



รายงานฉบับสมบูรณ์
โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2563
ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เสนอ
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โดย
สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2563

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2563 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 องค์ประกอบที่ 4 การตอบสนองต่อประชาชน กำหนดตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การมหาชน ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง รวมถึงงานบริการหลักขององค์กรตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ คือ การจัดตั้งและพัฒนาสภาองค์กรชุมชน และการรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ และเนื่องจากการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในปี 2563 ส่วนใหญ่ อยู่ในสถานการณ์ระบาดและการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 (COVID-19) จึงมีเนื้อหาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานการณ์ดังกล่าวด้วย

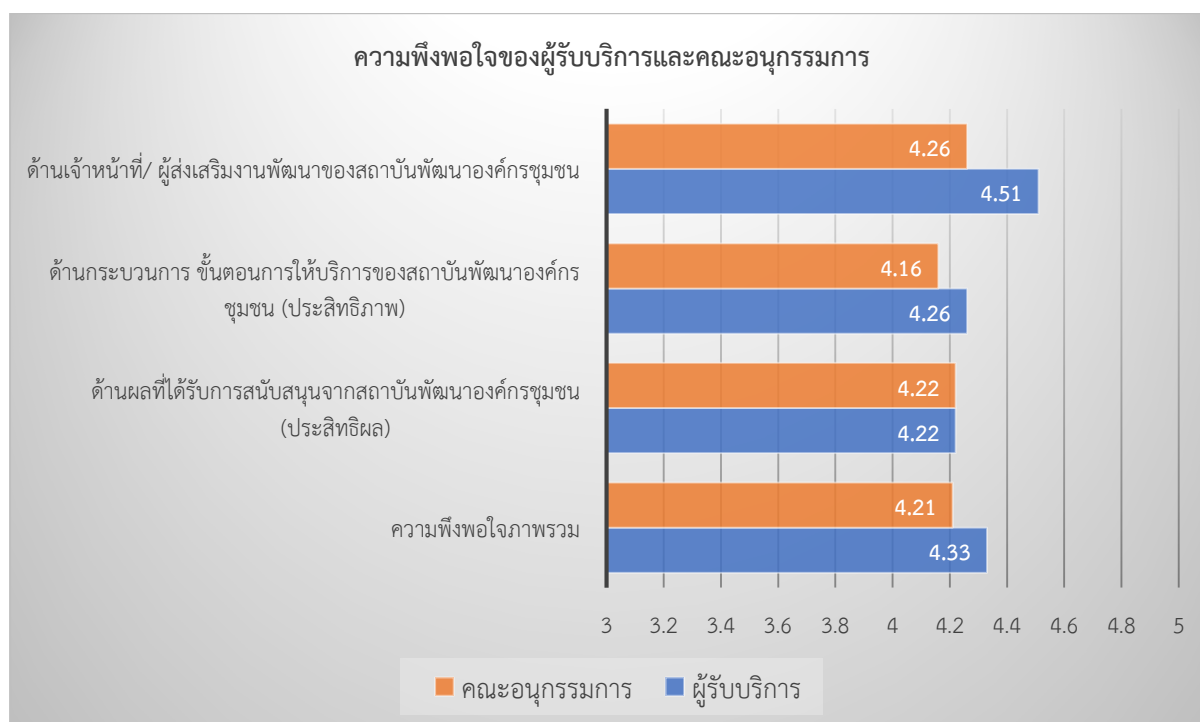
กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ในการสำรวจเชิงปริมาณ กลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. ภายใต้ 4 โครงการหลัก ประกอบด้วย โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท จำนวน 1,013 คน และคณะอนุกรรมการ จำนวน 107 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,120 คน สำหรับในเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายเป็นคณะอนุกรรมการที่สัมภาษณ์เชิงลึกรวม 30 คน

การเก็บข้อมูลเป็นใช้การเก็บข้อมูลแบบผสมวิธี กล่าวคือ ใช้การสำรวจเชิงปริมาณร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อขยายความหรือเพิ่มเติมการตีความข้อมูลจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิดที่ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึก มีแนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาเป็นเครื่องมือหลัก การเก็บรวบรวมข้อมูลทำในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจภายในของกลุ่มผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น เพื่อค้นหาคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนในการอธิบายความแตกต่างของการรายงานผลคะแนนความพึงพอใจทั้งที่เป็นภาพรวม และผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพและบุคลากร ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1,103 คน ร่วมกับคณะอนุกรรมการ 107 คน มีผลไปในทิศทางเดียวกันคือมีความพึงพอใจต่อการทำงานและให้บริการของ พอช. ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และ 4.21 ตามลำดับ ซึ่งเพิ่มขึ้นมาจากผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2562 ที่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ 3.79 ตามลำดับ สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้านหลักพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดทั้งในกลุ่มผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และ 4.26 ตามลำดับ รองลงมา ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจให้กับด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ในขณะที่ ฝ่ายคณะอนุกรรมการ กลับประเมินความพึงพอใจในด้านนี้เพียงระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนด้านสุดท้าย คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการประเมินความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ทั้ง 2 กลุ่ม รายละเอียดดังภาพที่ 1 และตารางที่ 1

