าขาย                   | 58                               | 32      | 16     | 3      | 109   |
| ข้าราชการ/พณ.รัฐวิสาหกิจ | 40                               | 91      | 57     | 14     | 202   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | 3                                | 4       | 7      | 0      | 14    |
| ธุรกิจส่วนตัว            | 90                               | 72      | 29     | 0      | 191   |
| เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ  | 57                               | 29      | 8      | 0      | 94    |
| อื่น ๆ                   | 5                                | 1       | 2      | 1      | 9     |
| รวม                      | 523                              | 499     | 235    | 19     | 1,276 |

Pearson Chi-Square 194.183 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

| อาชีพ                     | ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. |        |        |        |        |         |                     | รวม   |
|---------------------------|------------------------------|--------|--------|--------|--------|---------|---------------------|-------|
|                           | ไม่เกิน 1 ปี                 | 1-2 ปี | 3-4 ปี | 5-6 ปี | 7-8 ปี | 9-10 ปี | มากกว่า 10 ปีขึ้นไป |       |
| เกษตรกร                   | 28                           | 78     | 103    | 97     | 57     | 50      | 69                  | 482   |
| รับจ้าง/ลูกจ้าง           | 17                           | 36     | 35     | 33     | 23     | 15      | 16                  | 175   |
| ค้าขาย                    | 5                            | 30     | 24     | 17     | 8      | 14      | 11                  | 109   |
| ข้าราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ | 7                            | 41     | 52     | 49     | 25     | 16      | 12                  | 202   |
| พณ.เอกชน                  | 3                            | 2      | 2      | 3      | 2      | 1       | 1                   | 14    |
| ธุรกิจส่วนตัว             | 12                           | 52     | 30     | 25     | 19     | 22      | 31                  | 191   |
| เกษียณ                    | 4                            | 21     | 19     | 17     | 13     | 5       | 15                  | 94    |
| อื่น ๆ                    | 0                            | 1      | 5      | 0      | 1      | 1       | 1                   | 9     |
| รวม                       | 76                           | 261    | 270    | 241    | 148    | 124     | 156                 | 1,276 |

Pearson Chi-Square 66.704 Asymp.Sig.(2-sided) 0.009

| อาชีพ                     | รับผิดชอบประสานงานโครงการ              |                               |                                 |                        |                   | รวม   |
|---------------------------|--|-------------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------------|-------|
|                           | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน | โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน | โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน | โครงการบ้านพอเพียงชนบท | โครงการบ้านมั่นคง |       |
| เกษตรกรกรม                | 127                                    | 73                            | 54                              | 219                    | 9                 | 482   |
| รับจ้าง/ลูกจ้าง           | 36                                     | 46                            | 12                              | 70                     | 11                | 175   |
| ค้าขาย                    | 22                                     | 23                            | 12                              | 45                     | 7                 | 109   |
| ข้าราชการ/พนง.รัฐวิสาหกิจ | 26                                     | 106                           | 9                               | 57                     | 4                 | 202   |
| พนักงานบริษัทเอกชน        | 2                                      | 1                             | 0                               | 4                      | 7                 | 14    |
| ธุรกิจส่วนตัว             | 49                                     | 29                            | 22                              | 76                     | 15                | 191   |
| เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ   | 19                                     | 25                            | 10                              | 36                     | 4                 | 94    |
| อื่น ๆ                    | 2                                      | 1                             | 1                               | 5                      | 0                 | 9     |
| รวม                       | 283                                    | 304                           | 120                             | 512                    | 57                | 1,276 |

Pearson Chi-Square 212.908Asymp.Sig. (2-Sided) 0.000

| อาชีพ                     | พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) |                       |        |                   |                              | รวม   |
|---------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------|-------------------|------------------------------|-------|
|                           | ภาคเหนือ                      | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | ภาคใต้ | ภาคกลางและตะวันตก | ภาคกรุงเทพปริมณฑลและตะวันออก |       |
| เกษตรกรกรม                | 130                           | 124                   | 80     | 104               | 44                           | 482   |
| รับจ้าง/ลูกจ้าง           | 58                            | 17                    | 23     | 47                | 30                           | 175   |
| ค้าขาย                    | 29                            | 9                     | 18     | 36                | 17                           | 109   |
| ข้าราชการ/พนง.รัฐวิสาหกิจ | 84                            | 40                    | 7      | 52                | 19                           | 202   |
| พนักงานบริษัทเอกชน        | 4                             | 0                     | 1      | 3                 | 6                            | 14    |
| ธุรกิจส่วนตัว             | 44                            | 12                    | 29     | 64                | 42                           | 191   |
| เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ   | 31                            | 9                     | 13     | 27                | 14                           | 94    |
| อื่น ๆ                    | 6                             | 1                     | 0      | 2                 | 0                            | 9     |
| รวม                       | 386                           | 212                   | 171    | 335               | 172                          | 1,276 |

Pearson Chi-Square 134.776Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. การรับผิดชอบประสานงานโครงการ และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน กับระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. การรับผิดชอบประสานงานโครงการ และพื้นที่

ดำเนินงานโครงการ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่มีสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นประธานกรรมการ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงานร่วมกับพอช. 3ปีขึ้นไป ส่วนที่เป็นกรรมการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานร่วมกับพอช. 3ปีขึ้นไปเช่นกันโดยสัดส่วนของประธานกรรมการมีบทบาทรับผิดชอบประสานงานโครงการบ้านพอเพียงชนบทและโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนมากที่สุดโดยพื้นที่ประธานกรรมการและกรรมการมีสัดส่วนดำเนินงานโครงการในพื้นที่ภาคเหนือและภาคกลางและตะวันตกใกล้เคียงกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. การรับผิดชอบประสานงานโครงการ และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)

| สถานะ/ตำแหน่งใน<br>กลุ่ม/องค์กรชุมชน | ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. |        |        |        |        |         |                        | รวม   |
|--------------------------------------|------------------------------|--------|--------|--------|--------|---------|------------------------|-------|
|                                      | ไม่เกิน 1 ปี                 | 1-2 ปี | 3-4 ปี | 5-6 ปี | 7-8 ปี | 9-10 ปี | มากกว่า10 ปี<br>ขึ้นไป |       |
| ประธานกรรมการ                        | 24                           | 85     | 98     | 91     | 77     | 58      | 90                     | 523   |
| กรรมการ                              | 20                           | 104    | 119    | 117    | 46     | 48      | 45                     | 499   |
| สมาชิก                               | 32                           | 67     | 47     | 31     | 23     | 16      | 19                     | 235   |
| อื่น ๆ                               | 0                            | 5      | 6      | 2      | 2      | 2       | 2                      | 19    |
| รวม                                  | 76                           | 261    | 270    | 241    | 148    | 124     | 156                    | 1,276 |

Pearson Chi-Square 85.319 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

| สถานะ/ตำแหน่งใน<br>กลุ่ม/องค์กรชุมชน | การรับผิดชอบประสานงานโครงการ                       |                                       |   |                                |                       | รวม   |
|--------------------------------------|--|---------------------------------------|---|--------------------------------|-----------------------|-------|
|                                      | โครงการ<br>เสริมสร้างขีด<br>ความสามารถของ<br>ชุมชน | โครงการ<br>สนับสนุน<br>สวัสดิการชุมชน | โครงการพัฒนา<br>เศรษฐกิจและทุน<br>ชุมชน | โครงการ<br>บ้านพอเพียง<br>ชนบท | โครงการบ้าน<br>มั่นคง |       |
| ประธานกรรมการ                        | 128  | 99                                    | 58                                      | 215                            | 23                    | 523   |
| กรรมการ                              | 97   | 126                                   | 45                                      | 215                            | 16                    | 499   |
| สมาชิก                               | 55   | 70                                    | 16                                      | 76                             | 18                    | 235   |
| อื่น ๆ                               | 3  | 9                                     | 1                                       | 6                              | 0                     | 19    |
| รวม                                  | 283  | 304                                   | 120                                     | 512                            | 57                    | 1,276 |

Pearson Chi-Square 33.847 Asymp.Sig.(2-sided) 0.001

| สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/<br>องค์กรชุมชน | พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) |                               |        |                           |                                       | รวม   |
|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------|---------------------------|---------------------------------------|-------|
|                                      | ภาคเหนือ                      | ภาค<br>ตะวันออกเฉียง<br>เหนือ | ภาคใต้ | ภาคกลาง<br>และ<br>ตะวันตก | ภาคกรุงเทพฯ<br>ปริมณฑลและ<br>ตะวันออก |       |
| ประธานกรรมการ                        | 113                           | 93                            | 89     | 142                       | 86                                    | 523   |
| กรรมการ                              | 177                           | 91                            | 44     | 138                       | 49                                    | 499   |
| สมาชิก                               | 84                            | 27                            | 37     | 51                        | 36                                    | 235   |
| อื่น ๆ                               | 12                            | 1                             | 1      | 4                         | 1                                     | 19    |
| รวม                                  | 386                           | 212                           | 171    | 335                       | 172                                   | 1,276 |

Pearson Chi-Square 60.290 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. ของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(การรับผิดชอบประสานงานโครงการ และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. กับการรับผิดชอบประสานงานโครงการ และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการทำงานร่วมกับพอช.1-2ปี 3-4ปี ส่วนใหญ่มีบทบาทรับผิดชอบประสานงานโครงการบ้านพอเพียงชนบท ซึ่งส่วนใหญ่ดำเนินงานในพื้นที่ภาคเหนือ และภาคกลางและตะวันตก รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. ของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(โครงการที่รับผิดชอบประสานงาน และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)

| ระยะเวลาที่<br>ทำงาน<br>ร่วมกับ พอช. | การรับผิดชอบประสานงานโครงการ                   |                                   |   |                            |                       | รวม   |
|--------------------------------------|--|-----------------------------------|---|----------------------------|-----------------------|-------|
|                                      | โครงการเสริมสร้าง<br>ขีดความสามารถของ<br>ชุมชน | โครงการสนับสนุน<br>สวัสดิการชุมชน | โครงการพัฒนา<br>เศรษฐกิจและทุน<br>ชุมชน | โครงการบ้าน<br>พอเพียงชนบท | โครงการบ้าน<br>มั่นคง |       |
| ไม่เกิน 1 ปี                         | 14   | 5                                 | 3                                       | 50                         | 4                     | 76    |
| 1-2 ปี                               | 47   | 35                                | 31                                      | 127                        | 21                    | 261   |
| 3-4 ปี                               | 44   | 65                                | 34                                      | 117                        | 10                    | 270   |
| 5-6 ปี                               | 49   | 77                                | 22                                      | 90                         | 3                     | 241   |
| 7-8 ปี                               | 34   | 49                                | 11                                      | 51                         | 3                     | 148   |
| 9-10 ปี                              | 35   | 43                                | 9                                       | 36                         | 1                     | 124   |
| มากกว่า 10<br>ปีขึ้นไป               | 60   | 30                                | 10                                      | 41                         | 15                    | 156   |
| รวม                                  | 283  | 304                               | 120                                     | 512                        | 57                    | 1,276 |

Pearson Chi-Square 137.820 Asymp.Sig. (2-Sided) 0.000

| ระยะเวลาที่ทำงาน<br>ร่วมกับ พอช. | พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) |                           |        |                           |   | รวม   |
|----------------------------------|-------------------------------|---------------------------|--------|---------------------------|---|-------|
|                                  | ภาคเหนือ                      | ภาค<br>ตะวันออกเฉียงเหนือ | ภาคใต้ | ภาคกลาง<br>และ<br>ตะวันตก | ภาค<br>กรุงเทพฯ<br>ปริมณฑล<br>และ<br>ตะวันออก |       |
| ไม่เกิน 1 ปี                     | 24                            | 11                        | 17     | 16                        | 8   | 76    |
| 1-2 ปี                           | 85                            | 36                        | 36     | 59                        | 45  | 261   |
| 3-4 ปี                           | 106                           | 40                        | 27     | 61                        | 36  | 270   |
| 5-6 ปี                           | 61                            | 57                        | 27     | 75                        | 21  | 241   |
| 7-8 ปี                           | 36                            | 25                        | 23     | 46                        | 18  | 148   |
| 9-10 ปี                          | 36                            | 16                        | 18     | 42                        | 12  | 124   |
| มากกว่า 10 ปีขึ้นไป              | 38                            | 27                        | 23     | 36                        | 32  | 156   |
| รวม                              | 386                           | 212                       | 171    | 335                       | 172   | 1,276 |

Pearson Chi-Square 56.988 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

#### 4.1.3 ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เมื่อพิจารณาในส่วนข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ได้สำรวจทั้งสิ้น 100 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 61 ราย (ร้อยละ 61.00) และเพศหญิง จำนวน 39 ราย (ร้อยละ 39.00) โดยมีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปีมากที่สุด จำนวน 44 ราย (ร้อยละ 44.00) รองลงมามีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 33 ราย (ร้อยละ 33.00) อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 17 ราย (ร้อยละ 17.00) และน้อยที่สุดเป็นช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 6.00)

ทางการศึกษาของคณะกรรมการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 42 ราย (ร้อยละ 42.00) รองลงมาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 23 ราย (ร้อยละ 23.00) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 19.00) อนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 8.00) และน้อยที่สุดคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 4.00) ที่เท่ากับกับระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 4.00)

โดยส่วนใหญ่คณะกรรมการมีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 29 ราย (ร้อยละ 100.00) รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 23 ราย (ร้อยละ 23.00) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 13.00) ค้าขาย (ร้อยละ 11.00) เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ (ร้อยละ 10.00) อื่น ๆ (นักวิชาการอิสระ นักพัฒนาเอกชน) (ร้อยละ 8.00) รับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 8.06) และพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 0.81)

จากการสำรวจด้านระยะเวลาของคณะกรรมการ 100 รายที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีการเข้าร่วมทำงานเป็นเวลากว่า 10 ปีขึ้นไปถึงจำนวน 46 ราย (ร้อยละ 46.00) โดยที่เหลือเป็นผู้เข้าร่วม 1-5 ปี จำนวน 15 ราย (ร้อยละ 15.00) เข้าร่วม 9-10 ปี จำนวน 13 ราย (ร้อยละ 13.00) เข้าร่วม 3-4 ปี (ร้อยละ 12.00) 7-8 ปี (ร้อยละ 6.00) 5-6 ปี (ร้อยละ 5.00) ไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 3.00 ) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการ

|               | ข้อมูลพื้นฐาน                          | จำนวน      | ร้อยละ        |
|---------------|--|------------|---------------|
| เพศ           | ชาย                                    | 61         | 61.00         |
|               | หญิง                                   | 39         | 39.00         |
|               | <b>รวม</b>                             | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| อายุ          | อายุ 31-40 ปี                          | 6          | 6.00          |
|               | อายุ 41-50 ปี                          | 33         | 33.00         |
|               | อายุ 51-60 ปี                          | 44         | 44.00         |
|               | อายุมากกว่า 60 ปี                      | 17         | 17.00         |
|               | <b>รวม</b>                             | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| ระดับการศึกษา | ประถมศึกษา                             | 4          | 4.00          |
|               | มัธยมศึกษาตอนต้น                       | 4          | 4.00          |
|               | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.                 | 19         | 19.00         |
|               | อนุปริญญา/ปวส.                         | 8          | 8.00          |
|               | ปริญญาตรี                              | 42         | 42.00         |
|               | ปริญญาโทขึ้นไป                         | 23         | 23.00         |
|               | <b>รวม</b>                             | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| อาชีพ         | เกษตรกรรวม                             | 29         | 29.00         |
|               | รับจ้าง/ลูกจ้าง                        | 3          | 3.00          |
|               | ค้าขาย                                 | 11         | 11.00         |
|               | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ           | 13         | 13.00         |
|               | พนักงานบริษัทเอกชน                     | 3          | 3.00          |
|               | ธุรกิจส่วนตัว                          | 23         | 23.00         |
|               | เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ                | 10         | 10.00         |
|               | อื่น ๆ (นักวิชาการอิสระ นักพัฒนาเอกชน) | 8          | 8.00          |
|               | <b>รวม</b>                             | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| ระยะเวลา      | ไม่เกิน 1 ปี                           | 3          | 3.00          |
|               | 1-2 ปี                                 | 15         | 15.00         |
|               | 3-4 ปี                                 | 12         | 12.00         |
|               | 5-6 ปี                                 | 5          | 5.00          |
|               | 7-8 ปี                                 | 6          | 6.00          |
|               | 9-10 ปี                                | 13         | 13.00         |
|               | มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                    | 46         | 46.00         |
|               | <b>รวม</b>                             | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

การสำรวจสถานะหรือตำแหน่งของคณะอนุกรรมการมีจำนวนกว่า 78 ราย (ร้อยละ 78.00) ที่มีเพียง 1 สถานะหรือตำแหน่งรองลงมาจะมี 2 สถานะหรือตำแหน่งควบคู่กัน จำนวน 21 ราย(ร้อยละ 21.00) และผู้ที่มี 3 สถานะหรือตำแหน่งพร้อมกันจำนวน 1 ราย (ร้อยละ 1.00) รายละเอียดตารางที่ 4.10 ตารางที่ 4.10จำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานะ/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่างๆ

| สถานะ / ตำแหน่ง   | จำนวน      | ร้อยละ        |
|---|------------|---------------|
| <b>มี 1 สถานะ / ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการ</b>                                      | <b>78</b>  | <b>78.00</b>  |
| ประธานคณะอนุกรรมการ   | 1          | 1.28          |
| กรรมการในคณะอนุกรรมการ  | 58         | 74.36         |
| ผู้นำเครือข่ายชุมชน   | 16         | 20.51         |
| ผู้บริหารเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น                                    | 2          | 2.56          |
| อาจารย์ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ  | 1          | 1.28          |
| <b>มี 2 สถานะ / ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการ</b>                                      | <b>21</b>  | <b>21.00</b>  |
| ประธานคณะอนุกรรมการ / กรรมการในคณะอนุกรรมการ                                    | 1          | 4.76          |
| ประธานคณะอนุกรรมการ / ผู้นำเครือข่ายชุมชน                                       | 2          | 9.52          |
| กรรมการในคณะอนุกรรมการ / ผู้นำเครือข่ายชุมชน                                    | 11         | 52.38         |
| กรรมการในคณะอนุกรรมการ / ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น          | 2          | 9.52          |
| กรรมการในคณะอนุกรรมการ / ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ                       | 2          | 9.52          |
| 26.00กรรมการในคณะอนุกรรมการ / อาจารย์ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ                  | 3          | 14.29         |
| <b>มี 3 สถานะ / ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการ</b>                                      | <b>1</b>   | <b>1.00</b>   |
| กรรมการในคณะอนุกรรมการ / ผู้นำเครือข่ายชุมชน / อาจารย์ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ |            |               |
| <b>รวม</b>  | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

ในด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบคณะอนุกรรมการที่มีการเข้าร่วมดำเนินงานอยู่นั้นสามารถแจกแจงรายละเอียดของการเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการเข้าไปดำเนินงานเป็นอนุกรรมการในชุดต่างๆซึ่งพบว่าอนุกรรมการจาก 100 รายที่ทำการสำรวจได้เข้าร่วมเป็นคณะอนุกรรมการประสานงานขบวนองค์กรชุมชนมากที่สุด จำนวน 30 ราย (ร้อยละ 30.00) รองลงมาเข้าร่วมเป็นคณะอนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก จำนวน 22 ราย (ร้อยละ 22.00) และที่เข้าร่วมน้อยที่สุดของอนุกรรมการที่ได้ทำการสำรวจคือกรรมการบริหารการจัดการเครือข่ายโครงการชุมชนริมคลองนำมอองนำอยู่ จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 4.00) และคณะอนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 4.00) โดยมีหมายเหตุ\* ว่าบุคคลหนึ่งอาจเข้าร่วมเป็นคณะอนุกรรมการได้มากกว่า 1 คณะ รายละเอียดตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของบทบาทหน้าที่ของคณะอนุกรรมการ

| บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ*                              | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| อนุกรรมการประสานงานขบวนองค์กรชุมชน                      | 30    | 30.00  |
| อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก                 | 22    | 22.00  |
| กรรมการตรวจสอบ  | 20    | 20.00  |
| อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน                  | 18    | 18.00  |
| อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก                             | 18    | 18.00  |
| อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน                              | 10    | 10.00  |
| อนุกรรมการภาคเหนือ                                      | 10    | 10.00  |
| อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน                               | 9     | 9.00   |
| อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง                 | 8     | 8.00   |
| อนุกรรมการบริหารบุคลากร                                 | 6     | 6.00   |
| อนุกรรมการภาคใต้  | 6     | 6.00   |
| อนุกรรมการสินเชื่อ                                      | 5     | 5.00   |
| กรรมการบริหารการจัดการเครือข่ายโครงการชุมชนริมคลองนำมอญ | 4     | 4.00   |
| อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ                         | 4     | 4.00   |

## 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ รวมทั้งสิ้น 1,376 ราย โดยแบ่งเป็นผู้รับบริการจำนวน 1,276 รายและคณะอนุกรรมการ 100 ราย ได้กระทำการสำรวจความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจากพอช./ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช./ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงการรับฟังข้อเสนอโดยรวมของผู้รับบริการ ทั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ในการวัดผล ดังนี้

### เกณฑ์ในการวัดผล

|           |                                       |
|-----------|---------------------------------------|
| 4.21-5.00 | หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  |
| 3.41-4.20 | หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก       |
| 2.61-3.40 | หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง    |
| 1.81-2.60 | หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับน้อย       |
| 1.00-1.80 | หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

สำหรับเกณฑ์การแปลผลร้อยละความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการดำเนินการตามเกณฑ์ของก.พ.ร. มีสูตรการคำนวณ: สูตรแบบเทียบบัญญัติไตรยางศ์ (The Rule of Three in Arithmetic: A) ที่มีเกณฑ์การให้คะแนนตามช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ระดับ ต่อ 1 คะแนน ดังนี้

| ระดับ   | รายละเอียด                                   | คะแนน   |
|---------|--|---------|
| ระดับ 1 | ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 70 | 1 คะแนน |
| ระดับ 2 | ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 75 | 2 คะแนน |
| ระดับ 3 | ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 80 | 3 คะแนน |
| ระดับ 4 | ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 85 | 4 คะแนน |
| ระดับ 5 | ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 90 | 5 คะแนน |

#### 4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนากการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จากกลุ่มผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 1,276 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม

| ประเด็นความพึงพอใจ                                      | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.         | 85.15            | 4.03      | 0.66                 | มาก          |
| 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.  | 84.40            | 3.88      | 0.69                 | มาก          |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. | 85.50            | 4.10      | 0.71                 | มาก          |
| ภาพรวม  | 84.95            | 3.99      | 0.64                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ที่ทำให้้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.15) และมีความพึงพอใจในระดับมากต่อระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านของการสนับสนุนจากพอช. คือการสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้นซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง   | 86.05            | 4.21      | 0.80                 | มากที่สุด    |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 85.75            | 4.15      | 0.77                 | มาก          |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 84.50            | 3.90      | 0.83                 | มาก          |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  | 85.35            | 4.07      | 0.86                 | มาก          |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน  | 85.05            | 4.01      | 0.78                 | มาก          |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น  | 85.20            | 4.04      | 0.80                 | มาก          |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 84.75            | 3.95      | 0.80                 | มาก          |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 84.75            | 3.95      | 0.84                 | มาก          |

ตารางที่ 4.13(ต่อ)

|   |       |      |      |     |
|---|-------|------|------|-----|
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้             | 84.60 | 3.92 | 0.84 | มาก |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ | 85.45 | 4.09 | 0.80 | มาก |
| ภาพรวม  | 85.15 | 4.03 | 0.66 | มาก |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือพึงพอใจกระบวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอน และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) และการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป)ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน  | 84.05            | 3.81      | 0.82                 | มาก          |
| 2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง   | 84.70            | 3.94      | 0.80                 | มาก          |
| 3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”  | 84.65            | 3.93      | 0.82                 | มาก          |
| 4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการชุมชนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 84.00            | 3.80      | 0.85                 | มาก          |

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

|  |       |      |      |     |
|--|-------|------|------|-----|
| 5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ                         | 85.05 | 4.01 | 0.83 | มาก |
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล | 84.45 | 3.89 | 0.84 | มาก |
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน                 | 84.00 | 3.80 | 0.82 | มาก |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ            | 83.75 | 3.75 | 0.84 | มาก |
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ                                   | 84.20 | 3.84 | 0.87 | มาก |
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง       | 84.75 | 3.95 | 0.85 | มาก |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                                  | 84.70 | 3.94 | 0.81 | มาก |
| ภาพรวม   | 84.40 | 3.88 | 0.69 | มาก |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) การมีพฤติกรรมในการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ การมีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ และความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ทั้ง 3 ประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากันซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูลความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุน ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสาร ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน          | 84.65            | 3.93      | 0.81                 | มาก          |
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 85.80            | 4.16      | 0.80                 | มาก          |
| 3.มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   | 85.35            | 4.07      | 0.77                 | มาก          |
| 4.มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 86.00            | 4.20      | 0.78                 | มาก          |
| 5.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 85.60            | 4.12      | 0.81                 | มาก          |
| 6.มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่  | 85.60            | 4.12      | 0.81                 | มาก          |
| 7.มีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ   | 85.60            | 4.12      | 0.79                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 85.50            | 4.10      | 0.71                 | มาก          |

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานของพอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานของพอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานของพอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่มีสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานของพอช. แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ด้านผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับ การสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ ส่งเสริมงานของพอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่มีบทบาทต่อ โครงการที่รับผิดชอบประสานงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานของพอช. แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามของ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

| ข้อมูลพื้นฐานของ ผู้รับบริการ        | ความพึงพอใจ                    |                                       |  |
|--------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--|
|                                      | ผลที่ได้รับการ สนับสนุนจากพอช. | กระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการของพอช. | จนท.ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของพอช. |
| 1. เพศ                               | -2.266 (0.024*)                | -2.850 (0.004*)                       | -2.183 (0.029*)                              |
| 2. อายุ                              | 2.690 (0.030*)                 | 2.709 (0.029*)                        | 0.709 (0.586)                                |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด               | 5.177 (0.000*)                 | 4.729 (0.000*)                        | 4.143 (0.000*)                               |
| 4. อาชีพ                             | 3.948 (0.000*)                 | 4.381 (0.000*)                        | 2.950 (0.005*)                               |
| 5. สถานะ/ตำแหน่งใน กลุ่ม/องค์กรชุมชน | 0.075 (0.974)                  | 0.077 (0.973)                         | 0.702 (0.551)                                |
| 6. ระยะเวลาที่ทำงาน ร่วมกับพอช.      | 3.532 (0.002*)                 | 4.833 (0.000*)                        | 5.697 (0.000*)                               |
| 7. โครงการที่รับผิดชอบ ประสานงาน     | 7.953 (0.000*)                 | 7.735 (0.000*)                        | 9.136 (0.000*)                               |

หมายเหตุ : ตัวเลขหน้าวงเล็บคือค่าสถิติ (T,F) ตัวเลขในวงเล็บคือ นัยสำคัญทางสถิติ (Sig)

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการ สนับสนุนจากพอช. จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. และ โครงการที่รับผิดชอบประสานงาน พบว่า ในด้านผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความแตกต่างกันของ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 5ข้อ ผู้รับบริการที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.050 จำนวน 10ข้อ ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 9 ข้อ

ด้านผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 9 ข้อ และที่ผู้รับบริการที่มี บทบาทในโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใน รายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 10 ข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. และโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน

| ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.   | อายุ             | ระดับการศึกษา    | อาชีพ            | ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. | โครงการที่รับผิดชอบประสานงาน |
|--|------------------|------------------|------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง  | 2.224<br>(0.064) | 3.221<br>(0.004) | 3.262<br>(0.002) | 3.192<br>(0.004)            | 7.413<br>(0.000)             |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น   | 2.855<br>(0.023) | 3.783<br>(0.001) | 3.315<br>(0.002) | 2.917<br>(0.008)            | 6.941<br>(0.000)             |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                  | 2.500<br>(0.041) | 4.463<br>(0.000) | 5.259<br>(0.000) | 2.746<br>(0.012)            | 2.934<br>(0.020)             |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น   | 2.653<br>(0.032) | 3.163<br>(0.004) | 2.831<br>(0.006) | 2.895<br>(0.008)            | 8.116<br>(0.000)             |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน  | 2.612<br>(0.034) | 3.149<br>(0.005) | 2.537<br>(0.014) | 2.582<br>(0.017)            | 4.692<br>(0.001)             |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น  | 2.181<br>(0.069) | 4.683<br>(0.000) | 3.052<br>(0.003) | 2.762<br>(0.011)            | 7.033<br>(0.000)             |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 3.090<br>(0.015) | 4.633<br>(0.000) | 3.024<br>(0.004) | 3.228<br>(0.004)            | 5.512<br>(0.000)             |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                         | 2.038<br>(0.087) | 3.633<br>(0.001) | 1.800<br>(0.083) | 1.497<br>(0.176)            | 9.795<br>(0.000)             |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                | 1.917<br>(0.105) | 3.715<br>(0.001) | 3.303<br>(0.002) | 2.388<br>(0.027)            | 2.460<br>(0.044)             |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชนและข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                     | 1.816<br>(0.123) | 4.482<br>(0.000) | 2.236<br>(0.029) | 2.454<br>(0.023)            | 9.989<br>(0.000)             |

หมายเหตุ : ตัวเลขหน้าวงเล็บคือค่าสถิติ (F) ตัวเลขในวงเล็บคือ นัยสำคัญทางสถิติ (Sig)

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับ การสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 20-30 ปี และ 51-60 ปี ในข้อการสนับสนุน จาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปในข้อการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น และในข้อการสนับสนุนจาก พอช. สามารถ ตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี ในข้อ องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหา และพัฒนาชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี มี ความพึงพอใจมากกว่า อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ ความเข้มแข็งของชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับ การสนับสนุนจาก พอช. มากกว่าอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับ การสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านผลที่ได้รับ การสนับสนุนจาก พอช.   | ค่าสถิติ (F-test) | ค่านัยสำคัญ (Sig) | ผลการเปรียบเทียบ  |
|---|-------------------|-------------------|---|
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวน ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นของตนเอง       | 2.224             | 0.064             |   |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับ การยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น               | 2.855             | 0.023             | อายุ 41-50 ปี >อายุ 20-30 ปี และ อายุ 51-60 ปี                          |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน สามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจาก หน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น | 2.500             | 0.041             | อายุ 31-40 ปี / อายุ 41-50 ปี / อายุ 51-60 ปี >อายุ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของ ชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น                         | 2.653             | 0.032             | อายุ 31-40 ปี / อายุ 41-50 ปี / อายุ 51-60 ปี >อายุ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป |

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

|   |       |       |  |
|---|-------|-------|--|
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   | 2.612 | 0.034 | อายุ 51-60 ปี >อายุ 20-30 ปี / อายุ 31-40 ปี           |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น  | 2.181 | 0.069 |  |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 3.090 | 0.015 | อายุ 41-50 ปี / อายุ 51-60 ปี >อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 2.038 | 0.087 |  |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 | 1.917 | 0.105 |  |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                     | 1.816 | 0.123 |  |
| ภาพรวม  | 2.690 | 0.030 | อายุ 41-50 ปี / อายุ 51-60 ปี >อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. อนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมากกว่า ระดับอนุปริญญาหรือปวส. ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ระดับอนุปริญญาหรือปวส. ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. อนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ระดับต่ำกว่าประถมศึกษาในข้อการสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. อนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. อนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. อนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ระดับอนุปริญญาหรือปวส. ในข้อสภากองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมากกว่า ระดับอนุปริญญาหรือปวส. ในข้อโครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมากกว่า ระดับประถมศึกษา และอนุปริญญาหรือ ปวส. ในข้อระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. อนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.มากกว่า ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.   | ค่าสถิติ (F-test) | ค่านัยสำคัญ (Sing) | ผลการเปรียบเทียบ   |
|--|-------------------|--------------------|--|
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง | 3.221             | 0.004              | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น /มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป >ต่ำกว่าประถมศึกษา |

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

|   |       |       |  |
|---|-------|-------|--|
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 3.783 | 0.001 | มัธยมศึกษาตอนปลาย > อนุ<br>ปริญญา ปวส.   |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 4.463 | 0.000 | มัธยมศึกษาตอนต้น /<br>มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.<br>/ ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป > อนุปริญญา ปวส.  |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  | 3.163 | 0.004 | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น / มัธยมศึกษาตอน<br>ปลาย ปวช. / อนุปริญญา<br>ปวส. / ปริญญาตรี /<br>ปริญญาโทขึ้นไป > ต่ำกว่า<br>ประถมศึกษา |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   | 3.149 | 0.005 | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น / มัธยมศึกษาตอน<br>ปลาย ปวช. / อนุปริญญา<br>ปวส. / ปริญญาตรี /<br>ปริญญาโทขึ้นไป > ต่ำกว่า<br>ประถมศึกษา |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น  | 4.683 | 0.000 | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น / มัธยมศึกษาตอน<br>ปลาย ปวช. / อนุปริญญา<br>ปวส. / ปริญญาตรี /<br>ปริญญาโทขึ้นไป > ต่ำกว่า<br>ประถมศึกษา |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 4.633 | 0.000 | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น / มัธยมศึกษาตอน<br>ปลาย ปวช. / อนุปริญญา<br>ปวส. / ปริญญาตรี /<br>ปริญญาโทขึ้นไป > ต่ำกว่า<br>ประถมศึกษา |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 3.633 | 0.001 | ปริญญาตรี > อนุปริญญา<br>ปวส.  |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 | 3.715 | 0.001 | มัธยมศึกษาตอนต้น ><br>อนุปริญญา ปวส.   |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                      | 4.482 | 0.000 | มัธยมศึกษาตอนต้น ><br>ประถมศึกษา / อนุปริญญา<br>ปวส.   |
| ภาพรวม  | 5.177 | 0.000 | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น / มัธยมศึกษาตอน<br>ปลาย ปวช. / อนุปริญญา<br>ปวส. / ปริญญาตรี /<br>ปริญญาโทขึ้นไป > ต่ำกว่า<br>ประถมศึกษา |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับบริการ สนับสนุนจากพอช. จำแนกตามอาชีพด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานบริษัทเอกชน และ เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานบริษัทเอกชน และ เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่า เกษตรกร รับจ้าง หรือลูกจ้าง ค้าขาย พนักงานบริษัทเอกชน และ เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้างหรือลูกจ้าง ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่า เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้างหรือลูกจ้าง ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ อื่น ๆ (นักบวช นักการเมืองท้องถิ่น) มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้างหรือลูกจ้าง ค้าขาย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้างหรือลูกจ้าง ค้าขาย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมากกว่า เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ ในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้างหรือลูกจ้าง ค้าขาย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน ในข้อโครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้างหรือลูกจ้าง ค้าขาย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน ในข้อระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้างหรือลูกจ้าง ค่าขาย ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.มากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามอาชีพด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.  | ค่าสถิติ (F-test) | ค่านัยสำคัญ (Sing) | ผลการเปรียบเทียบ  |
|---|-------------------|--------------------|---|
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง   | 3.262             | 0.002              | ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ >พนักงานบริษัทเอกชน / เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ  |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 3.315             | 0.002              | ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ >พนักงานบริษัทเอกชน / เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ  |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 5.529             | 0.000              | ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ >เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค่าขาย / พนักงานบริษัทเอกชน / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ  |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  | 2.831             | 0.006              | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ>เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ   |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   | 2.537             | 0.014              | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค่าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ / อื่น ๆ (นักบวช นักการเมืองท้องถิ่น) >พนักงานบริษัทเอกชน |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น  | 3.052             | 0.003              | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค่าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงาน >พนักงานบริษัทเอกชน  |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 3.024             | 0.004              | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค่าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว > เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ   |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 1.800             | 0.083              |   |

## ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

|  |       |       |   |
|--|-------|-------|---|
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้            | 3.303 | 0.002 | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียน ไม่ได้ทำงานประจำ >พนักงานบริษัทเอกชน                                       |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ | 2.236 | 0.029 | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียน ไม่ได้ทำงานประจำ / อื่น ๆ (นักบวช นักการเมืองท้องถิ่น) >พนักงานบริษัทเอกชน |
| ภาพรวม   | 3.948 | 0.000 | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียน ไม่ได้ทำงานประจำ / อื่น ๆ (นักบวช นักการเมืองท้องถิ่น) >พนักงานบริษัทเอกชน |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย >หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี 3-4 ปี 5-6 ปี 7-8 ปี และ 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่ทำงานร่วมกับ พอช. ไม่เกิน 1 ปี ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. 5-6 ปี และ 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่ทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี 3-4 ปี 5-6 ปี 7-8 ปี และ 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่ทำงานร่วมกับพอช. ไม่เกิน 1 ปี ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี 3-4 ปี 5-6 ปี 7-8 ปี และ 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่ทำงานร่วมกับพอช. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี 3-4 ปี 5-6 ปี 7-8 ปี และ 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่ทำงานร่วมกับพอช. ไม่เกิน 1 ปี ในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำ

ฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี 3-4 ปี 5-6 ปี 7-8 ปี และ 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่ทำงานร่วมกับพอช.ไม่เกิน 1 ปี ในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไข ปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี 3-4 ปี 5-6 ปี และ 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่ทำงานร่วมกับพอช.ไม่เกิน 1 ปี ในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่ทำงานร่วมกับพอช.ไม่เกิน 1 ปี 1-2 ปี 3-4 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ในข้อโครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอก ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี 3-4 ปี 5-6 ปี 7-8 ปี และ 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่ทำงานร่วมกับพอช.ไม่เกิน 1 ปี ในข้อระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี 3-4 ปี 5-6 ปี 7-8 ปี และ 9-10 ปี มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.มากกว่า ผู้ที่ทำงานร่วมกับพอช.ไม่เกิน 1 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050รายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.  | ค่าสถิติ (F-test) | ค่านัยสำคัญ (Sing) | ผลการเปรียบเทียบ   |
|---|-------------------|--------------------|--|
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง       | 3.192             | 0.004              | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > ไม่เกิน 1 ปี       |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น              | 2.917             | 0.008              | 5-6 ปี / 9-10 ปี >มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                            |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น | 2.746             | 0.012              | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี >ไม่เกิน 1 ปี        |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น                        | 2.895             | 0.008              | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี >มากกว่า 10 ปีขึ้นไป |

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

|   |       |       |  |
|---|-------|-------|--|
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   | 2.582 | 0.017 | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี >ไม่เกิน 1 ปี      |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น  | 2.762 | 0.017 | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 9-10 ปี >ไม่เกิน 1 ปี               |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 3.228 | 0.004 | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 9-10 ปี >ไม่เกิน 1 ปี               |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 1.497 | 0.176 |  |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 | 2.388 | 0.027 | 9-10 ปี >ไม่เกิน 1 ปี / 1-2 ปี / 3-4 ปี / มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                     | 2.454 | 0.023 | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี >ไม่เกิน 1 ปี      |
| ภาพรวม  | 3.532 | 0.002 | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี >ไม่เกิน 1 ปี      |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย >หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประสานงานโครงการบ้านมั่นคง ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประสานงานโครงการบ้านมั่นคง ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประสานงานโครงการบ้านมั่นคง ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประสานงานโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน ในข้อการสนับสนุนจากพอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประสานงานโครงการบ้านมั่นคง ในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการบ้านพอเพียงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง ในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประสานงานโครงการบ้านมั่นคง ในข้อองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการบ้านพอเพียงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง ในข้อสภามอบหมายตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประสานงานโครงการบ้านมั่นคง ในข้อโครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประสานงานโครงการบ้านมั่นคง ในข้อระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพรวมผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงมี

ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.มากกว่า ผู้ประสานงานโครงการบ้านมั่นคงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050รายละเอียดดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.  | ค่าสถิติ (F-test) | ค่า นัยสำคัญ (Sig) | ผลการเปรียบเทียบ   |
|---|-------------------|--------------------|--|
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง   | 7.413             | 0.000              | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียง >โครงการบ้านมั่นคง |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 6.941             | 0.000              | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียง >โครงการบ้านมั่นคง |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 2.943             | 0.020              | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียง >โครงการบ้านมั่นคง                                   |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  | 8.116             | 0.000              | โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียง >โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน  |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   | 4.692             | 0.001              | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียง >โครงการบ้านมั่นคง |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น  | 7.033             | 0.000              | โครงการบ้านพอเพียง >โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 5.512             | 0.000              | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียง >โครงการบ้านมั่นคง |