ภาพที่ 1 เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ



ตารางที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ				
ความพึงพอใจภาพรวม	86.65	4.33	0.49	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	86.08	4.22	0.52	มากที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	86.32	4.26	0.59	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	87.55	4.51	0.53	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ				
ความพึงพอใจภาพรวม	86.06	4.21	0.48	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	86.09	4.22	0.55	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	85.79	4.16	0.54	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	86.29	4.26	0.54	มากที่สุด

1.1 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจผลที่ได้รับการสนับสนุนต่อ พอช. หรือประสิทธิผล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบทบาทของ พอช. ในมิติการพัฒนาศักยภาพขององค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.43) การสนับสนุนของ พอช. ตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.38) องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) รวมทั้ง สำหรับในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้รับบริการมีความเห็นว่าการสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (เรียงลำดับจากประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก) หรือประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ มักเป็นประเด็นที่เชื่อมโยงกับการสนับสนุนทรัพยากรโดยตรงกับชุมชน ได้แก่ การพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 3.58) โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) นอกจากนี้ ยังมีประเด็นการพัฒนาศักยภาพและความสามารถองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) ในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ประสิทธิภาพในการพัฒนาศักยภาพเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้วย ทุกรายละเอียดในตารางที่ 2

สำหรับคณะอนุกรรมการ แม้ว่าในระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของ พอช. จะเป็นไปทิศทางเดียวกับผู้รับบริการ แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า คณะอนุกรรมการมี

ความพึงพอใจในประเด็นเดียวกันที่แตกต่างบ้างเล็กน้อย ดังนี้ ประเด็นที่คณะอนุกรรมการพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.50) การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้ให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.45) องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ส่วนประเด็นที่คณะอนุกรรมการพึงพอใจน้อยกว่า 3 อันดับสุดท้ายคือ การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.98) สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12) โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) (รายละเอียดในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช.

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ				
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่	86.61	4.32	0.75	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้ให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	87.17	4.43	0.66	มากที่สุด
3. การสนับสนุนจาก พอช. ตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	86.90	4.38	0.75	มากที่สุด
4. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	86.81	4.36	0.72	มากที่สุด
5. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	86.41	4.28	0.73	มากที่สุด
6. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	86.25	4.25	0.71	มากที่สุด
7. สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	86.33	4.27	0.77	มากที่สุด
8. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทา ปัญหา	85.70	4.14	0.84	มาก

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
<i>ความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้</i>				
9. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	85.76	4.15	0.76	มาก
10. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น	86.22	4.24	0.67	มากที่สุด
11. การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคงพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบทช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19	82.90	3.58	1.20	มาก
12. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	85.90	4.18	0.67	มาก
คณะอนุกรรมการ				
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่	87.48	4.50	0.64	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	87.25	4.45	0.76	มากที่สุด
3. การสนับสนุนจาก พอช. ตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.89	4.18	0.80	มาก
4. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	86.36	4.27	0.73	มากที่สุด
5. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	86.17	4.23	0.73	มากที่สุด
6. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	86.45	4.29	0.69	มากที่สุด
7. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.61	4.12	0.72	มาก
8. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทา ปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.56	4.11	0.72	มาก

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
9. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	85.75	4.15	0.81	มาก
10. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงาน พัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น	84.91	3.98	0.89	มาก
11. การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19	85.98	4.21	0.71	มากที่สุด
12. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	85.66	4.13	0.67	มาก

1.2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในกลุ่มผู้รับบริการและคณะกรรมการมีความแตกต่างกันเล็กน้อย โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) แต่คณะกรรมการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากประเด็นที่ใช้ในการประเมินมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงนำเสนอแยกส่วนกันดังนี้

ประเด็นที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” และ ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ย 4.33)

สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (น้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ) 3 อันดับสุดท้ายคือ การประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล (ค่าเฉลี่ย 4.18) การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขา งานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้ไปแกรม คู่มือการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) รายละเอียดดูในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ				
1. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบล และระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	87.00	4.40	0.69	มากที่สุด
2. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ	86.73	4.35	0.74	มากที่สุด
3. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผล โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	86.65	4.33	0.73	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผย เข้าถึงง่ายเป็นที่รับรู้ ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	86.26	4.25	0.77	มากที่สุด
5. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานภายหลังจากการกระจายอำนาจ ไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล	85.90	4.18	0.76	มาก
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงาน	85.95	4.19	0.77	มาก
7. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	85.78	4.16	0.75	มาก
8. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	86.39	4.28	0.77	มากที่สุด
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	86.22	4.24	0.77	มากที่สุด
10. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	87.00	4.40	0.69	มากที่สุด

สำหรับคณะอนุกรรมการ ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่คณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของอนุกรรมการ/คณะทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34) การปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

สำหรับประเด็นที่คณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ (พึงพอใจในระดับมาก) 3 อันดับสุดท้ายได้แก่ การพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความคล่องตัว รวดเร็วและยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการภายหลังจาก

การกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล และความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตาม และประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ย 4.08) (โปรดดูรายละเอียดใน ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของคณะอนุกรรมการ