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

|  |       |       |  |
|--|-------|-------|--|
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้  | 9.795 | 0.000 | โครงการบ้านพอเพียง >โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้            | 2.460 | 0.044 | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียง >โครงการบ้านมั่นคง |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ | 9.989 | 0.000 | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียง >โครงการบ้านมั่นคง |
| ภาพรวม   | 7.953 | 0.000 | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียง >โครงการบ้านมั่นคง |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย >หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช.จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. และโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน พบว่า ในด้านผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 6 ข้อ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 11ข้อ ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 11ข้อ

ด้านผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 10ข้อ และที่ผู้รับบริการที่มีบทบาทในโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 11ข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ทำงาน  
ร่วมกับ พอช. และโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ<br>ของพอช.   | อายุ             | ระดับ<br>การศึกษา | อาชีพ            | ระยะเวลา<br>ที่ทำงาน<br>ร่วมกับ<br>พอช. | โครงการที่<br>รับผิดชอบ<br>ประสานงาน |
|---|------------------|-------------------|------------------|---|--------------------------------------|
| 1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับ<br>หน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาน<br>บันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและ<br>ภาคเอกชน  | 3.311<br>(0.010) | 2.795<br>(0.011)  | 5.255<br>(0.000) | 2.466<br>(0.022)                        | 2.988<br>(0.018)                     |
| 2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงาน<br>พัฒนาขบวนการองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผย<br>และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง  | 3.224<br>(0.012) | 2.665<br>(0.014)  | 3.447<br>(0.001) | 1.312<br>(0.249)                        | 4.926<br>(0.001)                     |
| 3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนใน<br>ระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี<br>“แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”  | 3.955<br>(0.003) | 3.541<br>(0.002)  | 3.773<br>(0.000) | 3.479<br>(0.002)                        | 6.051<br>(0.000)                     |
| 4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหาร<br>จัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัด<br>และกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำ<br>เครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงาน<br>โครงการต่าง ๆ | 3.056<br>(0.016) | 5.438<br>(0.000)  | 4.634<br>(0.000) | 3.477<br>(0.002)                        | 4.640<br>(0.001)                     |
| 5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและ<br>สามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและ<br>กระบวนการให้บริการ  | 2.617<br>(0.034) | 3.588<br>(0.002)  | 2.353<br>(0.030) | 3.630<br>(0.001)                        | 7.455<br>(0.000)                     |
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นใน<br>ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลัง<br>จากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/<br>ตำบล  | 2.086<br>(0.080) | 4.299<br>(0.000)  | 2.225<br>(0.030) | 5.716<br>(0.000)                        | 5.202<br>(0.000)                     |
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กร<br>ชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความ<br>ทันสมัยและพร้อมใช้งาน  | 1.418<br>(0.226) | 4.213<br>(0.000)  | 3.376<br>(0.001) | 3.723<br>(0.001)                        | 5.064<br>(0.000)                     |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการ<br>เสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ใน<br>ทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 2.773<br>(0.026) | 3.796<br>(0.001)  | 2.876<br>(0.006) | 6.288<br>(0.000)                        | 5.004<br>(0.001)                     |
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของ<br>ทุกขั้นตอนและกระบวนการของการ<br>ให้บริการ  | 1.648<br>(0.160) | 3.081<br>(0.005)  | 3.401<br>(0.001) | 6.027<br>(0.000)                        | 8.304<br>(0.000)                     |

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

|   |                  |                  |                  |                  |                  |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชน มีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง | 1.715<br>(0.144) | 4.454<br>(0.000) | 3.744<br>(0.001) | 3.902<br>(0.001) | 8.618<br>(0.000) |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                             | 1.201<br>0.309   | 3.001<br>(0.006) | 3.402<br>(0.001) | 5.134<br>(0.000) | 7.007<br>(0.000) |

หมายเหตุ : ตัวเลขหน้าวงเล็บคือค่าสถิติ (F) ตัวเลขในวงเล็บคือ นัยสำคัญทางสถิติ (Sig)

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการของพอช. จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี / 41-50 ปี / 51-60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ในข้อมีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ ภาคประชาสังคมและภาคเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี / 41-50 ปี / 51-60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ในข้อการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนการองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี / 51-60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ในข้อมีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี / 41-50 ปี / 51-60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ในข้อการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัด และกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ในข้อมีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปรงใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี / 41-50 ปี / 51-60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ในข้อมีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุก ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี / 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของพอช.มากกว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.  | ค่าสถิติ (F-test) | ค่า นัยสำคัญ (Sig) | ผลการเปรียบเทียบ                                     |
|--|-------------------|--------------------|--|
| 1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน   | 3.311             | 0.010              | 31-40 ปี / 41-50 ปี / 51-60 ปี > มากกว่า 60 ปีขึ้นไป |
| 2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง  | 3.224             | 0.012              | 31-40 ปี / 41-50 ปี / 51-60 ปี > มากกว่า 60 ปีขึ้นไป |
| 3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”   | 3.955             | 0.003              | 41-50 ปี / 51-60 ปี >มากกว่า 60 ปีขึ้นไป             |
| 4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 3.056             | 0.016              | 31-40 ปี / 41-50 ปี / 51-60 ปี > มากกว่า 60 ปีขึ้นไป |
| 5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 2.617             | 0.034              | 51-60 ปี >มากกว่า 60 ปีขึ้นไป                        |
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล   | 2.086             | 0.080              |  |
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน   | 1.418             | 0.226              |  |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ  | 2.773             | 0.026              | 31-40 ปี / 41-50 ปี / 51-60 ปี >มากกว่า 60 ปีขึ้นไป  |
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ   | 1.648             | 0.160              |  |
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง   | 1.715             | 0.144              |  |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.  | 1.201             | 0.309              |  |
| ภาพรวม   | 2.709             | 0.029              | 41-50 ปี / 51-60 ปี >มากกว่า 60 ปีขึ้นไป             |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย >หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา ในทุกข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช.มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.  | ค่าสถิติ (F-test) | ค่า นัยสำคัญ (Sing) | ผลการเปรียบเทียบ  |
|--|-------------------|---------------------|---|
| 1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน   | 2.795             | 0.011               | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป >ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง   | 2.665             | 0.014               | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป >ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”   | 3.541             | 0.002               | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป >ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการชุมชน องค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 5.438             | 0.000               | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป >ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 3.588             | 0.002               | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป >ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล   | 4.299             | 0.000               | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป >ต่ำกว่าประถมศึกษา |

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

|  |       |       |  |
|--|-------|-------|--|
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน           | 4.213 | 0.000 | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย<br>ปวช. / อนุปริญญา ปวส. /<br>ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป<br>>ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ      | 3.796 | 0.001 | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย<br>ปวช. / อนุปริญญา ปวส. /<br>ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป<br>>ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ                             | 3.081 | 0.005 | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย<br>ปวช. / อนุปริญญา ปวส. /<br>ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป<br>>ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง | 4.454 | 0.000 | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย<br>ปวช. / อนุปริญญา ปวส. /<br>ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป<br>>ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                            | 3.001 | 0.006 | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย<br>ปวช. / อนุปริญญา ปวส. /<br>ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป<br>>ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| ภาพรวม   | 4.729 | 0.000 | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา<br>ตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย<br>ปวช. / อนุปริญญา ปวส. /<br>ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป<br>>ต่ำกว่าประถมศึกษา |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย >หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพ เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน ในทุกข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพผู้รับบริการที่มีอาชีพ เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. มากกว่าพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.  | ค่าสถิติ (F-test) | ค่า นัยสำคัญ (Sing) | ผลการเปรียบเทียบ   |
|--|-------------------|---------------------|--|
| 1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน   | 5.255             | 0.000               | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ > พนักงานบริษัทเอกชน |
| 2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง  | 3.447             | 0.001               | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ > พนักงานบริษัทเอกชน |
| 3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”   | 3.773             | 0.000               | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ > พนักงานบริษัทเอกชน |
| 4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 4.634             | 0.000               | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ > พนักงานบริษัทเอกชน |
| 5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 2.353             | 0.022               | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ > พนักงานบริษัทเอกชน |
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล   | 2.225             | 0.030               | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ > พนักงานบริษัทเอกชน |
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน   | 3.376             | 0.001               | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ > พนักงานบริษัทเอกชน |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ  | 2.876             | 0.006               | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ > พนักงานบริษัทเอกชน |

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

|  |       |       |   |
|--|-------|-------|---|
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ                             | 3.401 | 0.001 | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง /<br>ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว /<br>เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ ><br>พนักงานบริษัทเอกชน |
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง | 3.744 | 0.001 | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง /<br>ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว /<br>เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ ><br>พนักงานบริษัทเอกชน |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                            | 3.402 | 0.001 | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง /<br>ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว /<br>เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ ><br>พนักงานบริษัทเอกชน |
| ภาพรวม   | 4.381 | 0.000 | เกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง /<br>ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว /<br>เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ ><br>พนักงานบริษัทเอกชน |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปีมีความพึงพอใจมากกว่า ทำงานร่วมกับ พอช. ไม่เกิน 1 ปี ในข้อการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ทำงานร่วมกับ พอช. ไม่เกิน 1 ปี ในข้อมีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนในระดับตำบล และระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี / มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ทำงานร่วมกับ พอช. ไม่เกิน 1 ปี ในข้อมีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี / มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ทำงานร่วมกับ พอช. ไม่เกิน 1 ปี ในข้อมีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปรงใส และสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ในข้อมีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช.1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปีมีความพึงพอใจมากกว่า ทำงานร่วมกับ พอช.มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ในข้อมีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช.ไม่เกิน 1 ปี / 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปีมีความพึงพอใจมากกว่า ทำงานร่วมกับ พอช.มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ในข้อมีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช.ไม่เกิน 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปีมีความพึงพอใจมากกว่า ทำงานร่วมกับ พอช.มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ในข้อมีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ ข้อกระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง และข้อมีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพรวมผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช.ไม่เกิน 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปีมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. มากกว่าผู้ที่ทำงานร่วมกับ พอช.มากกว่า 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050รายละเอียดดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.  | ค่าสถิติ (F-test) | ค่า นัยสำคัญ (Sing) | ผลการเปรียบเทียบ   |
|--|-------------------|---------------------|--|
| 1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและ ภาคเอกชน   | 2.466             | 0.022               | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > ไม่เกิน 1 ปี                       |
| 2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง  | 1.312             | 0.249               |  |
| 3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและ ระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”  | 3.479             | 0.002               | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > ไม่เกิน 1 ปี                       |
| 4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวน องค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการ ต่าง ๆ | 3.477             | 0.002               | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี / มากกว่า 10 ปีขึ้นไป > ไม่เกิน 1 ปี |
| 5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ  | 3.630             | 0.001               | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี / มากกว่า 10 ปีขึ้นไป > ไม่เกิน 1 ปี |
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ ภาค/จังหวัด/ตำบล   | 5.716             | 0.000               | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                |

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

|  |       |       |  |
|--|-------|-------|--|
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน           | 3.723 | 0.001 | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ      | 6.288 | 0.000 | ไม่เกิน 1 ปี / 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป |
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ                             | 6.027 | 0.000 | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                |
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง | 3.902 | 0.001 | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                         |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                            | 5.134 | 0.000 | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                |
| ภาพรวม   | 4.833 | 0.000 | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการของพอช. จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับผิดชอบประสานงานโครงการบ้านมั่นคง ในข้อการประสานและสร้างร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน และข้อการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนการองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับผิดชอบประสานงานโครงการบ้านมั่นคง ในข้อการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” และการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับผิดชอบประสานงานโครงการบ้านมั่นคง ในข้อความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ข้อมีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล ข้อการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและ

กระบวนการให้บริการความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการกระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องและมีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพรวมผู้รับบริการที่รับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. มากกว่า ผู้รับผิดชอบประสานงานโครงการบ้านมั่นคงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.  | ค่าสถิติ (F-test) | ค่า นัยสำคัญ (Sing) | ผลการเปรียบเทียบ   |
|--|-------------------|---------------------|--|
| 1. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน  | 2.988             | 0.018               | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท >โครงการบ้านมั่นคง                                   |
| 2. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง   | 4.926             | 0.001               | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท >โครงการบ้านมั่นคง                                   |
| 3. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”  | 6.051             | 0.000               | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน/ โครงการบ้านพอเพียงชนบท >โครงการบ้านมั่นคง                                  |
| 4. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/ กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 4.640             | 0.001               | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน/ โครงการบ้านพอเพียงชนบท >โครงการบ้านมั่นคง                                  |
| 5. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ  | 7.455             | 0.000               | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท >โครงการบ้านมั่นคง |

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

|  |       |       |  |
|--|-------|-------|--|
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล | 5.202 | 0.000 | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท >โครงการบ้านมั่นคง |
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน                 | 5.064 | 0.000 | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท >โครงการบ้านมั่นคง |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ            | 5.004 | 0.001 | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท >โครงการบ้านมั่นคง |
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ                                   | 8.304 | 0.000 | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท >โครงการบ้านมั่นคง |
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง       | 8.618 | 0.000 | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท >โครงการบ้านมั่นคง |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                                  | 7.007 | 0.000 | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท >โครงการบ้านมั่นคง |
| ภาพรวม   | 7.735 | 0.000 | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท >โครงการบ้านมั่นคง |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ สถานะ และโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ทุกข้อ ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 6 ข้อ

ด้านผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ทุกข้อ และที่ผู้รับบริการที่มีบทบาทในโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ทุกข้อเช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ สถานะ และโครงการที่เข้าร่วมกับพอช.

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.   | ระดับการศึกษา    | อาชีพ            | ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. | โครงการที่รับผิดชอบประสานงาน |
|--|------------------|------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน           | 3.178<br>(0.004) | 2.520<br>(0.014) | 4.331<br>(0.000)            | 6.148<br>(0.000)             |
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 3.969<br>(0.001) | 3.157<br>(0.003) | 5.791<br>(0.000)            | 7.391<br>(0.000)             |
| 3.มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   | 3.151<br>(0.005) | 2.382<br>(0.020) | 4.144<br>(0.000)            | 6.001<br>(0.000)             |
| 4.มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 4.938<br>(0.000) | 2.562<br>(0.013) | 4.452<br>(0.000)            | 7.178<br>(0.000)             |
| 5.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 3.796<br>(0.001) | 2.233<br>(0.029) | 5.346<br>(0.000)            | 8.996<br>(0.000)             |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่  | 2.724<br>(0.012) | 2.003<br>(0.052) | 4.716<br>(0.000)            | 6.862<br>(0.000)             |
| 7. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ  | 2.899<br>(0.008) | 2.541<br>(0.013) | 3.789<br>(0.001)            | 8.901<br>(0.000)             |

หมายเหตุ : ตัวเลขหน้าวงเล็บคือค่าสถิติ (F) ตัวเลขในวงเล็บคือ นัยสำคัญทางสถิติ (Sig)

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ในทุกข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.   | ค่าสถิติ (F-test) | ค่านัยสำคัญ (Sig) | ผลการเปรียบเทียบ  |
|--|-------------------|-------------------|---|
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสาร ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน          | 3.178             | 0.004             | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป >ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 3.969             | 0.001             | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป >ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 3.มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   | 3.151             | 0.005             | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป >ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 4.มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ   | 4.938             | 0.000             | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป >ต่ำกว่าประถมศึกษา |
| 5.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 3.796             | 0.001             | ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น / มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป >ต่ำกว่าประถมศึกษา |

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

|   |       |       |   |
|---|-------|-------|---|
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ | 2.724 | 0.012 | ประถมศึกษา /<br>มัธยมศึกษาตอนต้น /<br>มัธยมศึกษาตอนปลาย<br>ปวช. / อนุปริญญา ปวส.<br>/ ปริญญาตรี / ปริญญา<br>โทขึ้นไป >ต่ำกว่า<br>ประถมศึกษา |
| 7. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ     | 2.899 | 0.008 | ประถมศึกษา /<br>มัธยมศึกษาตอนต้น /<br>มัธยมศึกษาตอนปลาย<br>ปวช. / อนุปริญญา ปวส.<br>/ ปริญญาตรี / ปริญญา<br>โทขึ้นไป >ต่ำกว่า<br>ประถมศึกษา |
| ภาพรวม  | 4.143 | 0.000 | ประถมศึกษา /<br>มัธยมศึกษาตอนต้น /<br>มัธยมศึกษาตอนปลาย<br>ปวช. / อนุปริญญา ปวส.<br>/ ปริญญาตรี / ปริญญา<br>โทขึ้นไป >ต่ำกว่า<br>ประถมศึกษา |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย >หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ / อื่น ๆ (นักบวช นักการเมืองท้องถิ่น) มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ในทุกข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพรวมผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกร / รับจ้าง ลูกจ้าง / ค้าขาย / ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ / อื่น ๆ (นักบวช นักการเมืองท้องถิ่น) มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. มากกว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.   | ค่าสถิติ (F-test) | ค่านัยสำคัญ (Sig) | ผลการเปรียบเทียบ  |
|--|-------------------|-------------------|---|
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน | 2.520             | 0.014             | เกษตรกร / รับจ้าง<br>ลูกจ้าง / ค้าขาย /<br>ข้าราชการ พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจ<br>ส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ |

|   |       |       |  |
|---|-------|-------|--|
|   |       |       | ทำงานประจำ / อื่น ๆ<br>(นักบวช นักการเมือง<br>ท้องถิ่น) >พนักงาน<br>บริษัทเอกชน  |
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่น<br>ในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ<br>ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหา<br>ประโยชน์ | 3.157 | 0.003 | เกษตรกร / รับจ้าง<br>ลูกจ้าง / ค้าขาย /<br>ข้าราชการ พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจ<br>ส่วนตัว / เกษียน ไม่ได้<br>ทำงานประจำ / อื่น ๆ<br>(นักบวช นักการเมือง<br>ท้องถิ่น) >พนักงาน<br>บริษัทเอกชน |
| 3.มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ  | 2.382 | 0.020 | เกษตรกร / รับจ้าง<br>ลูกจ้าง / ค้าขาย /<br>ข้าราชการ พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจ<br>ส่วนตัว / เกษียน ไม่ได้<br>ทำงานประจำ / อื่น ๆ<br>(นักบวช นักการเมือง<br>ท้องถิ่น) >พนักงาน<br>บริษัทเอกชน |
| 4.มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม<br>แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 2.562 | 0.013 | เกษตรกร / รับจ้าง<br>ลูกจ้าง / ค้าขาย /<br>ข้าราชการ พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจ<br>ส่วนตัว / เกษียน ไม่ได้<br>ทำงานประจำ / อื่น ๆ<br>(นักบวช นักการเมือง<br>ท้องถิ่น) >พนักงาน<br>บริษัทเอกชน |
| 5.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ   | 2.233 | 0.029 | เกษตรกร / รับจ้าง<br>ลูกจ้าง / ค้าขาย /<br>ข้าราชการ พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจ<br>ส่วนตัว / เกษียน ไม่ได้<br>ทำงานประจำ / อื่น ๆ<br>(นักบวช นักการเมือง<br>ท้องถิ่น) >พนักงาน<br>บริษัทเอกชน |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความ<br>กระตือรือร้นและเอาใจใส่   | 2.003 | 0.052 | เกษตรกร / รับจ้าง<br>ลูกจ้าง / ค้าขาย /<br>ข้าราชการ พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจ<br>ส่วนตัว / เกษียน ไม่ได้<br>ทำงานประจำ / อื่น ๆ<br>(นักบวช นักการเมือง<br>ท้องถิ่น) >พนักงาน<br>บริษัทเอกชน |