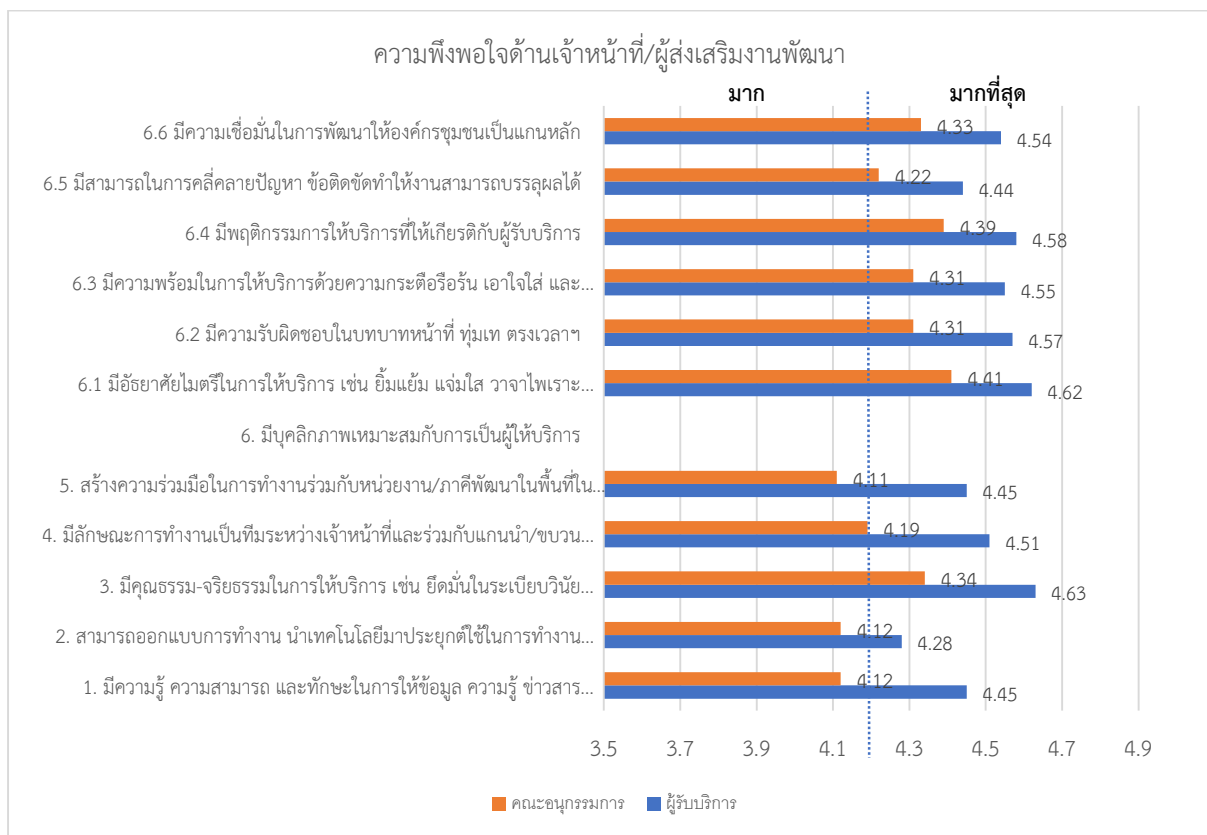
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
1. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์ และบทบาทหน้าที่ของอนุกรรมการ/คณะทำงาน	86.68	4.34	0.69	มากที่สุด
2. มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ	86.03	4.21	0.66	มากที่สุด
3. มีการสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยน เรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ คณะอนุกรรมการ และภารกิจของ พอช.	85.94	4.19	0.75	มาก
4. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน ภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ ภาค ประชาสังคม	85.47	4.09	0.69	มาก
5. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนในระดับ ตำบล จังหวัด และกลุ่มจังหวัดให้มี “แผนพัฒนา ชุมชนท้องถิ่น”	85.80	4.16	0.69	มาก
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการ ขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขา งานประเด็น ต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการ ดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	85.52	4.10	0.58	มาก
7. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจาย อำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล	85.38	4.08	0.76	มาก
8. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถ ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการ ให้บริการ	86.22	4.24	0.64	มากที่สุด
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงาน พัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	85.28	4.06	0.80	มาก
10. มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและ ประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุน จาก พอช.	85.42	4.08	0.65	มาก
11. มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/ อนุกรรมการมาดำเนินการต่อ	85.56	4.11	0.77	มาก
12. มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติ ของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและ ชัดเจน	85.75	4.15	0.72	มาก
13. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสม และสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโค	86.26	4.25	0.73	มากที่สุด

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
วิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 14. การปรับโครงสร้างของ พอช. ในการจัดกลุ่มจังหวัด และภาคสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาในปัจจุบัน	85.80	4.16	0.70	มาก

แม้ว่าประเด็นการประเมินของผู้รับบริการกับคณะอนุกรรมการจะมีความแตกต่างกัน แต่จะเห็นได้ว่า มีประเด็นร่วมบางประเด็นที่ทั้งสองฝ่ายมีความเห็นสอดคล้องกัน โดยเฉพาะเรื่องความคล่องตัว รวดเร็วและยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของ พอช. ซึ่งแม้จะได้รับผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นระดับมาก แต่จากข้อเสนอแนะของทุกฝ่าย พบว่า ความล่าช้าและขั้นตอนในการดำเนินงานของ พอช. เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้มีการปรับปรุง