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

|   |       |       |   |
|---|-------|-------|---|
| 7. มีพฤติกรรมกรให้บริการที่ให้เกิดกับ<br>ผู้รับบริการ | 2.541 | 0.013 | เกษตรกร / รับจ้าง<br>ลูกจ้าง / ค้าขาย /<br>ข้าราชการ พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจ<br>ส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้<br>ทำงานประจำ >พนักงาน<br>บริษัทเอกชน   |
| ภาพรวม  | 2.950 | 0.005 | เกษตรกร / รับจ้าง<br>ลูกจ้าง / ค้าขาย /<br>ข้าราชการ พนักงาน<br>รัฐวิสาหกิจ / ธุรกิจ<br>ส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้<br>ทำงานประจำ / อื่น ๆ<br>(นักบวช นักการเมือง<br>ท้องถิ่น)>พนักงาน<br>บริษัทเอกชน |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่าผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 10 ปี ในข้อมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน ข้อมีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ ข้อมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ ข้อมีอธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ ข้อมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ และข้อมีพฤติกรรมกรให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช. ไม่เกิน 1 ปี / 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 10 ปี ในข้อมีความรับผิดชอบ ทุ่มเทตรงเวลาฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพรวมผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช. 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. มากกว่าผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.   | ค่าสถิติ (F-test) | ค่านัยสำคัญ (Sing) | ผลการเปรียบเทียบ   |
|--|-------------------|--------------------|--|
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน           | 4.331             | 0.000              | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                |
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 5.791             | 0.000              | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                |
| 3.มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   | 4.144             | 0.000              | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                |
| 4.มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 4.452             | 0.000              | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                |
| 5.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 5.346             | 0.000              | ไม่เกิน 1 ปี / 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่   | 4.716             | 0.000              | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                |
| 7. มีพฤติกรรมในการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ   | 3.789             | 0.001              | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                |
| ภาพรวม   | 5.697             | 0.000              | 1-2 ปี / 3-4 ปี / 5-6 ปี / 7-8 ปี / 9-10 ปี > มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงานด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่าผู้รับบริการที่มีบทบาทรับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบทมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีบทบาทรับผิดชอบประสานงานโครงการบ้านมั่นคงในทุกข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีบทบาทรับผิดชอบประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบทมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. มากกว่าผู้รับบริการที่มีบทบาทรับผิดชอบประสานงานโครงการบ้านมั่นคงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.   | ค่าสถิติ (F-test) | ค่านัยสำคัญ (Sig) | ผลการเปรียบเทียบ  |
|--|-------------------|-------------------|---|
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสาร ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน          | 6.148             | 0.000             | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท > โครงการบ้านมั่นคง |
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 7.391             | 0.000             | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท > โครงการบ้านมั่นคง |
| 3.มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   | 6.001             | 0.000             | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท > โครงการบ้านมั่นคง |
| 4.มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ   | 7.178             | 0.000             | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท > โครงการบ้านมั่นคง |
| 5.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 8.996             | 0.000             | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท > โครงการบ้านมั่นคง |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่  | 6.862             | 0.000             | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจ   |

|   |       |       |   |
|---|-------|-------|---|
|   |       |       | และทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท > โครงการบ้านมั่นคง  |
| 7. มีพฤติกรรมบริการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ | 8.901 | 0.000 | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท > โครงการบ้านมั่นคง |
| ภาพรวม  | 9.136 | 0.000 | โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท > โครงการบ้านมั่นคง |

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน โครงการบ้านพอเพียงชนบทและโครงการบ้านมั่นคง ต่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. เช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน

| โครงการ                                |                      | การได้รับผลการสนับสนุน | กระบวนการขั้นตอนให้บริการ | จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. | สรุปผล |
|--|----------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------------|--------|
| 1. โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน | จำนวน                | 283                    | 283                       | 283                             | 283    |
|  | ร้อยละ               | 85.00                  | 84.45                     | 85.30                           | 84.85  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.00                   | 3.89                      | 4.06                            | 3.97   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.71                   | 0.72                      | 0.73                            | 0.68   |
| 2. โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน | จำนวน                | 304                    | 304                       | 304                             | 304    |
|  | ร้อยละ               | 85.00                  | 84.15                     | 85.55                           | 84.80  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.00                   | 3.83                      | 4.11                            | 3.96   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.59                   | 0.62                      | 0.66                            | .57    |

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

|                                    |                      |       |       |       |       |
|------------------------------------|----------------------|-------|-------|-------|-------|
| 3. โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน | จำนวน                | 120   | 120   | 120   | 120   |
|                                    | ร้อยละ               | 84.75 | 84.10 | 85.25 | 84.60 |
|                                    | ค่าเฉลี่ย            | 3.95  | 3.82  | 4.05  | 3.92  |
|                                    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.63  | 0.68  | 0.69  | 0.63  |
| 4. โครงการบ้านพอเพียงชนบท          | จำนวน                | 512   | 512   | 512   | 512   |
|                                    | ร้อยละ               | 85.60 | 84.80 | 85.90 | 85.35 |
|                                    | ค่าเฉลี่ย            | 4.12  | 3.96  | 4.18  | 4.07  |
|                                    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.55  | 0.59  | 0.61  | 0.53  |
| 5. โครงการบ้านมั่นคง               | จำนวน                | 57    | 57    | 57    | 57    |
|                                    | ร้อยละ               | 83.25 | 82.35 | 83.05 | 82.85 |
|                                    | ค่าเฉลี่ย            | 3.65  | 3.47  | 3.61  | 3.57  |
|                                    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 1.27  | 1.25  | 1.30  | 1.25  |
| ภาพรวม                             | จำนวน                | 1276  | 1276  | 1276  | 1276  |
|                                    | ร้อยละ               | 85.15 | 84.40 | 85.50 | 84.95 |
|                                    | ค่าเฉลี่ย            | 4.03  | 3.88  | 4.10  | 3.99  |
|                                    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.66  | 0.69  | 0.71  | 0.64  |

#### การวิเคราะห์ผลการศึกษแยกตามพื้นที่ดำเนินโครงการ (ภาค)

ในการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) พบว่า ผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคกลางและตะวันตก มีความพึงพอใจสูงกว่าพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคอื่น ๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. และในขณะเดียวกันผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลางและตะวันตก และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออกมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. สูงกว่าด้านอื่น ๆ ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจในด้านการได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. สูงกว่าด้านอื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ(ภาค)

| พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)         |                          | การได้รับผล<br>การสนับสนุน | กระบวนการ<br>ขั้นตอน<br>ให้บริการ | จนท./ผู้ส่งเสริม<br>งานพัฒนาของ<br>พอช. | สรุปผล |
|---------------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---|--------|
| 1. ภาคเหนือ                           | จำนวน                    | 386                        | 386                               | 386                                     | 386    |
|                                       | ร้อยละ                   | 85.15                      | 84.35                             | 85.75                                   | 85.00  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 4.03                       | 3.87                              | 4.15                                    | 4.00   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.63                       | 0.63                              | 0.65                                    | 0.59   |
|                                       |                          |                            |                                   |   |        |
| 2. ภาค<br>ตะวันออกเฉียงเหนือ          | จำนวน                    | 212                        | 212                               | 212                                     | 212    |
|                                       | ร้อยละ                   | 85.50                      | 84.45                             | 85.40                                   | 85.05  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 4.10                       | 3.89                              | 4.08                                    | 4.01   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.60                       | 0.64                              | 0.65                                    | 0.58   |
|                                       |                          |                            |                                   |   |        |
| 3. ภาคใต้                             | จำนวน                    | 171                        | 171                               | 171                                     | 171    |
|                                       | ร้อยละ                   | 84.85                      | 84.25                             | 85.43                                   | 84.75  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 3.97                       | 3.85                              | 4.09                                    | 3.95   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.62                       | 0.66                              | 0.64                                    | 0.60   |
|                                       |                          |                            |                                   |   |        |
| 4. ภาคกลางและ<br>ตะวันตก              | จำนวน                    | 335                        | 335                               | 335                                     | 335    |
|                                       | ร้อยละ                   | 85.55                      | 84.90                             | 85.90                                   | 85.40  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 4.11                       | 3.98                              | 4.18                                    | 4.08   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.54                       | 0.55                              | 0.62                                    | 0.61   |
|                                       |                          |                            |                                   |   |        |
| 5. กรุงเทพฯ<br>ปริมณฑลและ<br>ตะวันออก | จำนวน                    | 172                        | 172                               | 172                                     | 172    |
|                                       | ร้อยละ                   | 84.15                      | 83.55                             | 84.35                                   | 83.95  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 3.83                       | 3.71                              | 3.87                                    | 3.79   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.94                       | 0.94                              | 1.03                                    | 0.93   |
|                                       |                          |                            |                                   |   |        |
| ภาพรวม                                | จำนวน                    | 1276                       | 1276                              | 1276                                    | 1276   |
|                                       | ร้อยละ                   | 85.15                      | 84.40                             | 85.50                                   | 84.95  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 4.03                       | 3.88                              | 4.10                                    | 3.99   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.66                       | 0.69                              | 0.71                                    | 0.64   |
|                                       |                          |                            |                                   |   |        |

1) ภาคเหนือ

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคเหนือ จำนวน 386 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมาด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.36 ตารางที่ 4.36 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือ

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.                      | 85.15            | 4.03      | 0.63                 | มาก          |
| 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.               | 84.35            | 3.87      | 0.63                 | มาก          |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. | 85.75            | 4.15      | 0.65                 | มาก          |
| ภาพรวม  | 85.00            | 4.00      | 0.59                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในประเด็นต่อไปนี้เป็น การสนับสนุนจากพอช. ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมาคือการสนับสนุนจากพอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14)การสนับสนุนจากพอช. ที่ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) ระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในด้านนี้ ได้แก่ การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) รายละเอียดดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจาก พอช

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นตนเอง  | 86.05            | 4.21      | 0.78                 | มากที่สุด    |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 85.60            | 4.12      | 0.74                 | มาก          |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 84.40            | 3.88      | 0.79                 | มาก          |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  | 85.70            | 4.14      | 0.82                 | มาก          |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   | 85.10            | 4.02      | 0.77                 | มาก          |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น   | 85.20            | 4.04      | 0.75                 | มาก          |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 84.80            | 3.96      | 0.78                 | มาก          |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 84.80            | 3.96      | 0.80                 | มาก          |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 | 84.55            | 3.91      | 0.79                 | มาก          |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                     | 85.50            | 4.10      | 0.74                 | มาก          |
| ภาพรวม  | 85.00            | 4.00      | 0.59                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) รองลงมาคือกระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95)มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) การให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน

เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป)ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) รายละเอียดดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของ พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน  | 84.05            | 3.81      | 0.81                 | มาก          |
| 2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง  | 84.60            | 3.92      | 0.73                 | มาก          |
| 3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”   | 84.45            | 3.89      | 0.78                 | มาก          |
| 4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 83.85            | 3.77      | 0.76                 | มาก          |
| 5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 85.05            | 4.01      | 0.80                 | มาก          |
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล   | 84.45            | 3.89      | 0.78                 | มาก          |
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน   | 84.10            | 3.82      | 0.76                 | มาก          |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ  | 83.70            | 3.74      | 0.81                 | มาก          |
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ   | 84.20            | 3.84      | 0.81                 | มาก          |
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง   | 84.75            | 3.95      | 0.81                 | มาก          |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.  | 84.65            | 3.93      | 0.76                 | มาก          |
| รวม  | 84.35            | 3.87      | 0.63                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นต่อไปนี้เป็น คือ การมีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) รองลงมาคือ การมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่เท่าทันกับการมีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับ

ผู้รับบริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) การมีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่แสวงหาประโยชน์เท่ากันกับการมีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) รายละเอียดดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน           | 84.70            | 3.94      | 0.78                 | มาก          |
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 85.90            | 4.18      | 0.75                 | มาก          |
| 3.มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   | 85.65            | 4.13      | 0.71                 | มาก          |
| 4.มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 86.20            | 4.24      | 0.73                 | มากที่สุด    |
| 5.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 85.90            | 4.18      | 0.73                 | มาก          |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่  | 86.00            | 4.20      | 0.72                 | มาก          |
| 7. มีพฤติกรรมกรให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ   | 86.00            | 4.20      | .70                  | มาก          |
| ภาพรวม   | 85.75            | 4.15      | 0.65                 | มาก          |

การวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านของผู้รับบริการภาคเหนือ แยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน และโครงการบ้านมั่นคงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ส่วนผู้รับบริการที่มีบทบาทโครงการประสานงานพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท ต่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. เช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือแยกตามโครงการที่รับผิดชอบ

| โครงการ  |                      | การได้รับ<br>ผลการ<br>สนับสนุน | กระบวนการ<br>ขั้นตอน<br>ให้บริการ | จนท./ผู้ส่งเสริม<br>งานพัฒนาของ<br>พอช. | สรุปผล |
|--|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|--------|
| 1. โครงการ<br>เสริมสร้างขีด<br>ความสามารถ<br>ชุมชน | จำนวน                | 39                             | 39                                | 39                                      | 39     |
|  | ร้อยละ               | 84.40                          | 83.65                             | 84.70                                   | 84.20  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.88                           | 3.73                              | 3.94                                    | 3.84   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.93                           | 0.90                              | 0.92                                    | 0.89   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 2. โครงการ<br>สนับสนุนการจัด<br>สวัสดิการชุมชน     | จำนวน                | 115                            | 115                               | 115                                     | 115    |
|  | ร้อยละ               | 85.75                          | 84.65                             | 86.45                                   | 85.50  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.15                           | 3.93                              | 4.29                                    | 4.10   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.55                           | 0.56                              | 0.58                                    | 0.51   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มากที่สุด                               | มาก    |
| 3. โครงการพัฒนา<br>เศรษฐกิจและทุน<br>ชุมชน         | จำนวน                | 41                             | 41                                | 41                                      | 41     |
|  | ร้อยละ               | 84.60                          | 84.05                             | 85.40                                   | 84.60  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.92                           | 3.81                              | 4.08                                    | 3.92   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.71                           | 0.73                              | 0.75                                    | 0.70   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 4. โครงการบ้าน<br>พอเพียงชนบท                      | จำนวน                | 184                            | 184                               | 184                                     | 184    |
|  | ร้อยละ               | 85.05                          | 84.35                             | 85.60                                   | 84.90  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.01                           | 3.87                              | 4.12                                    | 3.98   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.56                           | 0.59                              | 0.58                                    | 0.53   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 5. โครงการบ้าน<br>มั่นคง                           | จำนวน                | 7                              | 7                                 | 7                                       | 7      |
|  | ร้อยละ               | 86.00                          | 83.85                             | 86.45                                   | 85.25  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.20                           | 3.77                              | 4.29                                    | 4.05   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.54                           | 0.50                              | 0.59                                    | 0.42   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มากที่สุด                               | มาก    |
| ภาพรวม   | จำนวน                | 386                            | 386                               | 386                                     | 386    |
|  | ร้อยละ               | 85.15                          | 84.35                             | 85.75                                   | 85.00  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.03                           | 3.87                              | 4.15                                    | 4.00   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.63                           | 0.63                              | 0.65                                    | 0.59   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |

## 2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 212 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมา ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) และ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.                      | 85.50            | 4.10      | 0.60                 | มาก          |
| 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.               | 84.45            | 3.89      | 0.64                 | มาก          |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. | 85.40            | 4.08      | 0.65                 | มาก          |
| ภาพรวม  | 85.05            | 4.01      | 0.58                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) และระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมา คือ การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขององค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รายละเอียดดังตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อผลที่ได้รับ การสนับสนุนจากพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง  | 86.15            | 4.23      | 0.73                 | มากที่สุด    |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 86.20            | 4.24      | 0.71                 | มากที่สุด    |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 84.85            | 3.97      | 0.77                 | มาก          |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  | 85.70            | 4.14      | 0.87                 | มาก          |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   | 85.20            | 4.04      | 0.73                 | มาก          |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น   | 85.50            | 4.10      | 0.83                 | มาก          |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 84.80            | 3.96      | 0.78                 | มาก          |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 85.35            | 4.07      | 0.79                 | มาก          |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 | 85.25            | 4.05      | 0.81                 | มาก          |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                     | 86.05            | 4.21      | 0.75                 | มากที่สุด    |
| ภาพรวม  | 85.50            | 4.10      | 0.60                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการมีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) รองลงมา คือ กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง เท่ากันกับ

การมีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) รายละเอียดดังตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน  | 84.15            | 3.83      | 0.75                 | มาก          |
| 2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง  | 84.90            | 3.98      | 0.79                 | มาก          |
| 3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”   | 84.90            | 3.98      | 0.81                 | มาก          |
| 4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 83.95            | 3.79      | 0.87                 | มาก          |
| 5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 85.05            | 4.01      | 0.80                 | มาก          |
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล   | 84.45            | 3.89      | 0.78                 | มาก          |
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน   | 83.65            | 3.73      | 0.85                 | มาก          |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ  | 83.80            | 3.76      | 0.84                 | มาก          |
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ   | 83.85            | 3.77      | 0.86                 | มาก          |
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง   | 85.00            | 4.00      | 0.83                 | มาก          |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.  | 85.00            | 4.00      | 0.76                 | มาก          |
| รวม  | 84.45            | 3.89      | 0.64                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการมีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การมีคุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ

สินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ ฟังพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) การมีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08)

และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูลความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) รายละเอียดดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อ  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูลความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน            | 84.70            | 3.94      | 0.78                 | มาก          |
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 85.70            | 4.14      | 0.79                 | มาก          |
| 3.มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   | 85.20            | 4.04      | 0.74                 | มาก          |
| 4.มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 86.05            | 4.21      | 0.74                 | มากที่สุด    |
| 5.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 85.40            | 4.08      | 0.79                 | มาก          |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่  | 85.35            | 4.07      | 0.82                 | มาก          |
| 7. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ  | 85.45            | 4.09      | 0.75                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 85.40            | 4.08      | 0.65                 | มาก          |

การวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงานพบว่า ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน และโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจในด้านการได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช.ในระดับมากที่สุด และผู้ประสานงานโครงการบ้านมั่นคงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. เช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือแยกตามโครงการ

| โครงการ  |                      | การได้รับ<br>ผลการ<br>สนับสนุน | กระบวนการ<br>ขั้นตอน<br>ให้บริการ | จนท./ผู้ส่งเสริม<br>งานพัฒนาของ<br>พอช. | สรุปผล    |
|--|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|-----------|
| 1. โครงการ<br>เสริมสร้างขีด<br>ความสามารถ<br>ชุมชน | จำนวน                | 42                             | 42                                | 42                                      | 42        |
|  | ร้อยละ               | 84.85                          | 84.55                             | 85.20                                   | 84.85     |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.97                           | 3.91                              | 4.04                                    | 3.97      |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.54                           | 0.61                              | 0.69                                    | 0.55      |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก       |
| 2. โครงการ<br>สนับสนุนการจัด<br>สวัสดิการชุมชน     | จำนวน                | 42                             | 42                                | 42                                      | 42        |
|  | ร้อยละ               | 84.45                          | 83.10                             | 84.30                                   | 83.90     |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.89                           | 3.62                              | 3.86                                    | 3.78      |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.69                           | 0.67                              | 0.73                                    | 0.66      |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก       |
| 3. โครงการพัฒนา<br>เศรษฐกิจและทุน<br>ชุมชน         | จำนวน                | 16                             | 16                                | 16                                      | 16        |
|  | ร้อยละ               | 84.40                          | 83.00                             | 84.20                                   | 83.80     |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.88                           | 3.60                              | 3.84                                    | 3.76      |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.58                           | 0.61                              | 0.63                                    | 0.57      |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก       |
| 4. โครงการบ้าน<br>พอเพียงชนบท                      | จำนวน                | 105                            | 105                               | 105                                     | 105       |
|  | ร้อยละ               | 86.10                          | 84.80                             | 85.90                                   | 85.55     |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.22                           | 3.96                              | 4.18                                    | 4.11      |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.54                           | 0.59                              | 0.57                                    | 0.51      |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มากที่สุด                      | มาก                               | มาก                                     | มาก       |
| 5. โครงการบ้าน<br>มั่นคง                           | จำนวน                | 7                              | 7                                 | 7                                       | 7         |
|  | ร้อยละ               | 89.00                          | 89.05                             | 88.65                                   | 88.95     |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.80                           | 4.81                              | 4.73                                    | 4.79      |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.32                           | 0.41                              | 0.35                                    | 0.35      |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มากที่สุด                      | มากที่สุด                         | มากที่สุด                               | มากที่สุด |
| ภาพรวม   | จำนวน                | 212                            | 212                               | 212                                     | 212       |
|  | ร้อยละ               | 85.50                          | 84.45                             | 85.40                                   | 85.05     |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.10                           | 3.89                              | 4.08                                    | 4.01      |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.60                           | 0.64                              | 0.65                                    | 0.58      |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก       |