1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ

เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ พบว่า แม้ว่าในภาพรวมทั้งสองฝ่ายจะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51 และ 4.26 ตามลำดับ) แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าคณะอนุกรรมการในทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้าน รายละเอียดโปรดดูในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ

ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ การมีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.63) การมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และการมีพฤติกรรมการบริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้ายคือ ความสามารถในออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

สำหรับคณะอนุกรรมการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) คุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.34) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความสามารถในการออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้ และการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน (ค่าเฉลี่ย 4.12)

กล่าวโดยสรุป ในส่วนของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ทั้งผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการพึงพอใจคุณลักษณะส่วนตัวของบุคลากร ทั้งในด้านบุคลิกภาพ คุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ แต่มีความพึงพอใจศักยภาพและความสามารถในการดำเนินงานน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสร้างความร่วมมือในการทำงาน การออกแบบการทำงานและความสามารถในการคลี่คลายปัญหา รายละเอียดดูในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ

ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ				
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	87.27	4.45	0.69	มากที่สุด
2. สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้	86.40	4.28	0.76	มากที่สุด
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ไม่ขอสิ่งตอบแทน	88.13	4.63	0.60	มากที่สุด
4. มีลักษณะการทำงานเป็นที่ระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	87.53	4.51	0.65	มากที่สุด
5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน	87.23	4.45	0.70	มากที่สุด
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ				

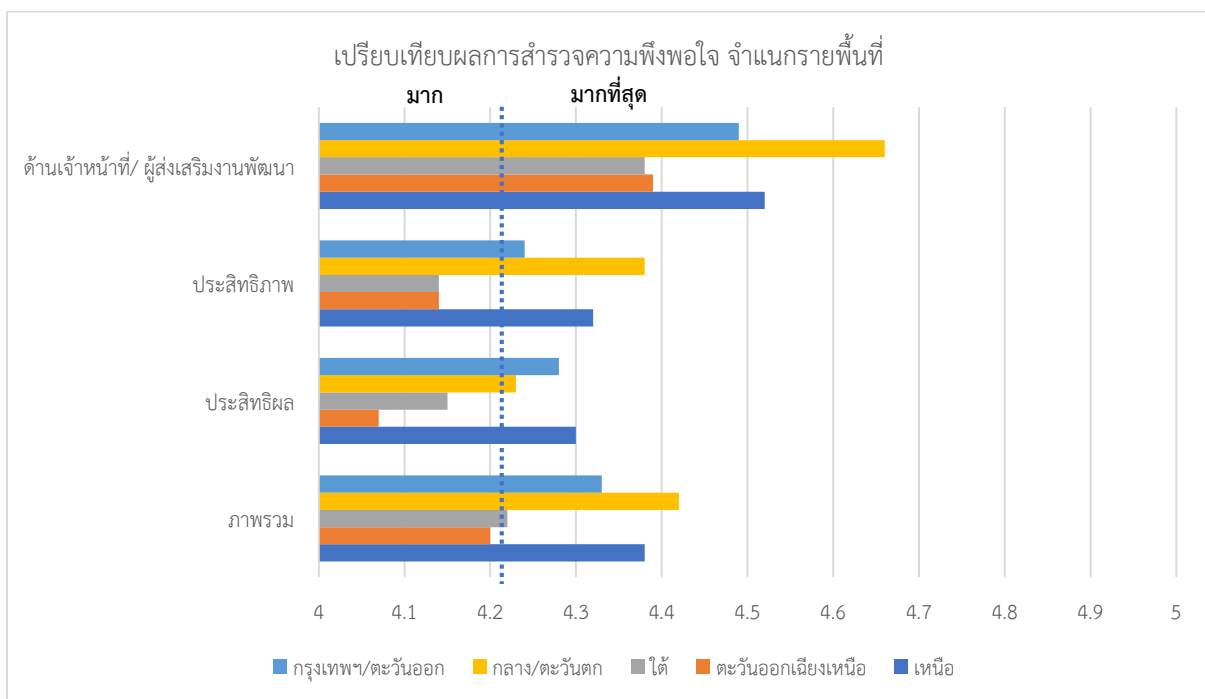
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
6.1 มีอัตราย้ายไม่ตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	88.09	4.62	0.58	มากที่สุด
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	87.84	4.57	0.63	มากที่สุด
6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอา ใจใส่ และเรียนรู้	87.76	4.55	0.63	มากที่สุด
6.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	87.91	4.58	0.60	มากที่สุด
6.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งาน สามารถบรรลุผลได้	87.18	4.44	0.68	มากที่สุด
6.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	87.71	4.54	0.60	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ				
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	85.61	4.12	0.68	มาก
2. สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ใน การทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้	85.61	4.12	0.75	มาก
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นใน ระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯไม่ขอสิ่งตอบแทน	86.68	4.34	0.70	มากที่สุด
4. มีลักษณะการทำงานเป็นที่ระหว่งเจ้าหน้าที่และร่วมกับ แกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	85.94	4.19	0.70	มาก
5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคี พัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน	85.56	4.11	0.76	มาก
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ				
6.1 มีอัตราย้ายไม่ตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	87.06	4.41	0.63	มากที่สุด
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	86.54	4.31	0.65	มากที่สุด
6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอา ใจใส่ และเรียนรู้	86.54	4.31	0.64	มากที่สุด
6.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	86.97	4.39	0.63	มากที่สุด
6.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งาน สามารถบรรลุผลได้	86.08	4.22	0.66	มากที่สุด
6.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	86.64	4.33	0.66	มากที่สุด