### 3) ภาคใต้

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคใต้จำนวน 171 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) รองลงมาด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) และ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.46 ตารางที่ 4.46 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.                      | 84.85            | 3.97      | 0.62                 | มาก          |
| 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.               | 84.25            | 3.85      | 0.66                 | มาก          |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. | 85.43            | 4.09      | 0.64                 | มาก          |
| ภาพรวม  | 84.75            | 3.95      | 0.60                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ที่ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) ระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนจากพอช.คือการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) รายละเอียดดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง  | 85.95            | 4.19      | 0.77                 | มาก          |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 85.45            | 4.09      | 0.73                 | มาก          |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 84.05            | 3.81      | 0.78                 | มาก          |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  | 84.80            | 3.96      | 0.81                 | มาก          |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   | 84.85            | 3.97      | 0.73                 | มาก          |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น   | 85.15            | 4.03      | 0.77                 | มาก          |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 84.60            | 3.92      | 0.77                 | มาก          |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 84.25            | 3.85      | 0.87                 | มาก          |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 | 84.40            | 3.88      | 0.77                 | มาก          |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                     | 85.10            | 4.02      | 0.79                 | มาก          |
| ภาพรวม  | 84.85            | 3.97      | 0.62                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) เท่ากันกับ ความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) รองลงมา กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94)ความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) รายละเอียดดังตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.48 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน  | 83.50            | 3.70      | 0.77                 | มาก          |
| 2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง  | 84.40            | 3.88      | 0.77                 | มาก          |
| 3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”   | 84.25            | 3.85      | 0.81                 | มาก          |
| 4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 83.70            | 3.74      | 0.86                 | มาก          |
| 5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 84.75            | 3.95      | 0.77                 | มาก          |
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล   | 84.60            | 3.92      | 0.80                 | มาก          |
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน   | 83.80            | 3.76      | 0.84                 | มาก          |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ  | 83.80            | 3.76      | 0.81                 | มาก          |
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ   | 84.45            | 3.89      | 0.79                 | มาก          |
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง   | 84.70            | 3.94      | 0.81                 | มาก          |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.  | 84.75            | 3.95      | 0.78                 | มาก          |
| รวม  | 84.25            | 3.85      | 0.66                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นประกอบด้วย มีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23)ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมา มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12)มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้

ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) รายละเอียดดังตารางที่ 4.49 ตารางที่ 4.49 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน           | 84.60            | 3.92      | 0.77                 | มาก          |
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 85.65            | 4.13      | 0.74                 | มาก          |
| 3.มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   | 85.30            | 4.06      | 0.78                 | มาก          |
| 4.มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 86.15            | 4.23      | 0.72                 | มากที่สุด    |
| 5.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 85.60            | 4.12      | 0.80                 | มาก          |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่   | 85.50            | 4.10      | 0.71                 | มาก          |
| 7. มีพฤติกรรมกรให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ   | 85.45            | 4.09      | 0.71                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 85.43            | 4.09      | 0.64                 | มาก          |

การวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงานพบว่า ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนและโครงการบ้านมั่นคง ต่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.รายละเอียดดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้แยกตามโครงการที่รับผิดชอบ  
ประสานงาน

| โครงการ  |                      | การได้รับ<br>ผลการ<br>สนับสนุน | กระบวนการ<br>ขั้นตอน<br>ให้บริการ | จนท./ผู้ส่งเสริม<br>งานพัฒนาของ<br>พอช. | สรุปผล |
|--|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|--------|
| 1. โครงการ<br>เสริมสร้างขีด<br>ความสามารถ<br>ชุมชน | จำนวน                | 28                             | 28                                | 28                                      | 28     |
|  | ร้อยละ               | 84.50                          | 83.85                             | 84.75                                   | 84.30  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.90                           | 3.77                              | 3.95                                    | 3.86   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.64                           | 0.68                              | 0.62                                    | 0.63   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 2. โครงการ<br>สนับสนุนการจัด<br>สวัสดิการชุมชน     | จำนวน                | 47                             | 47                                | 47                                      | 47     |
|  | ร้อยละ               | 83.80                          | 83.10                             | 84.60                                   | 83.75  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.76                           | 3.62                              | 3.92                                    | 3.75   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.61                           | 0.58                              | 0.66                                    | 0.54   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 3. โครงการพัฒนา<br>เศรษฐกิจและทุน<br>ชุมชน         | จำนวน                | 25                             | 25                                | 25                                      | 25     |
|  | ร้อยละ               | 84.75                          | 84.20                             | 85.65                                   | 84.75  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.95                           | 3.84                              | 4.13                                    | 3.95   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.65                           | 0.78                              | 0.67                                    | 0.67   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 4. โครงการบ้าน<br>พอเพียงชนบท                      | จำนวน                | 68                             | 68                                | 68                                      | 68     |
|  | ร้อยละ               | 85.75                          | 85.10                             | 86.30                                   | 85.365 |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.15                           | 4.02                              | 4.26                                    | 4.13   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.55                           | 0.60                              | 0.59                                    | 0.54   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มากที่สุด                               | มาก    |
| 5. โครงการบ้าน<br>มั่นคง                           | จำนวน                | 3                              | 3                                 | 3                                       | 3      |
|  | ร้อยละ               | 85.75                          | 85.10                             | 86.30                                   | 85.65  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.15                           | 4.02                              | 4.26                                    | 4.13   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.79                           | 0.71                              | 0.95                                    | 0.78   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| ภาพรวม   | จำนวน                | 171                            | 171                               | 171                                     | 171    |
|  | ร้อยละ               | 84.85                          | 84.25                             | 85.43                                   | 84.75  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.97                           | 3.85                              | 4.09                                    | 3.95   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.62                           | 0.66                              | 0.64                                    | 0.60   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |

#### 4) ภาคกลางและตะวันตก

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตก จำนวน 335 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) รองลงมา ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตก

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                      | 85.55            | 4.11      | 0.55                 | มาก          |
| 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.               | 84.90            | 3.98      | 0.62                 | มาก          |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 85.90            | 4.18      | 0.61                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 85.40            | 4.08      | 0.54                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น การสนับสนุนจากพอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) และ การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27)ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15)การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนจากพอช. คือโครงการและงบประมาณที่พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) รายละเอียดดังตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.52 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อผลที่ได้รับ การสนับสนุนจากพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง  | 86.65            | 4.33      | 0.67                 | มากที่สุด    |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 86.35            | 4.27      | 0.63                 | มากที่สุด    |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 85.05            | 4.01      | 0.77                 | มาก          |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  | 85.70            | 4.14      | 0.73                 | มาก          |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   | 85.25            | 4.05      | 0.71                 | มาก          |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น   | 85.55            | 4.11      | 0.67                 | มาก          |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 85.05            | 4.01      | 0.71                 | มาก          |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 85.10            | 4.02      | 0.75                 | มาก          |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 | 84.95            | 3.99      | 0.80                 | มาก          |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                     | 85.75            | 4.15      | 0.71                 | มาก          |
| ภาพรวม  | 85.55            | 4.11      | 0.54                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13)รองลงมา มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) เท่ากันกับ การสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06)ความเหมาะสมของระบบการติดตามและ

ประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป)ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) รายละเอียดดังตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน  | 84.75            | 3.95      | 0.80                 | มาก          |
| 2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง  | 85.30            | 4.06      | 0.74                 | มาก          |
| 3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”   | 85.30            | 4.06      | 0.72                 | มาก          |
| 4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 84.65            | 3.93      | 0.82                 | มาก          |
| 5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 85.65            | 4.13      | 0.71                 | มาก          |
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล   | 84.90            | 3.98      | 0.76                 | มาก          |
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน   | 84.55            | 3.91      | 0.73                 | มาก          |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ  | 84.15            | 3.83      | 0.78                 | มาก          |
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ   | 84.65            | 3.98      | 0.80                 | มาก          |
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง   | 84.95            | 3.99      | 0.82                 | มาก          |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.  | 85.05            | 4.01      | 0.77                 | มาก          |
| รวม  | 84.90            | 3.98      | 0.55                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) และการมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) ความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21)มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) รายละเอียดดังตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและตะวันตกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน           | 85.10            | 4.02      | 0.71                 | มาก          |
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 86.35            | 4.27      | 0.67                 | มากที่สุด    |
| 3.มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   | 85.55            | 4.11      | 0.69                 | มาก          |
| 4.มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 86.35            | 4.27      | 0.70                 | มากที่สุด    |
| 5.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 86.05            | 4.21      | 0.70                 | มากที่สุด    |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่  | 86.00            | 4.20      | 0.72                 | มาก          |
| 7. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ  | 85.95            | 4.19      | 0.70                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 85.90            | 4.18      | 0.62                 | มาก          |

การวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงานพบว่า ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนและโครงการบ้านมั่นคง ต่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. รายละเอียดดังตารางที่ 4.55

ตารางที่ 4.55 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและตะวันตกแยกตามโครงการ

| โครงการ  |                      | การได้รับ<br>ผลการ<br>สนับสนุน | กระบวนการ<br>ขั้นตอน<br>ให้บริการ | จนท./ผู้ส่งเสริม<br>งานพัฒนาของ<br>พอช. | สรุปผล |
|--|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|--------|
| 1. โครงการ<br>เสริมสร้างขีด<br>ความสามารถ<br>ชุมชน | จำนวน                | 97                             | 97                                | 97                                      | 97     |
|  | ร้อยละ               | 85.50                          | 85.00                             | 85.70                                   | 85.35  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.10                           | 4.00                              | 4.14                                    | 4.07   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.61                           | 0.62                              | 0.64                                    | 0.57   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 2. โครงการ<br>สนับสนุนการจัด<br>สวัสดิการชุมชน     | จำนวน                | 81                             | 81                                | 81                                      | 81     |
|  | ร้อยละ               | 85.00                          | 84.50                             | 85.70                                   | 85.00  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.00                           | 3.90                              | 4.14                                    | 4.00   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.55                           | 0.62                              | 0.61                                    | 0.54   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 3. โครงการพัฒนา<br>เศรษฐกิจและทุน<br>ชุมชน         | จำนวน                | 26                             | 26                                | 26                                      | 26     |
|  | ร้อยละ               | 85.45                          | 84.75                             | 85.95                                   | 85.30  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.09                           | 3.95                              | 4.19                                    | 4.06   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.50                           | 0.56                              | 0.59                                    | 0.50   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 4. โครงการบ้าน<br>พอเพียงชนบท                      | จำนวน                | 124                            | 124                               | 124                                     | 124    |
|  | ร้อยละ               | 85.95                          | 85.25                             | 86.20                                   | 85.75  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.19                           | 4.05                              | 4.24                                    | 4.15   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.52                           | 0.61                              | 0.61                                    | 0.53   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มากที่สุด                               | มาก    |
| 5. โครงการบ้าน<br>มั่นคง                           | จำนวน                | 7                              | 7                                 | 7                                       | 7      |
|  | ร้อยละ               | 84.85                          | 83.45                             | 85.40                                   | 84.45  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.97                           | 3.69                              | 4.08                                    | 3.89   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.41                           | 0.67                              | 0.33                                    | 0.41   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| ภาพรวม   | จำนวน                | 335                            | 335                               | 335                                     | 335    |
|  | ร้อยละ               | 85.55                          | 84.90                             | 85.90                                   | 85.40  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.11                           | 3.98                              | 4.18                                    | 4.08   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.54                           | 0.55                              | 0.62                                    | 0.61   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |

5) ภาคกรุงเทพฯ ปริณพทลและตวันออก

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริณพทล และภาคตวันออก จำนวน 172ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83)และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.56

ตารางที่ 4.56ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริณพทลและภาคตวันออก

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                      | 84.15            | 3.83      | 0.94                 | มาก          |
| 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.               | 83.55            | 3.71      | 0.94                 | มาก          |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 84.35            | 3.87      | 1.03                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 83.95            | 3.79      | 0.93                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการสนับสนุนจากพอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96)รองลงมาคือการสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95)องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95)ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านของการสนับสนุนจากพอช.คือโครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) รายละเอียดดังตารางที่ 4.57

ตารางที่ 4.57 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อการให้บริการสนับสุนนจากพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง  | 84.80            | 3.96      | 1.11                 | มาก          |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 84.75            | 3.95      | 1.07                 | มาก          |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 83.65            | 3.73      | 1.06                 | มาก          |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  | 84.15            | 3.83      | 1.10                 | มาก          |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   | 84.60            | 3.92      | 1.00                 | มาก          |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น   | 84.15            | 3.83      | 1.04                 | มาก          |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 83.95            | 3.79      | 1.02                 | มาก          |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 83.75            | 3.75      | 1.04                 | มาก          |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 | 83.50            | 3.70      | 1.08                 | มาก          |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                     | 84.30            | 3.86      | 1.05                 | มาก          |
| ภาพรวม  | 84.15            | 3.83      | 0.94                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นกระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83)รองลงมาคือ มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) การให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้

ที่เกี่ยวข้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) เท่ากันกับ มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78)

และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป)ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) รายละเอียดดังตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน   | 83.15            | 3.63      | .99                  | มาก          |
| 2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง   | 83.90            | 3.78      | 1.06                 | มาก          |
| 3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”  | 83.90            | 3.78      | 1.04                 | มาก          |
| 4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขงานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 83.60            | 3.72      | 1.03                 | มาก          |
| 5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ  | 83.95            | 3.79      | 1.11                 | มาก          |
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล  | 83.50            | 3.70      | 1.11                 | มาก          |
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน  | 83.45            | 3.69      | 1.03                 | มาก          |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 82.85            | 3.57      | .99                  | มาก          |
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ  | 82.90            | 3.58      | 1.12                 | มาก          |
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง  | 84.15            | 3.83      | 1.03                 | มาก          |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.   | 83.75            | 3.75      | 1.03                 | มาก          |
| รวม   | 83.55            | 3.71      | 0.94                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจใน

ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96)รองลงมาคือมีอัยยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95)ความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รายละเอียดดังตารางที่ 4.59

ตารางที่ 4.59 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพมหานคร และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน           | 83.60            | 3.72      | 1.067                | มาก          |
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 84.80            | 3.96      | 1.126                | มาก          |
| 3.มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   | 84.35            | 3.87      | 1.029                | มาก          |
| 4.มีอัยยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 84.75            | 3.95      | 1.072                | มาก          |
| 5.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 84.25            | 3.85      | 1.108                | มาก          |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่  | 84.40            | 3.88      | 1.135                | มาก          |
| 7. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ  | 84.35            | 3.87      | 1.137                | มาก          |
| ภาพรวม   | 84.35            | 3.87      | 1.03                 | มาก          |

การวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงานพบว่า ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน โครงการบ้านพอเพียงชนบทและโครงการบ้านมั่นคง ต่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. รายละเอียดดังตารางที่ 4.60

ตารางที่ 4.60 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพมหานครและตะวันออกแยกตาม  
โครงการที่รับผิดชอบประสานงาน

| โครงการ  |                      | การได้รับ<br>ผลการ<br>สนับสนุน | กระบวนการ<br>ขั้นตอน<br>ให้บริการ | จนท./ผู้ส่งเสริม<br>งานพัฒนาของ<br>พอช. | สรุปผล |
|--|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|--------|
| 1. โครงการ<br>เสริมสร้างขีด<br>ความสามารถ<br>ชุมชน | จำนวน                | 77                             | 77                                | 77                                      | 77     |
|  | ร้อยละ               | 84.85                          | 84.25                             | 85.45                                   | 84.75  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.97                           | 3.85                              | 4.09                                    | 3.95   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.81                           | 0.78                              | 0.79                                    | 0.75   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 2. โครงการ<br>สนับสนุนการจัด<br>สวัสดิการชุมชน     | จำนวน                | 19                             | 19                                | 19                                      | 19     |
|  | ร้อยละ               | 84.85                          | 84.15                             | 84.60                                   | 84.50  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.97                           | 3.83                              | 3.92                                    | 3.90   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.53                           | 0.73                              | 0.85                                    | 0.64   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 3. โครงการพัฒนา<br>เศรษฐกิจและทุน<br>ชุมชน         | จำนวน                | 12                             | 12                                | 12                                      | 12     |
|  | ร้อยละ               | 84.50                          | 84.10                             | 83.55                                   | 84.10  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.90                           | 3.82                              | 3.71                                    | 3.82   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.68                           | 0.67                              | 0.73                                    | 0.66   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 4. โครงการบ้าน<br>พอเพียงชนบท                      | จำนวน                | 31                             | 31                                | 31                                      | 31     |
|  | ร้อยละ               | 85.35                          | 85.00                             | 85.95                                   | 85.35  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.07                           | 4.00                              | 4.19                                    | 4.07   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.54                           | 0.55                              | 0.85                                    | 0.53   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| 5. โครงการบ้าน<br>มั่นคง                           | จำนวน                | 33                             | 33                                | 33                                      | 33     |
|  | ร้อยละ               | 80.90                          | 80.05                             | 80.50                                   | 80.50  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.18                           | 3.01                              | 3.10                                    | 3.10   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 1.43                           | 1.37                              | 1.45                                    | 1.39   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |
| ภาพรวม   | จำนวน                | 172                            | 172                               | 172                                     | 172    |
|  | ร้อยละ               | 84.15                          | 83.55                             | 84.35                                   | 83.95  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 3.83                           | 3.71                              | 3.87                                    | 3.79   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.94                           | 0.94                              | 1.03                                    | 0.93   |
|  | ระดับความพึงพอใจ     | มาก                            | มาก                               | มาก                                     | มาก    |

#### 4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จากคณะอนุกรรมการ

การสำรวจความพึงพอใจจากคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 100 ราย ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.61

ตารางที่ 4.61 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการในภาพรวม

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      | ผลการประเมิน |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |              |
| 1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                      | 84.90            | 3.98      | 0.49                 | มาก          |
| 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.               | 84.00            | 3.80      | 0.55                 | มาก          |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 84.95            | 3.99      | 0.63                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 84.55            | 3.91      | 0.42                 | มาก          |

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น

ของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น พึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30)องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่4.62

ตารางที่ 4.62 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ ขบวนการชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง  | 87.60            | 4.38      | 0.63                 | มากที่สุด    |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 86.00            | 4.30      | 0.59                 | มากที่สุด    |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 76.60            | 3.83      | 0.82                 | มาก          |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น   | 81.00            | 4.05      | 0.78                 | มาก          |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน  | 77.00            | 3.85      | 0.74                 | มาก          |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น  | 81.60            | 4.08      | 0.75                 | มาก          |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 80.20            | 4.01      | 0.73                 | มาก          |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                                | 73.40            | 3.67      | 0.84                 | มาก          |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                    | 76.00            | 3.80      | 0.77                 | มาก          |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/ สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                        | 76.40            | 3.82      | 0.77                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 84.90            | 3.98      | 0.49                 | มาก          |

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) รองลงมาคือการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการและภารกิจของพอช.พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปรงใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน ซึ่งพึงพอใจในระดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) รายละเอียดดังตารางที่ 4.63

ตารางที่ 4.63 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์ และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ   | 85.70            | 4.14      | .70                  | มาก          |
| 2.มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอ ในการดำเนินงานของคณะกรรมการ   | 84.10            | 3.82      | .74                  | มาก          |
| 3.มีการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ คณะกรรมการและภารกิจของ พอช   | 85.30            | 4.06      | .78                  | มาก          |
| 4.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน ภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาค ประชาสังคมและภาคเอกชน  | 83.75            | 3.75      | .76                  | มาก          |
| 5.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับ ตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น”   | 83.80            | 3.76      | .85                  | มาก          |
| 6.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการ ขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางาน ประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 84.15            | 3.83      | .87                  | มาก          |
| 7.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปรงใสและสามารถ ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 84.40            | 3.88      | .67                  | มาก          |

ตารางที่ 4.63 (ต่อ)

|  |       |      |      |     |
|--|-------|------|------|-----|
| 8.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล | 83.90 | 3.78 | .94  | มาก |
| 9.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน                                 | 82.90 | 3.58 | .79  | มาก |
| 10.มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                  | 83.10 | 3.62 | .72  | มาก |
| 11.มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมาดำเนินการต่อ  | 83.75 | 3.75 | .72  | มาก |
| 12.มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน                      | 83.35 | 3.67 | .78  | มาก |
| ภาพรวม   | 84.00 | 3.80 | 0.55 | มาก |

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08)รองลงมาคือ การมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06)การมีธรรมาภิบาลในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนา ชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.64

ตารางที่ 4.64 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนา ชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน | 83.55            | 3.71      | .83                  | มาก          |

|  |       |      |      |     |
|--|-------|------|------|-----|
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 85.40 | 4.08 | .81  | มาก |
| 3.มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 84.90 | 3.98 | .70  | มาก |
| 4.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 84.85 | 3.97 | .67  | มาก |
| 5.มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่   | 85.30 | 4.06 | .81  | มาก |
| 6. มีพฤติกรรมกรการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ   | 83.55 | 3.71 | .83  | มาก |
| ภาพรวม   | 84.95 | 3.99 | 0.63 | มาก |