2. ความพึงพอใจจำแนกตามพื้นที่ดำเนินงาน (ภาค)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกรายพื้นที่ (ภาค) พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ยกเว้นผู้รับบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยผู้รับบริการในภาคกลางและภาคตะวันตกมีความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) อันดับต่อมาเป็นภาคเหนือ กรุงเทพฯ และปริมณฑลและภาคตะวันออก และภาคใต้ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยแบ่งผู้รับบริการออกเป็นรายภูมิภาค จะเริ่มเห็นการประเมินความพึงพอใจต่อการทำงานของ พอช. ด้านต่างๆ ในระดับที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้รับบริการในภาคเหนือ ภาคกลางและ

ตะวันตก และกรุงเทพฯ ปริมาณและภาคตะวันออก มีการประเมินความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด คือ อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ ผู้รับบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ มีการให้ความเห็นที่ต่างออกไป โดยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ซึ่งแตกต่างจากภูมิภาคอื่นที่ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด อีกทั้งในรายด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ) ก็ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 4.14 ตามลำดับ สำหรับในภาคใต้ แม้ผลรวมของการประเมินความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่หากพิจารณาในรายด้านจะพบเช่นเดียวกับในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ให้คะแนนด้านประสิทธิผล และประสิทธิภาพน้อยกว่าด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอชรายละเอียดดูในภาพที่ 3 และตารางที่ 6



ภาพที่ 3 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกรายพื้นที่ (ภาค)

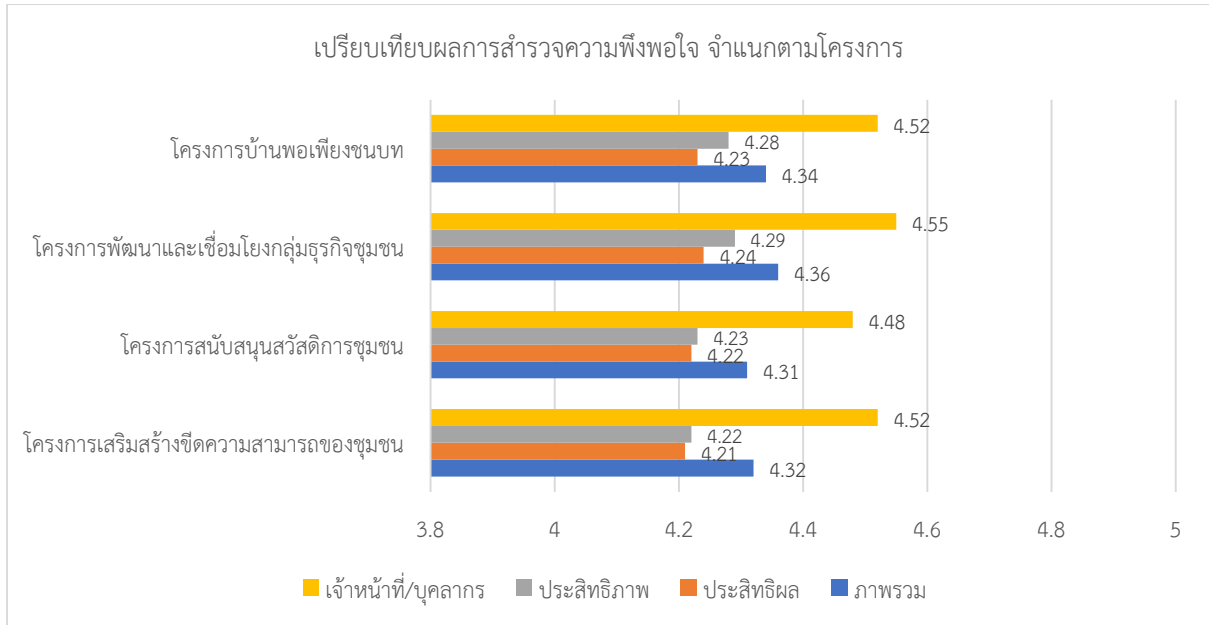
ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
ภาคเหนือ					
ความพึงพอใจภาพรวม	272	86.91	4.38	0.45	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	272	86.52	4.30	0.47	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	272	86.59	4.32	0.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	272	87.62	4.52	0.47	มากที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	140	85.99	4.20	0.54	มาก
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	140	85.37	4.07	0.59	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	140	85.68	4.14	0.64	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	140	86.94	4.39	0.54	มากที่สุด
ภาคใต้					
ความพึงพอใจภาพรวม	205	86.11	4.22	0.51	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	205	85.74	4.15	0.51	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	205	85.68	4.14	0.61	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	205	86.91	4.38	0.56	มากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	280	87.10	4.42	0.48	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	280	86.13	4.23	0.55	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	280	86.89	4.38	0.59	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	280	88.29	4.66	0.49	มากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก					
ความพึงพอใจภาพรวม	116	86.67	4.33	0.44	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	116	86.38	4.28	0.46	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	116	86.19	4.24	0.54	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	116	87.44	4.49	0.59	มากที่สุด

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามโครงการ

สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ พบว่าในภาพรวม มีการให้คะแนนความพึงพอใจกับ 4 โครงการหลักของ พอช. คือ โครงการเสริมสร้างความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงธุรกิจชุมชนและโครงการบ้านพอเพียงชนบท ในระดับมากที่สุดในทุกโครงการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ก็พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด คือ อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (ดูภาพที่ 4 และตารางที่ 7)



ภาพที่ 4 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามโครงการ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน					
ความพึงพอใจภาพรวม	349	86.58	4.32	0.50	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	349	86.05	4.21	0.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	349	86.11	4.22	0.63	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	349	87.58	4.52	0.55	มากที่สุด
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	669	86.56	4.31	0.49	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	669	86.11	4.22	0.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	669	86.15	4.23	0.59	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	669	87.42	4.48	0.52	มากที่สุด
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	320	86.78	4.36	0.52	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	320	86.18	4.24	0.56	มากที่สุด

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	320	86.43	4.29	0.63	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	320	87.75	4.55	0.53	มากที่สุด
โครงการบ้านพอเพียงชนบท					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	704	86.72	4.34	0.50	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	704	86.16	4.23	0.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	704	86.38	4.28	0.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	704	87.62	4.52	0.54	มากที่สุด

4. ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19

เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา หรือ COVID-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 ประกอบกับมาตรการการป้องกันและเฝ้าระวังการระบาดของโรคจากภาครัฐด้วยการประกาศ lockdown ในช่วงเดือน เมษายน – มิถุนายน ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนในวงกว้าง สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ปรับตัวเพื่อการดำเนินงานในสภาวะดังกล่าวหลายประการ มาตรการสำคัญคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่าย รวมไปถึงการพักชำระหนี้ในโครงการบ้านมั่นคงเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาด

ผลการประเมินความพึงพอใจจากความเห็นของผู้รับบริการและคณะกรรมการ ที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาดโควิด 19 ในระดับมากที่สุดในเรื่อง การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ เช่นเดียวกับด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาดโควิด 19 โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาดโควิด 19 มีผลประเมินอยู่ระดับมากที่สุด โดยสามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้

สำหรับประเด็นที่ได้รับผลการประเมินความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ เช่นเดียวกับการที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ดังนั้นสรุปได้ว่าการดำเนินงานของ พอช. ตามตัวชี้วัดที่กำหนดในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เป็นที่น่าพอใจ (ดูรายละเอียดในตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19

	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ชาวบ้านชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหากจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่			
ผู้รับบริการ	86.61	4.32	มากที่สุด
คณะกรรมการ	87.48	4.50	มากที่สุด
โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้			
ผู้รับบริการ	85.70	4.14	มาก
คณะกรรมการ	85.56	4.11	มาก
การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19			
ผู้รับบริการ	82.90	3.58	มาก
คณะกรรมการ	85.98	4.20	มากที่สุด
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
คณะกรรมการ	86.26	4.25	มากที่สุด
สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้			
ผู้รับบริการ	86.40	4.28	มากที่สุด
คณะกรรมการ	85.61	4.12	มากที่สุด

5. การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชากรกลุ่มย่อย

การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการและคณะกรรมการ ด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น และวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจภายในกลุ่มของผู้รับบริการ และคณะกรรมการด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น มีวัตถุประสงค์หลักในการค้นหาคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนในการอธิบายความแตกต่างของการรายงานคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม คะแนนด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) คะแนนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และคะแนนด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา แต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการ และคณะกรรมการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการทำงานของ พอช. ระหว่างคณะกรรมการเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ พบว่า คณะกรรมการให้คะแนนประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และคะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ ในขณะที่ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา คณะกรรมการให้คะแนนประเมินต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ ประมาณร้อยละ 22 และมีส่วนทำให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของกรรมการต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการเล็กน้อย

5.2 ความแตกต่างภายในกลุ่มผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการทำงานของ พอช. ของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจมากกว่า 4.21 (ระดับมากที่สุด) ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน ยกเว้นด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (คะแนนน้อยกว่า 4.21 อยู่ที่ระดับมาก) และความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความผันแปรไปตามเพศ ภูมิภาคที่อยู่อาศัย และสถานะในองค์กรชุมชน กล่าวคือ ผู้หญิงมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าผู้ชาย ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา)

ภูมิภาคที่อยู่อาศัย เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการในภาคกลางและตะวันตก (กลุ่มอ้างอิง) พบว่า ผู้ใช้บริการในภาคตะวันออกเหนือมีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) ในขณะที่ผู้ใช้บริการในภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและ ตะวันออก ให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ใช้บริการในภาคกลางและตะวันตก (กลุ่มอ้างอิง) ในด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในขณะที่ผู้ใช้บริการภาคเหนือให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวม และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนามากกว่าผู้ใช้บริการในภาคกลางและตะวันตก (กลุ่มอ้างอิง) เห็นได้ว่า ยังคงมีความแตกต่างของความพึงพอใจในการดำเนินงานของ พอช. ระหว่างพื้นที่ดำเนินโครงการ ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา)