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

#### 4.3.1 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

##### ด้านการได้รับสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1. การให้เงินกู้สินเชื่อนำไปโครงการบ้านมั่นคงควรปรับให้สอดคล้องกับราคาปัจจุบันมิฉะนั้นทำให้การก่อสร้างบ้านมีปัญหาเพราะเงินกู้ใช้ได้เพียงโครงสร้างบ้านเท่านั้นทำให้ชาวบ้านต้องหาเงินสมทบทำให้หลายคนมีหนี้เพิ่มจากการกู้จากหน่วยงานอื่น (14 คน) งบประมาณในการดำเนินงานน้อยทำให้การขับเคลื่อนงานเป็นไปด้วยความไม่ต่อเนื่องควรจัดงบประมาณให้กับสภาองค์กรชุมชนตำบล เป็นปีละ 50,000 บาท สอบทานสภาองค์กรชุมชนและกองทุนสวัสดิการแบบเข้มข้นเพื่อปรับปรุงพัฒนาให้เข้มแข็งสามารถขับเคลื่อนได้ด้วยตัวเอง (9 คน) ควรเพิ่มงบประมาณในการทำความเข้าใจ ถึงแผน/โครงการ/เป้าหมายกับชุมชนให้มากขึ้นกว่าเดิม (1 คน)งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.เป็นส่วนกระตุ้นให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งมากขึ้น(1 คน)

2. การสนับสนุนของสถาบันฯ มี ประโยชน์โดยตรงต่อชุมชนเพราะมีการสำรวจ จัดเก็บข้อมูล ตรงตามความต้องการความเดือดร้อนของชุมชนอยากให้มีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง (6 คน) หลังจากได้รับการสนับสนุนแล้วทำให้เกิดการตื่นตัวของครัวเรือนที่เดือดร้อนที่ยังไม่ได้รับการซ่อมแซมมีความหวังที่จะได้รับการช่วยเหลือจากพอช. (1 คน)ตั้งแต่เข้าร่วมและมีส่วนร่วมกับพอช.ทำให้คนในชุมชนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น (1 คน)พอช.ควรให้การสนับสนุนสภาองค์กรชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่นโครงการบ้านพอเพียงชนบทด้วยชาวบ้านจำนวนมากยังประสบปัญหาที่อยู่อาศัย ที่ดินทำกิน(2 คน)

3. หลักสูตรเนื้อหาในงานพัฒนาของพอช.ดีแต่แกนนำยังทำงานเชิงรูปธรรมไม่ค่อยเก่ง เน้นนัดพูดนามธรรมหลักการทำให้ผลงานเชิงประจักษ์น้อยจึงขอเสนอให้พอช.มีการประเมินแกนนำที่จะขึ้นมามากขึ้น(2 คน)

4. ควรมีแนวทางการสนับสนุนงานอย่างต่อเนื่องและชัดเจน(3คน)การจัดทำแผนควรเริ่มจากระดับหมู่บ้านขึ้นไป ตำบล อำเภอ และจังหวัดและ พอช.ควรสนับสนุนการดำเนินงาน/โครงการในระดับหมู่บ้านและตำบลให้มากขึ้น(1 คน)

5. พอช.ควรจัดทำโปรแกรมระบบฐานข้อมูลให้กองทุนสวัสดิการชุมชนได้เก็บข้อมูลจะได้เป็นรูปแบบที่เหมือนกันทุกกองทุน(1 คน)

#### **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)**

1. ตามนโยบายการลงชุมชนเป็นเรื่องที่ดีแต่ในทางปฏิบัติ บางเรื่องก็เกิดความไม่ชัดเจนทั้งด้านเอกสารติดตามเรื่องงบประมาณ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล (1 คน) เวลาส่งข้อมูลงานด้านต่างๆไปแล้วเจ้าหน้าที่ พอช.จะขอซ้ำๆทำให้ส่งข้อมูลแบบเดิมหลายๆรอบ (1 คน)การทำงานหรือการอนุมัติงบประมาณจะช้าไปไม่เป็นไปตามกำหนด (1 คน)ควรจัดกรอบงานชัดเจนควรมีคำอธิบายข้อมูลในเอกสารให้องค์กรดำเนินการชัดเจนเพื่อการปฏิบัติแนวทางเดียวกัน ทั่วประเทศ(1 คน)

2. พอช.ควรประชาสัมพันธ์/เปิดตัวหน่วยงานให้สาธารณะ/หน่วยอื่นได้รู้เพราะบางหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชน ไม่รู้จักหน่วยงาน ทำให้การติดต่อประสานงานและทำงานยากขึ้น (2 คน) น่าจะมีหนังสือชี้แจงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับสภาองค์กรชุมชนตำบล(1 คน)เพิ่มงบประมาณและประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานส่วนจังหวัด /ส่วนท้องถิ่น. /ภาคประชาชน /โดยเฉพาะฝ่ายปกครอง กำนัน. ผู้ใหญ่บ้าน. ได้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของ พอช. (1 คน)

3. แบบฟอร์มเอกสาร แบบรายงาน ควรมีมาตรฐาน และมีความชัดเจนให้ใช้ได้ตลอดไปไม่ต้องปรับทุกปีแม้แต่การใช้โปรแกรมต่างๆถ้าพื้นที่ใดมีความพร้อมในการใช้ก็ควรสนับสนุนให้ใช้ขั้นตอนอาจผ่านจังหวัดก่อนก็ได้(6 คน) ควรลดขั้นตอนและเอกสารให้น้อยลง (5 คน) การขอรับการสนับสนุนเงินทุนในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาเข้าถึงได้ยาก.(1 คน)ควรเพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการดำเนินงานให้มากกว่านี้(1 คน) ควรปรับระบบการโอนเงินให้รวดเร็วและทันต่อระยะเวลา (2 คน)

4. ควรมีการบูรณาการการติดตามประเมินผลในครั้งเดียวกันอย่าลงไปเป็นแต่ละประเด็นงาน เพราะจะสร้างภาระให้กับพื้นที่(1 คน) ควรวางแผนงานล่วงหน้าไม่ควรแจ้งให้ทำเอกสารวันนี้ให้ส่งพรุ่งนี้ (1 คน)

#### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)**

1. เจ้าหน้าที่ชี้แนะชัดเจนและให้การสนับสนุนการดำเนินงานด้วยความเอาใจใส่ (1คน)ดีใจที่มีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานเข้ามาประชาสัมพันธ์ชี้แจงถึงท้องที่ชุมชนเนื่องจากที่ผ่านมาประชาชนยังไม่ทราบว่าหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือถึงแม้ว่าจะงบประมาณจะไม่มากก็ตาม.(1 คน) อยากให้เจ้าหน้าที่ พอช.ลงพื้นที่มากขึ้น (3 คน)ทำงานมาตั้งแต่เป็น พชม. จนมาเป็น พอช.เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความมุ่งมั่นในการทำงานมาก ทำงานหนุนเสริมชาวบ้านได้เป็นอย่างดี (1 คน)

2. ควรมีการอบรมและเพิ่มพูนศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่ของสถาบันต้องมีจิตในการทำงานและมีความเชื่อมั่นในขบวนการองค์กรชุมชน(1 คน) เจ้าหน้าที่ พอช.บางคน บางกลุ่มยังไม่รู้เรื่องบริบทชุมชนอย่างแท้จริง (1 คน)

3. เจ้าหน้าที่ที่น้อยไม่เพียงพอต่อการบริการเพราะชาวบ้านไม่มีความรู้ด้านการวางแผน/การเงินบัญชี/งานช่าง/การทำสัญญาทำให้ชุมชนขาดคนทำงาน (4 คน)พอช.ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลให้ความรู้แต่ละอำเภอและแต่ละตำบลเนื่องจากบางตำบลยังไม่มี ความเข้าใจเรื่องระบบการบริหารสภาและกระบวนการจัดเก็บเอกสารที่ถูกต้อง (1 คน)

4. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่งานมากและทำพร้อมกันหลายเรื่องราวในการสร้างกระบวนการพัฒนาจึงมีความเร่งรัดเร่งรีบกับชุมชนโดยกำหนดวันเวลาตามที่ตนเองสะดวกซึ่งในทางปฏิบัติต้องให้ชุมชนเร่งรีบตามระยะเวลาไปตามขั้นตอน(1 คน)เจ้าหน้าที่ประจำจังหวัดหรือภาคไม่ควรปรับเปลี่ยนบ่อยเพราะว่าในบางครั้งทำงานร่วมกันเป็นไปในทิศทางเดียวกันแล้วเมื่อมีการโยกย้ายทำให้ต้องปรับตัวและเรียนรู้กันใหม่และอาจต้องปรับกระบวนการทำงานใหม่ซึ่งทำให้เสียเวลาอย่างมาก(1 คน)เจ้าหน้าที่บางท่านอาจจะทำหน้าที่หลายบทบาทเกินไปทำให้ขาดการมีส่วนร่วมกับขบวนการชาวบ้านในบางครั้งขาดหลักการการทำงานที่ถูกต้องในบางครั้ง ขาดการประสานงานที่ชัดเจน และกะทันหันเอนเอียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญยึดติดไม่เปิดและสร้างโอกาสให้ชาวบ้าน(1 คน)การทำงานของประชาชนอาจไม่เป็นระเบียบเจ้าหน้าที่ควรเป็นที่เลี้ยงและมีความอดกลั้นกับการทำงานภาคประชาสังคม(1 คน)

#### ด้านอื่น ๆ

1. อยากจะให้ พอช.จัดกิจกรรมเพื่อผู้สูงอายุ หรือกลุ่มแม่บ้าน(1 คน) และจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมผู้ด้อยโอกาสในชุมชนอย่างทั่วถึง (3 คน)

#### 4.3.2 ข้อเสนอแนะจากคณะอนุกรรมการ

##### ด้านการได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

การดำเนินงานยังไม่ครอบคลุมงานที่องค์กรชุมชนทำในบางเรื่อง เนื่องจากไม่ได้อยู่ในแผนงานหลักของทาง พอช. (1 คน) งบประมาณที่ได้รับก่อเกิดประโยชน์กับชุมชนโดยตรง.ควรจัดทำคู่มือการบริหารงบประมาณแจกให้กับชุมชนเพื่อเป็นคู่มือใช้ในการดำเนินการต่อไป (1 คน) หากทำได้ควรสนับสนุนงบประมาณกว่าที่เป็นอยู่ (1 คน)การพัฒนาในเชิงปริมาณค่อนข้างดีอยู่แล้ว.ควรพัฒนาในเชิงคุณภาพมากขึ้น (1 คน) สภาองค์กรชุมชนตำบลและเครือข่ายประเด็นงานมีจำนวนมากแต่งบประมาณสนับสนุนมีน้อย (1 คน)

##### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1. ควรสนับสนุนโปรแกรมการเงินการบัญชีที่ง่ายต่อการตรวจสอบให้ชุมชน (1 คน) พัฒนาระบบข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจนมากขึ้น(1 คน)พึงพอใจมากที่สถาบันมีการกระจายอำนาจลงสู่ชุมชนท้องถิ่นโดยใช้ภาคเป็นศูนย์กลาง(1 คน)การเอาใจใส่ต่อระบบการติดตามผลควรทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น(1 คน)

กระบวนการทำงานในปัจจุบันจะไปทิศทางระบบราชการมากขึ้น ควรทบทวนความเป็นองค์การมหาชน (1 คน) การให้บริการของพอช.ถ้าเป็นส่วนกลางรวดเร็วแต่ภาคล่าช้า ติดขัดมีข้อจำกัดมากเวลางบประมาณโอนลงมาภาคไม่มีการแจ้งหรือชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนในการเบิกงบประมาณ.และการตรวจเอกสารล่าช้าส่งคืนกลับไปมาเสียเวลามีการติดตามงบประมาณน้อยมากหลังจากโอนเงินลงชุมชนแล้ว(1 คน)ควรลดขั้นตอนเอกสารลง (2คน) ความชัดเจนในนโยบายของผู้ปฏิบัติงาน(1 คน)

2. ความชัดเจนในการสนับสนุนงบประมาณและงานที่ต้องการตอบกลับควรมีการพัฒนาให้ชัดเจน และทันต่อระยะเวลาการทำงานคำนึงถึงความเป็นไปได้ในความสัมพันธ์งานงบประมาณและเวลา (1 คน) การจัดทำข้อมูล และทำรายงานต้องมีความรวดเร็วกว่านี้ (1 คน)ควรคืนข้อมูลของตำบลคืนให้ตำบลเพื่อนำกลับไปใช้(1 คน) ควรพัฒนาความสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐให้เข้าใจมากขึ้น (1 คน)ให้ช่วยขบวนประสานงานหน่วยงานภาคีในพื้นที่ให้เข้ามาร่วมงานขบวนฯทั้งระดับ จังหวัดและตำบล(1 คน)ควรมีการปรับปรุงกลไกระบบการติดตามและประเมินผลงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นหรือมีรูปแบบที่ง่ายกว่าที่เป็นอยู่(1 คน)

#### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)**

1. ภารกิจของ พอช.มีหลายด้าน จำเป็นต้องมีบุคลากรให้เพียงพอต่อภาระงานจะทำให้งบประมาณหรือการสนับสนุนงานของพอช.ไปยังชุมชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น (2 คน) ควรปรับปรุงเรื่องการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับพี่น้องชาวบ้านให้ชัดเจนมากขึ้นและข้อมูลต้องชัดเจน(1 คน)เจ้าหน้าที่จะต้องมีความเข้าใจงานพัฒนาและสามารถกุมทิศทางงานในพื้นที่ของตัวเองให้ได้(1 คน)ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชุมชน และสถาปนิก วิศวกรในการทำงานร่วมกับชุมชนไม่ค่อยสนใจต่องานที่ดำเนินการร่วมกับชุมชนทำงานมีอคติกับแกนนำ โดยเฉพาะกับสอช.เจ้าหน้าที่ทำงานสวนทางกับขบวนสอช.ส่วนมากทำงานไปข้างหน้าเน้นตัวชีวิตแต่ไม่เคยแก้ปัญหางานเดิมที่ติดขัด ไม่มีวิสัยทัศน์. ไม่มีความเป็นนักพัฒนา.ขาดความรู้ความเข้าใจขาดประสบการณ์ในการทำงาน เชิงประเด็นจึงทำให้การดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพ.(1 คน)

2. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้บริการและปฏิบัติหน้าที่ดีแต่บางส่วนที่ยังมีเลือกปฏิบัติกับพี่น้องชาวบ้านบ้างและควรต้องทบทวนทำความเข้าใจเรื่องบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และของพี่น้องชาวบ้านกันบ้างเพื่อความถูกต้องชัดเจน (3 คน)การเข้าใจ เข้าถึงบริบทของพื้นที่ปฏิบัติงานและการทำงานที่เชื่อมโยงกับขบวนจังหวัดอย่างเข้าใจเข้าถึงและเป็นนักพัฒนาแบบมีส่วนร่วมเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานและเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในเชิงคุณภาพและปริมาณ (1 คน)

3. ควรพัฒนาปลูกฝังพนักงานรุ่นใหม่ให้มีทักษะในการพัฒนาชุมชนให้เชื่อมต่อกับแนวทงานนโยบายการพัฒนาของพอช.อย่างต่อเนื่อง (1 คน)เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามงานและทำงานไม่คำนึงถึงความสำเร็จและมีคุณภาพแต่ทำงานตามตัวชีวิต (1 คน) ควรพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้มีความรู้ในเรื่องนโยบายสถาบันและนโยบายภาครัฐสามารถส่งเสริมให้ชุมชนได้ (5 คน)ต้องพัฒนาบุคลากรให้มี

ความเป็นมืออาชีพ เฉพาะด้านเข้าถึงชุมชน/ปัญหาและหาแนวทางร่วมในการแก้ไขการปรับเปลี่ยนเป็น  
ปัญหาการทำงานที่ไม่ต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่(1 คน)

**ด้านการพัฒนาปรับปรุงการสนับสนุนงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การ  
มหาชน)**

1. พอช.ควรมีสํานักงานในพื้นที่ในระดับจังหวัดเพราะเป็นหน่วยงานที่สามารถของงบประมาณใน  
ระดับจังหวัดได้เช่นงบบุคลากรจังหวัด และงบ อบจ. (1 คน) ต้องเปิดกว้างให้องค์กรชุมชนอื่นๆสามารถ  
เข้ามารับการสนับสนุนของพอช.ได้มากกว่านี้ (1 คน)ทิศทางการแก้ปัญหาที่ดินไม่ควรมุ่งเน้นส่งเสริมชุมชน  
ให้ซื้อที่ดินอย่างเดียวควรขับเคลื่อนการใช้ที่ดินรัฐในการแก้ปัญหาด้วย (1 คน)

2. ให้ยึดหลักการการทำงานที่เป็นการทำงานเชิงระบบมากกว่าการแก้ไขปัญหารายพื้นที่ รายบุคคล  
(1 คน) ควรปรับเรื่องการทำงานและโครงสร้างที่เปลี่ยนไปเปลี่ยนมาเช่นเจ้าหน้าที่ให้ทำงานร่วมกันทุก  
ประเด็นงานแต่ไม่มีการอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่ไปเพิ่มเติมความรู้หรือความถนัดแต่ประเด็นเช่นงานบ้านมั่นคง  
ซึ่งต้องให้คนที่มีความเข้าใจหลักการอุดมการณ์และขั้นตอนในการดำเนินการและวิธีคิดในเชิงการพัฒนา  
(1 คน)

3. ส่งเสริมการจัดทำแผนพัฒนาทุกระดับและประสานหน่วยงาน ภาคีในการบูรณาการแผน(1 คน)  
พอช ทำงานใกล้ชิดชุมชนควรจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมกับงานที่ต้องดูแล (1 คน)สถาบันต้องมีความ  
จริงจังและมั่นคงในการสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งจะต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ในแต่ละด้านให้มีศักยภาพ  
เพียงพอที่จะสนับสนุนงานของชุมชนรวมถึงเครื่องมือที่ชุมชนสามารถนำไปใช้เช่นโปรแกรมข้อมูลในด้าน  
ต่างๆ (1 คน)

4. สถาบันพอช.ต้องยึดมั่นวิธีทำงานพัฒนาที่มีรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบการทำงานของ  
หน่วยงานราชการอื่นๆ (1 คน)การวางแผนการพัฒนาหรือการปฏิบัติงานในทุกระดับต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง  
เกิดความเข้าใจและร่วมวางแผนปฏิบัติการด้วยและต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องจริงๆ(1 คน)  
การทำคู่มือปฏิบัติงานประกอบ ในโครงการ/กิจกรรมในงานส่งเสริมหรือสนับสนุน ให้มีความเข้าใจและ  
ปฏิบัติไปในทางเดียวกัน(1 คน)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2561 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใดตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 องค์กรประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Base) กำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง รวมถึงงานบริการหลักขององค์กรตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ คือ การจัดตั้งและพัฒนาสภาพองค์กรชุมชน และการรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ และเพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ หรือกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. ภายใต้ 5 โครงการหลัก ประกอบด้วย โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก โครงการบ้านพอเพียงชนบท และโครงการบ้านมั่นคง จำนวน 1,276 คน และกลุ่มคณะกรรมการจำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น 1,376 คน

การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด 5 ระดับ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมโดยแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบความแตกต่าง (T-test และ F-test) ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อยนั้น ใช้การเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2561 ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

##### ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 1,276 ราย พบว่ามีสัดส่วนของเพศชาย จำนวน 638 ราย (ร้อยละ 50.00) เท่ากับเพศหญิง จำนวน 638 ราย

(ร้อยละ 50.00) ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 440 ราย (ร้อยละ 34.48) ใกล้เคียงกับช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 438 ราย (ร้อยละ 34.33) รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 195 ราย (ร้อยละ 15.28) อายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 13.48) และ อายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 2.43) ตามลำดับ

ด้านการศึกษพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 472 ราย (ร้อยละ 36.99) รองลงมาคือการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 349 ราย (ร้อยละ 27.35) ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 162 ราย (ร้อยละ 12.70) อนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 10.58) มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 7.68) ประถมศึกษา (ร้อยละ 4.47) และต่ำกว่าประถมศึกษา (ร้อยละ 0.24) ตามลำดับ ในขณะที่ทางด้านการประกอบอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 482 ราย (ร้อยละ 37.77) รองลงมาเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 202 ราย (ร้อยละ 15.83) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 191 ราย (ร้อยละ 14.97) รับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 13.71) ค้าขาย (8.54) เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ (ร้อยละ 7.37) และน้อยที่สุดเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 1.10) ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ได้ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พบว่า ทำงานร่วมกันเป็นช่วงเวลากว่า 3-4 ปี จำนวน 270 ราย (ร้อยละ 21.16) มากที่สุด ใกล้เคียงกับช่วงเวลา 1-2 ปี จำนวน 261 ราย (ร้อยละ 20.45) รองลงมาเป็นช่วงเวลา 4-5 ปี จำนวน 241 ราย (ร้อยละ 18.89) ช่วงเวลา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 156 ราย (ร้อยละ 12.23) ช่วงเวลา 6-7 ปี (ร้อยละ 11.60) ช่วงเวลา 8-9 ปี (ร้อยละ 9.72) และน้อยที่สุดคือไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 5.96) ตามลำดับ