สถานะในองค์กรชุมชน พบว่า เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นกรรมการ (กลุ่มอ้างอิง) ประธานกรรมการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก อาจสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาในประเด็นดังกล่าว

5.3 ความแตกต่างภายในกลุ่มคณะกรรมการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการทำงานของ พอช. ของคณะกรรมการ พบว่า ในภาพรวมคณะกรรมการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจมากกว่า 4.21 (ระดับมากที่สุด) ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน ยกเว้นด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (คะแนนน้อยกว่า 4.21 อยู่ที่ระดับมาก) และความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความผันแปรไปตามเพศ กล่าวคือ ผู้หญิงมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าผู้ชาย ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา)

โดยสรุป ในกลุ่มคณะกรรมการ คะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนักระหว่างกลุ่มย่อย ประชากร ไม่ว่าจะพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม และความพึงพอใจจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) ในขณะที่ยังมีความแตกต่างของความพึงพอใจจากมุมมองของผู้ใช้บริการระหว่างภูมิภาคที่ดำเนินการของ พอช. โดยเฉพาะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

6. ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นคณะอนุกรรมการทั้งหมด 30 ราย พบว่า ในภาพรวม คณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ พอช. ทั้งในด้านประสิทธิผล ที่สามารถพัฒนา ศักยภาพ สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยอาศัยกระบวนการทำงานแบบมีส่วนร่วมจากล่างขึ้นบน (bottom-up) ส่วนในเรื่องของประสิทธิภาพ ซึ่งมาจากกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานของ พอช. คณะอนุกรรมการหลายท่านมีข้อสังเกตตรงกันว่า แม้จะ พอช. จะเป็นองค์การมหาชน แต่ด้วยข้อจำกัดใน ฐานะองค์กรหนึ่งของรัฐ ทำให้ต้องตอบสนองต่อตัวชี้วัดและการตรวจสอบจากภาครัฐ ทำให้มีการผลักระ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดไปให้ชุมชนผู้รับบริการ หรืออีกนัยหนึ่งเป็นการนำเอาวิธีคิดแบบราชการไปสู่ชุมชน อาจเป็นกับดักสำคัญที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของ พอช. ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ซึ่ง เป็นเป้าหมายหลักขององค์กรลดลง สำหรับเรื่องเจ้าหน้าที่/บุคลากร คณะอนุกรรมการเห็นว่า **ความท้าทาย สำคัญเป็นเรื่องของจำนวนบุคลากรของ พอช. ที่มีจำกัด** ในขณะที่พื้นที่ทำงานและปัญหาและความต้องการ ของผู้รับบริการมีความหลากหลายและสลับซับซ้อนมากขึ้น อาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองปัญหาและความ ต้องการที่มีอย่างหลากหลายได้ ในขณะเดียวกัน การเปลี่ยนรุ่น และความต่อเนื่องในการทำงานของบุคลากร อาจจะส่งผลกระทบต่อการส่งต่อแนวคิดการทำงาน องค์กรความรู้และแม้แต่อุดมการณ์การพัฒนาของ พอช. ด้วย

นอกจากความพึงพอใจในภาพรวมแล้ว จากการสัมภาษณ์คณะอนุกรรมการมีข้อสังเกตที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. **อัตลักษณ์สำคัญ**ของ พอช. คือการทำงานพัฒนาโดยมีชุมชนเป็นแกนหลัก การสร้างการมีส่วนร่วม กับภาคีการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน ในปัจจุบัน การสร้างภาคีกับ ชุมชนเป็นจุดเด่นที่สำคัญของ พอช. แต่ความท้าทายสำคัญคือการขยายภาคีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานราชการหน่วยอื่นๆ องค์กรภาคเอกชน และแม้แต่องค์กรภาคประชาสังคม เพื่อให้หนุนเสริม กระบวนการดำเนินงานของ พอช. ดังนั้น พร้อมไปกับการรักษาแนวทางการดำเนินงานที่เป็นจุดเด่นของ องค์กร พอช. จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการขยายภาคีส่วนอื่นๆ มากขึ้น

2. **ความคาดหวังที่แตกต่างกันต่อสถานะของ พอช.** (positioning) ในปัจจุบัน พอช. มีสถานะเป็น องค์กรมหาชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องได้รับการตรวจสอบ ประเมินผลในฐานะหน่วยงานของรัฐ แต่ในอีกด้าน หนึ่ง ประวัติศาสตร์ของ พอช. ที่เกิดมาจากการผลักดันของขบวนชุมชนและองค์กรภาคประชาสังคมในอดีต ทำให้ พอช. ต้องมีความรับผิดชอบ ทั้งจากฝ่ายรัฐ และเป็นความคาดหวังของภาคีการพัฒนาภาคประชาสังคม และองค์กรชุมชน ความไม่ลงรอยของความคาดหวังดังกล่าว พบได้จากความเห็นของคณะอนุกรรมการที่มีที่ มาจากภาคส่วนที่แตกต่างกัน โดยคณะอนุกรรมการที่มาจากภาครัฐ แม้จะเข้าใจเป้าหมายการทำงานของ พอช. แต่ก็มี ความกังวลถึงการตอบสนองต่อตัวชี้วัดการทำงานของภาครัฐ การตรวจสอบการดำเนินงาน อำนาจ หน้าที่ ในขณะที่อนุกรรมการที่มาจากภาคประชาสังคมและชุมชน ก็คาดหวังให้ พอช. ทำงานตอบสนองต่อ ชุมชนและพื้นที่ได้อย่างคล่องตัว และสามารถดำรงรักษากระบวนการดำเนินงานที่มีเป้าหมายในการพัฒนา ศักยภาพของชุมชนในทุกระดับได้