ในส่วนของพื้นที่ในการดำเนินงานของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ดำเนินงานภาคเหนือ จำนวน 386 ราย (ร้อยละ 30.25) รองลงมาเป็นภาคกลางและตะวันตก จำนวน 335 ราย (ร้อยละ 26.25) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 212 ราย (ร้อยละ 16.61) ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก จำนวน 172 ราย (ร้อยละ 13.48) และภาคใต้ จำนวน 171 ราย (ร้อยละ 13.40) ตามลำดับ โดยผู้รับบริการดังกล่าวมีสถานะในองค์กรชุมชนจากการสำรวจ ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นประธานกรรมการ จำนวน 523 ราย (ร้อยละ 40.99) รองลงมาเป็นกรรมการ จำนวน 499 ราย (ร้อยละ 39.11) เป็นสมาชิก จำนวน 235 ราย (ร้อยละ 18.42) และเป็นที่ปรึกษาหรือผู้ทรงคุณวุฒิของสภาองค์กรชุมชน จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 1.49) ตามลำดับ

ด้านภารกิจในการรับผิดชอบประสานงานโครงการของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ประสานงานโครงการบ้านพอเพียงชนบท จำนวน 512 ราย (ร้อยละ 40.13) รองลงมาคือโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน จำนวน 304 ราย (ร้อยละ 23.82) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน จำนวน 283 ราย (ร้อยละ 22.18) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน จำนวน 120 ราย (ร้อยละ 9.40) และ โครงการบ้านมั่นคง จำนวน 57 ราย (ร้อยละ 4.47)

ด้านจำนวนโครงการที่ผู้รับบริการได้เข้าร่วมดำเนินงานกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) นั้นพบว่า ส่วนใหญ่ได้เข้าร่วม 1 โครงการ จำนวน 601 ราย (ร้อยละ 47.10) รองลงมาเข้าร่วม 2 โครงการ จำนวน 300 ราย (ร้อยละ 23.51) เข้าร่วม 3 โครงการ จำนวน 225 ราย (ร้อยละ 17.63) เข้าร่วม 4 โครงการ จำนวน 121 ราย (ร้อยละ 9.48) และเข้าร่วมทั้ง 5 โครงการ จำนวน 29 ราย (ร้อยละ 2.27) ตามลำดับ

### ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 1,276 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมา ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

| ประเด็นความพึงพอใจ                                       | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.          | 85.15            | 4.03      | 0.66                 | มาก          |
| 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.   | 84.40            | 3.88      | 0.69                 | มาก          |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 85.50            | 4.10      | 0.71                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 84.95            | 3.99      | 0.64                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ที่ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) และมีความพึงพอใจในระดับมากต่อระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านของการสนับสนุนจากพอช. คือการสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้นซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) รายละเอียดดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง   | 86.05            | 4.21      | 0.80                 | มากที่สุด    |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 85.75            | 4.15      | 0.77                 | มาก          |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 84.50            | 3.90      | 0.83                 | มาก          |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  | 85.35            | 4.07      | 0.86                 | มาก          |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน  | 85.05            | 4.01      | 0.78                 | มาก          |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น  | 85.20            | 4.04      | 0.80                 | มาก          |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 84.75            | 3.95      | 0.80                 | มาก          |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 84.75            | 3.95      | 0.84                 | มาก          |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 | 84.60            | 3.92      | 0.84                 | มาก          |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                     | 85.45            | 4.09      | 0.80                 | มาก          |
| ภาพรวม  | 85.15            | 4.03      | 0.66                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปรงใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือพึงพอใจกระบวนการจัดแจ้ง จัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอน และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) และการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนา ขบวนการองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 83.75) รายละเอียดดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน  | 84.05            | 3.81      | 0.82                 | มาก          |
| 2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนการองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง  | 84.70            | 3.94      | 0.80                 | มาก          |
| 3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”   | 84.65            | 3.93      | 0.82                 | มาก          |
| 4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 84.00            | 3.80      | 0.85                 | มาก          |
| 5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปรงใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 85.05            | 4.01      | 0.83                 | มาก          |
| 6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล  | 84.45            | 3.89      | 0.84                 | มาก          |

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน           | 84.00            | 3.80      | 0.82                 | มาก          |
| 8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ      | 83.75            | 3.75      | 0.84                 | มาก          |
| 9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ                             | 84.20            | 3.84      | 0.87                 | มาก          |
| 10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง | 84.75            | 3.95      | 0.85                 | มาก          |
| 11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                            | 84.70            | 3.94      | 0.81                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 84.40            | 3.88      | 0.69                 | มาก          |

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีธรรมาภิบาลในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) การมีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ การมีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ และความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ทั้ง 3 ประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากันซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูลความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุน ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รายละเอียดดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน | 84.65            | 3.93      | 0.81                 | มาก          |

ตารางที่ 5.4 (ต่อ)

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 2.มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 85.80            | 4.16      | 0.80                 | มาก          |
| 3.มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   | 85.35            | 4.07      | 0.77                 | มาก          |
| 4.มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ  | 86.00            | 4.20      | 0.78                 | มาก          |
| 5.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ  | 85.60            | 4.12      | 0.81                 | มาก          |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่  | 85.60            | 4.12      | 0.81                 | มาก          |
| 7. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ  | 85.60            | 4.12      | 0.79                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 85.50            | 4.10      | 0.71                 | มาก          |

จากการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีบทบาทประสานงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน โครงการบ้านพอเพียงชนบทและโครงการบ้านมั่นคง ต่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. เช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามโครงการที่รับผิดชอบประสานงาน

| โครงการ                                |                      | การได้รับผลการสนับสนุน | กระบวนการขั้นตอนให้บริการ | จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. | สรุปผล |
|--|----------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------------|--------|
| 1. โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน | จำนวน                | 283                    | 283                       | 283                             | 283    |
|  | ร้อยละ               | 85.00                  | 84.45                     | 85.30                           | 84.85  |
|  | ค่าเฉลี่ย            | 4.00                   | 3.89                      | 4.06                            | 3.97   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.71                   | 0.72                      | 0.73                            | 0.68   |

ตารางที่ 5.5 (ต่อ)

| โครงการ  |                          | การได้รับ<br>ผลการ<br>สนับสนุน | กระบวนการ<br>ขั้นตอน<br>ให้บริการ | จนท./ผู้ส่งเสริม<br>งานพัฒนาของ<br>พอช. | สรุปผล |
|--|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|--------|
| 2. โครงการสนับสนุน<br>การจัดสวัสดิการ<br>ชุมชน | จำนวน                    | 304                            | 304                               | 304                                     | 304    |
|  | ร้อยละ                   | 85.00                          | 84.15                             | 85.55                                   | 84.80  |
|  | ค่าเฉลี่ย                | 4.00                           | 3.83                              | 4.11                                    | 3.96   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน     | 0.59                           | 0.62                              | 0.66                                    | .57    |
| 3. โครงการพัฒนา<br>เศรษฐกิจและทุน<br>ชุมชน     | จำนวน                    | 120                            | 120                               | 120                                     | 120    |
|  | ร้อยละ                   | 84.75                          | 84.10                             | 85.25                                   | 84.60  |
|  | ค่าเฉลี่ย                | 3.95                           | 3.82                              | 4.05                                    | 3.92   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน     | 0.63                           | 0.68                              | 0.69                                    | 0.63   |
| 4. โครงการบ้าน<br>พอเพียงชนบท                  | จำนวน                    | 512                            | 512                               | 512                                     | 512    |
|  | ร้อยละ                   | 85.60                          | 84.80                             | 85.90                                   | 85.35  |
|  | ค่าเฉลี่ย                | 4.12                           | 3.96                              | 4.18                                    | 4.07   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน     | 0.55                           | 0.59                              | 0.61                                    | 0.53   |
| 5. โครงการบ้าน<br>มั่นคง                       | จำนวน                    | 57                             | 57                                | 57                                      | 57     |
|  | ร้อยละ                   | 83.25                          | 82.35                             | 83.05                                   | 82.85  |
|  | ค่าเฉลี่ย                | 3.65                           | 3.47                              | 3.61                                    | 3.57   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 1.27                           | 1.25                              | 1.30                                    | 1.25   |
| ภาพรวม   | จำนวน                    | 1276                           | 1276                              | 1276                                    | 1276   |
|  | ร้อยละ                   | 85.15                          | 84.40                             | 85.50                                   | 84.95  |
|  | ค่าเฉลี่ย                | 4.03                           | 3.88                              | 4.10                                    | 3.99   |
|  | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน     | 0.66                           | 0.69                              | 0.71                                    | 0.64   |

ในการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) พบว่า ผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคกลางและตะวันตก มีความพึงพอใจสูงกว่าพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคอื่น ๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. และในขณะเดียวกันผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลางและตะวันตก และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออกมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. สูงกว่าด้านอื่น ๆ ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจในด้านการได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. สูงกว่าด้านอื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 5.6

ตารางที่ 5.6 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ(ภาค)

| พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)         |                          | การได้รับผล<br>การ<br>สนับสนุน | กระบวนการ<br>ขั้นตอน<br>ให้บริการ | จนท./ผู้<br>ส่งเสริมงาน<br>พัฒนาของ<br>พอช. | สรุปผล |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|--------|
| 1. ภาคเหนือ                           | จำนวน                    | 386                            | 386                               | 386   | 386    |
|                                       | ร้อยละ                   | 85.15                          | 84.35                             | 85.75                                       | 85.00  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 4.03                           | 3.87                              | 4.15  | 4.00   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.63                           | 0.63                              | 0.65  | 0.59   |
|                                       |                          |                                |                                   |   |        |
| 2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ              | จำนวน                    | 212                            | 212                               | 212   | 212    |
|                                       | ร้อยละ                   | 85.50                          | 84.45                             | 85.40                                       | 85.05  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 4.10                           | 3.89                              | 4.08  | 4.01   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.60                           | 0.64                              | 0.65  | 0.58   |
|                                       |                          |                                |                                   |   |        |
| 3. ภาคใต้                             | จำนวน                    | 171                            | 171                               | 171   | 171    |
|                                       | ร้อยละ                   | 84.85                          | 84.25                             | 85.43                                       | 84.75  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 3.97                           | 3.85                              | 4.09  | 3.95   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.62                           | 0.66                              | 0.64  | 0.60   |
|                                       |                          |                                |                                   |   |        |
| 4. ภาคกลางและ<br>ตะวันออก             | จำนวน                    | 335                            | 335                               | 335   | 335    |
|                                       | ร้อยละ                   | 85.55                          | 84.90                             | 85.90                                       | 85.40  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 4.11                           | 3.98                              | 4.18  | 4.08   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.54                           | 0.55                              | 0.62  | 0.61   |
|                                       |                          |                                |                                   |   |        |
| 5. กรุงเทพฯ<br>ปริมณฑลและ<br>ตะวันออก | จำนวน                    | 172                            | 172                               | 172   | 172    |
|                                       | ร้อยละ                   | 84.15                          | 83.55                             | 84.35                                       | 83.95  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 3.83                           | 3.71                              | 3.87  | 3.79   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.94                           | 0.94                              | 1.03  | 0.93   |
|                                       |                          |                                |                                   |   |        |
| ภาพรวม                                | จำนวน                    | 1276                           | 1276                              | 1276  | 1276   |
|                                       | ร้อยละ                   | 85.15                          | 84.40                             | 85.50                                       | 84.95  |
|                                       | ค่าเฉลี่ย                | 4.03                           | 3.88                              | 4.10  | 3.99   |
|                                       | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | 0.66                           | 0.69                              | 0.71  | 0.64   |
|                                       |                          |                                |                                   |   |        |

### 5.1.2 ความพึงพอใจของคณะกรรมการ

#### ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการ

ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ได้สำรวจทั้งสิ้น 100 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 61 ราย (ร้อยละ 61.00) และเพศหญิง จำนวน 39 ราย (ร้อยละ 39.00) โดยมีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปีมากที่สุด จำนวน 44 ราย (ร้อยละ 44.00) รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 33 ราย (ร้อยละ 33.00) อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 17 ราย (ร้อยละ 17.00) และน้อยที่สุดเป็นช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 6.00)

ด้านการศึกษาของคณะกรรมการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 42 ราย (ร้อยละ 42.00) รองลงมา ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 23 ราย (ร้อยละ 23.00) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 19.00) อนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 8.00) และน้อยที่สุดคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 4.00) ที่เท่ากับกับระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 4.00)

โดยส่วนใหญ่คณะกรรมการมีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 29 ราย (ร้อยละ 100.00) รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 23 ราย (ร้อยละ 23.00) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 13.00) ค้าขาย (ร้อยละ 11.00) เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ (ร้อยละ 10.00) อื่น ๆ (นักวิชาการอิสระ นักพัฒนาเอกชน) (ร้อยละ 8.00) รับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 8.06) และพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 0.81)

ด้านระยะเวลาของคณะกรรมการ 100 รายที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีการเข้าร่วมทำงานเป็นเวลากว่า 10 ปีขึ้นไปถึงจำนวน 46 ราย (ร้อยละ 46.00) โดยที่ เหลือเป็นผู้เข้าร่วม 1-5 ปี จำนวน 15 ราย (ร้อยละ 15.00) เข้าร่วม 9-10 ปี จำนวน 13 ราย (ร้อยละ 13.00) เข้าร่วม 3-4 ปี (ร้อยละ 12.00) 7-8 ปี (ร้อยละ 6.00) 5-6 ปี (ร้อยละ 5.00) ไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 3.00) ตามลำดับ

ด้านสถานะหรือตำแหน่งของคณะกรรมการมีจำนวนกว่า 78 ราย (ร้อยละ 78.00) ที่มีเพียง 1 สถานะหรือตำแหน่งรองลงมาจะมี 2 สถานะหรือตำแหน่งควบคู่กัน จำนวน 21 ราย (ร้อยละ 21.00) และผู้ที่มี 3 สถานะหรือตำแหน่งพร้อมกันจำนวน 1 ราย (ร้อยละ 1.00)

ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการที่มีการเข้าร่วมดำเนินงานอยู่นั้นสามารถแจกแจงรายละเอียดของการเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการเข้าไปดำเนินงานเป็นคณะกรรมการในชุดต่างๆ ซึ่งพบว่ากรรมการจาก 100 รายที่ทำการสำรวจได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการประสานงานขบวนองค์กรชุมชนมากที่สุด จำนวน 30 ราย (ร้อยละ 30.00) รองลงมา เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก จำนวน 22 ราย (ร้อยละ 22.00) และที่เข้าร่วมน้อยที่สุดของคณะกรรมการที่ได้ทำการสำรวจคือกรรมการบริหารการจัดการเครือข่ายโครงการชุมชนริมคลองนำมอญ จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 4.00) และคณะกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 4.00) โดยมีหมายเหตุ\* ว่าบุคคลหนึ่งอาจเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการได้มากกว่า 1 คณะ

### ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการ

การสำรวจความพึงพอใจจากคณะกรรมการชุดต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 100 ราย ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.7 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการในภาพรวม

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      | ผลการประเมิน |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |              |
| 1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                      | 84.90            | 3.98      | 0.49                 | มาก          |
| 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.               | 84.00            | 3.80      | 0.55                 | มาก          |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 84.95            | 3.99      | 0.63                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 84.55            | 3.91      | 0.42                 | มาก          |

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น

ของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น พึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30)องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 5.8

ตารางที่ 5.8 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ ขบวนการชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง  | 87.60            | 4.38      | 0.63                 | มากที่สุด    |
| 2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  | 86.00            | 4.30      | 0.59                 | มากที่สุด    |
| 3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   | 76.60            | 3.83      | 0.82                 | มาก          |
| 4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น   | 81.00            | 4.05      | 0.78                 | มาก          |
| 5.องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน  | 77.00            | 3.85      | 0.74                 | มาก          |
| 6.องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น  | 81.60            | 4.08      | 0.75                 | มาก          |
| 7.องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 80.20            | 4.01      | 0.73                 | มาก          |
| 8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          | 73.40            | 3.67      | 0.84                 | มาก          |
| 9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                    | 76.00            | 3.80      | 0.77                 | มาก          |
| 10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/ สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                        | 76.40            | 3.82      | 0.77                 | มาก          |
| ภาพรวม   | 84.90            | 3.98      | 0.49                 | มาก          |

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในการดำเนินการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) รองลงมาคือการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการและภารกิจของพอช.พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปรงใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน ซึ่งพึงพอใจในระดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) รายละเอียดดังตารางที่ 5.9

ตารางที่ 5.9 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1.มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์ และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ  | 85.70            | 4.14      | .70                  | มาก          |
| 2.มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอ ในการดำเนินงานของคณะกรรมการ   | 84.10            | 3.82      | .74                  | มาก          |
| 3.มีการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ คณะกรรมการและภารกิจของ พอช   | 85.30            | 4.06      | .78                  | มาก          |
| 4.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน ภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาค ประชาสังคมและภาคเอกชน  | 83.75            | 3.75      | .76                  | มาก          |
| 5.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับ ตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น”   | 83.80            | 3.76      | .85                  | มาก          |
| 6.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการ ขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางาน ประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ | 84.15            | 3.83      | .87                  | มาก          |
| 7.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปรงใสและสามารถ ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   | 84.40            | 3.88      | .67                  | มาก          |

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|--|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|  | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 8.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล | 83.90            | 3.78      | .94                  | มาก          |
| 9.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน                                 | 82.90            | 3.58      | .79                  | มาก          |
| 10.มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.                  | 83.10            | 3.62      | .72                  | มาก          |
| 11.มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมาดำเนินการต่อ  | 83.75            | 3.75      | .72                  | มาก          |
| 12.มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน                      | 83.35            | 3.67      | .78                  | มาก          |
| ภาพรวม   | 84.00            | 3.80      | 0.55                 | มาก          |

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08)รองลงมาคือ การมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06)การมีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนา ชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.10 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |           |                      |              |
|---|------------------|-----------|----------------------|--------------|
|   | ร้อยละ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ผลการประเมิน |
| 1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน | 83.55            | 3.71      | .83                  | มาก          |

|   |       |      |      |     |
|---|-------|------|------|-----|
| 2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 85.40 | 4.08 | .81  | มาก |
| 3 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ   | 84.90 | 3.98 | .70  | มาก |
| 4.มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ   | 84.85 | 3.97 | .67  | มาก |
| 5.มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่  | 85.30 | 4.06 | .81  | มาก |
| 6. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ  | 83.55 | 3.71 | .83  | มาก |
| ภาพรวม  | 84.95 | 3.99 | 0.63 | มาก |

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและของคณะอนุกรรมการ ต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพอช. (เรียงลำดับความสำคัญตามร้อยละความคิดเห็นของผู้รับบริการ) ดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. ควรพัฒนาวิธีการทำงานให้มีรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบการทำงานของหน่วยงานราชการอื่นๆ เนื่องจากสถาบันฯ เป็นองค์การมหาชน ซึ่งสามารถที่จะทำงานได้คล่องตัวกว่าระบบราชการโดยลดขั้นตอน/กระบวนการต่าง ๆ ในการขอรับการสนับสนุนเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ตลอดจนปรับปรุงแนวทางการประสานงานให้ชัดเจนและเป็นข้อปฏิบัติแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 44.7)

2. ในด้านการสนับสนุนงบประมาณ สถาบันฯ ควรมีความชัดเจน ทันท่วงทีระยะเวลาการทำงาน ควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ในความสัมพันธ์ระหว่างงานงบประมาณกับระยะเวลา การจัดทำข้อมูลและรายงานต้องมีความรวดเร็ว และควรมีการปรับปรุงกลไกระบบการติดตามและประเมินผลงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นหรือมีรูปแบบที่ง่ายและใช้ได้จริง (ร้อยละ 41.9)

3. ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ ทั้งทัศนคติในการทำงาน องค์ความรู้ ตลอดจนบุคลิกภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความเข้าใจในบริบทของชุมชน ประวัติศาสตร์ ความเป็นมา และผู้นำชุมชน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของเครือข่ายและหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะทำให้การประสานงานระหว่างชุมชนกับเจ้าหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น (ร้อยละ 25.7)

4. ควรพัฒนาแบบฟอร์มเอกสาร แบบรายงาน ให้มีมาตรฐาน และมีความชัดเจนให้ใช้ได้ตลอดไป โดยไม่ต้องปรับปรุงบ่อยๆ และควรสนับสนุนการใช้โปรแกรมต่างๆ ในพื้นที่ที่มีความพร้อมโดยขั้นตอนอาจผ่านจังหวัดก่อนก็ได้ควรลดขั้นตอนและเอกสารให้น้อยลง ควรเพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน และการดำเนินงาน (ร้อยละ 20.3)

5. ควรประชาสัมพันธ์/เปิดตัวหน่วยงานให้สาธารณะ หรือหน่วยอื่นได้รู้เพราะบางหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชน ไม่รู้จักหน่วยงาน ทำให้การติดต่อประสานงานและทำงานยากขึ้น โดยอาจจะมีหนังสือชี้แจงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับสภาองค์กรชุมชนตำบลหรือเพิ่มงบประมาณ และประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานส่วนจังหวัด /ส่วนท้องถิ่น /ภาคประชาชน /โดยเฉพาะฝ่ายปกครอง กำหนดผู้ใหญ่บ้านได้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของ พอช. (ร้อยละ 16.1)

6. ควรจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับสถาบันการศึกษาเพื่อขอรับการสนับสนุนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และขอรับการสนับสนุนงานด้านวิชาการจากสถาบันการศึกษาเพื่อให้ชุมชนสามารถยกระดับตนเองสู่งานวิชาการได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนให้ชุมชนทำงานวิจัยได้ และใช้งานวิจัยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนโดยชุมชนเอง (ร้อยละ 12.4)

7. ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยี เครื่องมือต่าง ๆ และการใช้เทคโนโลยีในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ชุมชนสามารถทำงานได้ เช่น ระบบฐานข้อมูลกองทุนสวัสดิการหรือโปรแกรมต่าง ๆ ให้แก่ชุมชน ไม่เฉพาะแต่การใช้เครื่องมือเพื่อประสานงานกับ พอช.เท่านั้น แต่ให้ชุมชนสามารถใช้เครื่องมือที่พัฒนาขึ้นนั้นเพื่อพัฒนาตนเอง และใช้กับหน่วยงานเครือข่ายอื่น ๆ ด้วย (ร้อยละ 11.0)

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ

1. ควรพัฒนาเครื่องมือการทำงานร่วมกับชุมชนให้เป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกัน เช่น โปรแกรมการเงินการบัญชีที่ง่ายต่อการตรวจสอบ ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการบริหารงานกองทุนสวัสดิการชุมชน เป็นต้น (ร้อยละ 50.0)

2. ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านทัศนคติ ด้านบุคลิกภาพ และด้านการเรียนรู้ชุมชน และการเข้าใจในบริบทของชุมชน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 22.7)

3. ในการวางแผนการพัฒนาหรือการปฏิบัติงานในทุกระดับต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจ และร่วมวางแผนปฏิบัติการด้วยกันและต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องจริงๆ นอกจากนี้ควรจัดทำคู่มือการบริหารงบประมาณแจกให้กับชุมชนเพื่อเป็นคู่มือใช้ในการดำเนินการและบริหารงบประมาณที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 9.1)

4. ควรพัฒนาการกระจายอำนาจการบริหารงาน ซึ่งสถาบันฯ ต้องค้นหารูปแบบให้ชัดเจน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายชุมชนเข้มแข็งและสามารถจัดการตัวเองได้ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในกิจกรรมต่าง ๆ ของ พอช. ทั้งในเรื่องแผน/นโยบาย และงบประมาณ (ร้อยละ 9.1)

5. ควรพัฒนาด้านวิชาการให้กับชุมชน โดยเป็นที่เลี้ยงหรือร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อเป็นที่เลี้ยงให้กับชุมชนให้สามารถนำหลักวิชาการมาใช้ในการพัฒนาชุมชนได้ ทั้งนี้โดยสนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานวิจัยเชิงปฏิบัติการในพื้นที่และให้ชุมชนมีส่วนร่วมในงานวิจัยและสามารถนำงานวิจัยมาพัฒนาชุมชนต่อไป (ร้อยละ 9.1)

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและคณะกรรมการในรอบ 3 ปี (2559-2561) พบว่า มีข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกันใน 4 ประเด็นหลัก ๆ คือ 1) การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ 2) การพัฒนาปรับปรุงเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ และการสนับสนุนการนำโปรแกรม

เทคโนโลยี มาใช้ในการบริหารงานชุมชน เช่น โปรแกรมระบบบัญชี 3) การประชาสัมพันธ์ผลงานของ พอช. และการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมต่าง ๆ และ 4) การทำงานเชิงรุกโดยให้จังหวัดเป็นหน่วยงานช่วยขับเคลื่อนและมีเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดอย่างน้อย 1 คน แสดงว่าข้อเสนอแนะดังกล่าวยังเป็นที่ต้องการของผู้รับบริการและคณะกรรมการ และยังหมายถึงความต้องการในการพัฒนาสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีการดำเนินงานในระดับพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด

2. จากผลการศึกษา สถาบันฯ ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน สภาองค์กรชุมชน กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานในพื้นที่ ตลอดจนการสร้างความร่วมมือที่ดีกับสภาองค์กรชุมชนตำบลเพื่อเป็นกลไกในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และสนับสนุนงบประมาณที่เหมาะสมแก่องค์กรชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. จากผลการศึกษา สถาบันฯ ควรพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ พัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน

4. จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการเห็นว่าสถาบันฯ ได้พัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้การขอรับบริการได้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่คณะกรรมการเห็นว่าสถาบันฯ ได้พัฒนาการให้การสนับสนุนองค์กรชุมชนได้ดี ส่วนในด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่นั้น ยังคงมีความพอใจสูงกว่าด้านอื่นๆ อย่างไรก็ตามถึงแม้ในด้านของเจ้าหน้าที่จะมีความพึงพอใจที่มากกว่าด้านอื่น ๆ ก็ตาม คณะผู้วิจัยยังเห็นว่าสถาบันฯ ควรพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน และพฤติกรรมบริการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้งานการสนับสนุนองค์กรชุมชนของ พอช. ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559, รายงานการวิจัย, การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2559 จากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2559.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560. รายงานประจำปี 2560. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2559. รายงานประจำปี 2559. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2558. รายงานประจำปี 2558. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2561, จาก [http://www.codi.or.th/downloads/report/report\\_of\\_year/CODI\\_AnnualReport58.pdf](http://www.codi.or.th/downloads/report/report_of_year/CODI_AnnualReport58.pdf)
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560. รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2559. การพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความสำเร็จการพัฒนาประเด็นงานสวัสดิการชุมชนและเศรษฐกิจและทุนชุมชน, กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. รู้จักพอซ. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2561 จาก <http://www.codi.or.th>
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. คู่มือการดำเนินการโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน (2552). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ แอ๊ปป่าพรีนติ้งกรุ๊ป จำกัด.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2560. คู่มือการดำเนินงานสวัสดิการชุมชน พ.ศ.2558, อนุกรรมการโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน (อัดสำเนา).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2558. คู่มือสนับสนุนการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชน, สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2559. คู่มือการดำเนินโครงการบ้านพอเพียงชนบท. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานบ้านมั่นคง, สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน), 2561, คู่มือการบริหารโครงการสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชน ปีงบประมาณ 2561, สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2561. คู่มือการดำเนินงานสวัสดิการชุมชน ปี 2561, สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2560. คู่มือการดำเนินโครงการบ้านพอเพียงชนบท (ฉบับปรับปรุงปี 2560). กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).

### ภาษาอังกฤษ

- Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey: Prentice Hall inc.
- Bloom, R. (1976). *Human Characteristics and School Learning*. New York: McGraw-Hill.
- Jefkins. (1993). *Planned Press and Public Relations*. Great Britain: Aldel.
- Kim, C., Galliers, R. D. Shin, N., Joo-Han, & Kim, J. (2012). Factor Influencing Internet Shopping Value and Customer Repurchase Intention. *Electronic Commerce Research and Application*, 11(4), 374-387.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Services Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

### Online

- <http://www.codi.or.th/index.php/about-codi/history>
- <http://www.codi.or.th>
- <http://www.codi.or.th/planing/files/ManualProject53.pdf>
- <http://www.ftpi.or.th/2015/2125>
- [https://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=153](https://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153)
- <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่>

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย: ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ภาคผนวก ข แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย: คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน)

ภาคผนวก ค ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย



### ภาคผนวก ก.

แบบสำรวจ กลุ่มเป้าหมาย : ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

#### คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ ประจำปี 2561 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจ ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.
- ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล  
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

- (1) ชาย  (2) หญิง
- (3) อื่นๆ (ระบุ) .....

2. อายุ

- (1) ต่ำกว่า 20 ปี  (2) 20 - 30 ปี
- (3) 31 - 40 ปี  (4) 41 - 50 ปี
- (5) 51 - 60 ปี  (6) มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- (1) ต่ำกว่าประถมศึกษา  (2) ประถมศึกษา
- (3) มัธยมศึกษาตอนต้น  (4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- (5) อนุปริญญา/ ปวส.  (6) ปริญญาตรี
- (7) ปริญญาโทขึ้นไป  (8) อื่นๆ (ระบุ) .....



4. อาชีพ

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) เกษตรกร                  | <input type="checkbox"/> (2) รับจ้าง/ลูกจ้าง               |
| <input type="checkbox"/> (3) ค้าขาย                   | <input type="checkbox"/> (4) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> (5) พนักงานบริษัทเอกชน       | <input type="checkbox"/> (6) ธุรกิจส่วนตัว                 |
| <input type="checkbox"/> (7) เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ | <input type="checkbox"/> (8) นิสิต นักศึกษา นักเรียน       |
| <input type="checkbox"/> (9) อื่นๆ (ระบุ).....        |  |

5. สถานะ/ ตำแหน่งในกลุ่ม/ องค์กรชุมชน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) ประธานกรรมการ | <input type="checkbox"/> (2) กรรมการ           |
| <input type="checkbox"/> (3) สมาชิก        | <input type="checkbox"/> (4) อื่นๆ (ระบุ)..... |

6. ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) ไม่เกิน 1 ปี  | <input type="checkbox"/> (2) 1 - 2 ปี  |
| <input type="checkbox"/> (3) 3 - 4 ปี      | <input type="checkbox"/> (4) 5 - 6 ปี  |
| <input type="checkbox"/> (5) 7 - 8 ปี      | <input type="checkbox"/> (6) 9 - 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> (7) มากกว่า 10 ปี |  |

7. โครงการที่เข้าร่วมทำงานกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน
- (2) โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน
- (3) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน
- (4) โครงการบ้านพอเพียงชนบท
- (5) โครงการบ้านมั่นคง

8. รับผิดชอบประสานงานโครงการ (ตอบได้เพียง 1 โครงการ)

- (1) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน
- (2) โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน
- (3) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน
- (4) โครงการบ้านพอเพียงชนบท
- (5) โครงการบ้านมั่นคง

9. พื้นที่ดำเนินงานโครงการ

- (1) ภาคเหนือ
- (2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- (3) ภาคใต้
- (4) ภาคกลางและตะวันตก
- (5) ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก



**คำชี้แจงการตอบสำหรับส่วนที่ 2-3-4**

โปรดอ่านคำถามเชิงประเมินโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(พอช.) (ประสิทธิผล)**

| การได้รับการสนับสนุนจาก<br>สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)   | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง   |                  |            |                |             |                   |
| 2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น   |                  |            |                |             |                   |
| 3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   |                  |            |                |             |                   |
| 4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  |                  |            |                |             |                   |
| 5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   |                  |            |                |             |                   |
| 6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น   |                  |            |                |             |                   |
| 7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน |                  |            |                |             |                   |
| 8. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          |                  |            |                |             |                   |
| 9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 |                  |            |                |             |                   |
| 10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                     |                  |            |                |             |                   |

ความเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับ **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....

.....



**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)**  
(ประสิทธิภาพ)

| กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของ<br>สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)  | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                       |
|--|------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|
|  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| 1. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/<br>สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน  |                  |            |                    |             |                       |
| 2. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนที่ชัดเจน<br>เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง  |                  |            |                    |             |                       |
| 3. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้<br>มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”  |                  |            |                    |             |                       |
| 4. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการชุมชน/กอง<br>เลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน<br>เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ |                  |            |                    |             |                       |
| 5. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุก<br>ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ  |                  |            |                    |             |                       |
| 6. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ<br>ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล   |                  |            |                    |             |                       |
| 7. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้<br>มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน  |                  |            |                    |             |                       |
| 8. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อย<br>เกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   |                  |            |                    |             |                       |
| 9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการ<br>ของการให้บริการ  |                  |            |                    |             |                       |
| 10. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอน<br>และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง  |                  |            |                    |             |                       |
| 11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการ<br>สนับสนุนจาก พอช.   |                  |            |                    |             |                       |

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กร  
ชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....

.....



**ส่วนที่ 4** ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)  
(พอช.)

| เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ<br>สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)  | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน           |                  |            |                |             |                   |
| 2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ |                  |            |                |             |                   |
| 3. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   |                  |            |                |             |                   |
| 3.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ   |                  |            |                |             |                   |
| 3.2 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ   |                  |            |                |             |                   |
| 3.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่  |                  |            |                |             |                   |
| 3.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดที่ดีกับผู้รับบริการ  |                  |            |                |             |                   |

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นโดยรวม

5.1 จุดเด่นของ พอช.ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา (เรียงลำดับความสำคัญ)

- (1).....
- (2).....
- (3).....

5.2 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการสนับสนุนงานพัฒนาของ พอช. (เรียงลำดับความสำคัญ)

- (1).....
- (2).....
- (3).....

5.3 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



## ภาคผนวก ข.

**แบบสำรวจ** กลุ่มเป้าหมาย : คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

### คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2561 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงาน ตามกลไกคณะอนุกรรมการต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เพื่อที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ได้รับ รวมทั้งสนับสนุนการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการต่างๆ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.
- ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล  
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการต่างๆ

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

#### 1. เพศ

- (1) ชาย
- (2) หญิง
- (3) อื่นๆ (ระบุ) .....

#### 2. อายุ

- (1) ต่ำกว่า 20 ปี
- (2) 20 - 30 ปี
- (3) 31 - 40 ปี
- (4) 41 - 50 ปี
- (5) 51 - 60 ปี
- (6) มากกว่า 60 ปี

#### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- (1) ต่ำกว่าประถมศึกษา
- (2) ประถมศึกษา
- (3) มัธยมศึกษาตอนต้น
- (4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- (5) อนุปริญญา/ ปวส.
- (6) ปริญญาตรี
- (7) ปริญญาโทขึ้นไป
- (8) อื่นๆ (ระบุ) .....



4. อาชีพ

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) เกษตรกร                  | <input type="checkbox"/> (2) รับจ้าง/ลูกจ้าง               |
| <input type="checkbox"/> (3) ค้าขาย                   | <input type="checkbox"/> (4) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> (5) พนักงานบริษัทเอกชน       | <input type="checkbox"/> (6) ธุรกิจส่วนตัว                 |
| <input type="checkbox"/> (7) เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ | <input type="checkbox"/> (8) นิสิต นักศึกษา นักเรียน       |
| <input type="checkbox"/> (9) อื่นๆ (ระบุ).....        |  |

5. สถานะ/ตำแหน่งในคณะกรรมการต่างๆ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) ประธานคณะกรรมการ                 | <input type="checkbox"/> (2) กรรมการในคณะกรรมการ                           |
| <input type="checkbox"/> (3) ผู้นำเครือข่ายชุมชน              | <input type="checkbox"/> (4) ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น |
| <input type="checkbox"/> (5) ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ | <input type="checkbox"/> (6) อาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ            |
| <input type="checkbox"/> (7) อื่นๆ (ระบุ) .....               |  |

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- (1) กรรมการตรวจสอบ
- (2) อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน
- (3) อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน
- (4) อนุกรรมการบริหารบุคลากร
- (5) อนุกรรมการสินเชื่อ
- (6) อนุกรรมการประสานงานขบวนองค์กรชุมชน
- (7) อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน
- (8) อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง
- (9) กรรมการบริหารการจัดการเครือข่ายโครงการชุมชนริมคลองนำร่องนำอยู่
- (10) อนุกรรมการภาคเหนือ
- (11) อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- (12) อนุกรรมการภาคใต้
- (13) อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก
- (14) อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก

7. ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

- |   |                                     |                                     |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) ไม่เกิน 1 ปี | <input type="checkbox"/> (2) 1-2 ปี | <input type="checkbox"/> (3) 3-4 ปี |
| <input type="checkbox"/> (4) 4-5 ปี       | <input type="checkbox"/> (5) 6-7 ปี | <input type="checkbox"/> (6) 8-9 ปี |
| <input type="checkbox"/> (7) 10 ปีขึ้นไป  |                                     |                                     |



**คำชี้แจงการตอบสำหรับส่วนที่ 2-3-4**

โปรดอ่านคำถามเชิงประเมินโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) (ประสิทธิผล)**

| การได้รับการสนับสนุนจาก<br>สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)   | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง   |                  |            |                |             |                   |
| 2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น  |                  |            |                |             |                   |
| 3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น                                   |                  |            |                |             |                   |
| 4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น  |                  |            |                |             |                   |
| 5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน   |                  |            |                |             |                   |
| 6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น   |                  |            |                |             |                   |
| 7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน |                  |            |                |             |                   |
| 8. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้                          |                  |            |                |             |                   |
| 9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้                                 |                  |            |                |             |                   |
| 10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่                      |                  |            |                |             |                   |

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับ **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....



**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) (ประสิทธิภาพ)**

| การได้รับการสนับสนุนจาก<br>สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)  | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 1. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ   |                  |            |                |             |                   |
| 2. มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการ  |                  |            |                |             |                   |
| 3. มีการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการและภารกิจของ พอช  |                  |            |                |             |                   |
| 4. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน  |                  |            |                |             |                   |
| 5. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”   |                  |            |                |             |                   |
| 6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ |                  |            |                |             |                   |
| 7. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ   |                  |            |                |             |                   |
| 8. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล   |                  |            |                |             |                   |
| 9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน   |                  |            |                |             |                   |
| 10. มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.  |                  |            |                |             |                   |
| 11. มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/คณะกรรมการมาดำเนินการต่อ   |                  |            |                |             |                   |
| 12. มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน   |                  |            |                |             |                   |

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....

.....



**ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)**

| เจ้าหน้าที่<br>สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)  | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน           |                  |            |                |             |                   |
| 2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ |                  |            |                |             |                   |
| 3. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ   |                  |            |                |             |                   |
| 3.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ   |                  |            |                |             |                   |
| 3.2 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ   |                  |            |                |             |                   |
| 3.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่  |                  |            |                |             |                   |
| 3.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ  |                  |            |                |             |                   |

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม**

5.1 จุดเด่นของ พอช.ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา (เรียงลำดับความสำคัญ)

(1).....

(2).....

(3).....

5.2 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการสนับสนุนงานพัฒนาของ พอช. (เรียงลำดับความสำคัญ)

(1).....

(2).....

(3).....

5.3 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค.



ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย  
โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ ประจำปี 2561  
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

---

1. ในฐานะที่ท่านเป็นคณะอนุกรรมการ ท่านมีความเห็นต่อบทบาทการสนับสนุนของ พอช. ในปัจจุบันนี้อย่างไร
  2. เมื่อเทียบกับทรัพยากร (งบประมาณ / บุคลากร / องค์ความรู้) ที่ พอช. มีอยู่ พอช. ควรให้การสนับสนุนกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการอย่างไร เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ
  3. กระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการและสนับสนุนของ พอช. ในปัจจุบันเป็นอย่างไร จะสามารถพัฒนาหรือปรับปรุง เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการได้อย่างไร
  4. บทบาทของผู้ประสานงานระดับภาคควรเป็นอย่างไร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ
  5. บทบาทของคณะอนุกรรมการควรเป็นอย่างไร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ
  6. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการของ พอช. เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ
    - ข้อเสนอแนะด้านนโยบายของ พอช.
    - ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรของ พอช.
    - ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ
-



ศูนย์บริการวิชาการ  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
118 หมู่ที่ 3 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240