3. **ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในเชิงปริมาณและคุณภาพ** ในภาพรวม คณะอนุกรรมการมี ความพึงพอใจต่อผลงานในเชิงปริมาณของ พอช. ที่สามารถดำเนินการได้ในงบประมาณที่จำกัด แต่ก็มี ความคาดหวังว่า พอช. จะสามารถขยายผลการดำเนินงานในเชิงคุณภาพได้ เช่น การพัฒนาศักยภาพของสภาองค์กร ชุมชนที่จัดตั้งแล้วให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น การเชื่อมโยงทรัพยากรของสภาองค์กรชุมชนกับองค์กรปกครอง ท้องถิ่นที่จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงนโยบายที่ชัดเจน รวมไปถึงการเชื่อมโยงงานในพื้นที่กับขบวนองค์กรชุมชน และองค์กรภาคประชาสังคมในพื้นที่ให้มากขึ้น

4. การเปลี่ยนแปลงรุ่นของคณาจารย์กับการสืบทอดอุดมการณ์ในการทำงานพัฒนาชุมชน คณะอนุกรรมการหลายท่านตั้งข้อสังเกตว่า ไม่เฉพาะบุคลากรภายใน พอช. ที่มีการเปลี่ยนแปลงรุ่น แต่บุคลากรในองค์กรชุมชนและขบวนชุมชนก็มีการเปลี่ยนรุ่นเช่นกัน การเปลี่ยนแปลงรุ่นของบุคลากรในทุกระดับ ส่งผลต่อการสืบทอดอุดมการณ์ แนวคิดในการพัฒนาชุมชน ดังนั้น พอช. จึงต้องให้ความสนใจกับการถ่ายทอด อุดมการณ์ แนวคิดในการทำงานพัฒนาชุมชนทั้งกับบุคลากรรุ่นใหม่ ทั้งภายในสำนักงาน พอช. และภาคที่ ร่วมงานกัน

5. การทำงานของ พอช. กับสังคมที่มีพลวัตและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นับจากการก่อตั้ง พอช. มาจนถึงปัจจุบัน สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความสลับซับซ้อน และมีความเหลื่อมล้ำ มากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ พอช. ต้องเผชิญกับความท้าทายแบบใหม่ เพื่อให้ สามารถตอบสนองสถานการณ์เปลี่ยนแปลงดังกล่าว พอช. จำเป็นต้องเตรียมพร้อมทั้งในด้านองค์ความรู้ นวัตกรรมและเครื่องมือเพื่อเผชิญปัญหาใหม่ๆ ในอนาคตมากขึ้น

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาจากการจัดลำดับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในลำดับที่ 1 พบว่า เป็นเรื่องระบบเอกสาร คู่มือแบบฟอร์ม (ร้อยละ 16.94) เจ้าหน้าที่และบุคลากร (15.17) กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงาน (ร้อยละ 15.02) และงบประมาณ (14.29) โดยมีข้อเสนอโดยสรุปดังนี้

(1) **ด้านระบบเอกสาร** ควรพัฒนาคู่มือแบบฟอร์มเอกสาร แบบรายงานให้มีมาตรฐาน มีความ ชัดเจน โดยไม่ต้องปรับปรุงบ่อยๆ ให้พร้อมใช้ทั้งในระบบเอกสาร (offline) และการรายงานในระบบออนไลน์ ทั้งนี้ควรลดขั้นตอนเอกสารให้น้อยลง

(2) **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร** ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่และบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งใน ด้านองค์ความรู้ บทบาทและทัศนคติในการดำเนินงานเป็นหุ้นส่วน เชื่อมโยงภาคีเครือข่ายในทุกระดับ และเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในระดับพื้นที่ การคัดเลือกบุคลากรและระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของ บุคลากร จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความเชื่อมโยงกับพื้นที่ โดยจำเป็นต้องให้บุคลากรในพื้นที่มีระยะเวลา การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ต้องย้าย/เปลี่ยนตำแหน่งบ่อยๆ

(3) **ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงาน** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และ ปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับลักษณะของภาคีเครือข่ายการดำเนินงานระดับชุมชน ควรลดขั้นตอนใน การดำเนินงาน เร่งรัดกระบวนการอนุมัติโครงการ โดยให้เวลาในการเตรียมงานของภาคีเครือข่ายให้มากขึ้น

(4) **ด้านงบประมาณ** เนื่องจากผู้รับบริการระดับชุมชนมีข้อจำกัดเรื่องไม่มีทรัพยากรการดำเนินงาน ของตนเอง จึงเรียกร้องให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเพิ่มงบประมาณในการดำเนินงานในพื้นที่ให้มากขึ้น รวมถึงเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณให้ทันสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงในพื้นที่

7.2 ข้อเสนอแนะจากคณะอนุกรรมการ

จากผลการสำรวจความคิดเห็น คณะอนุกรรมการให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะในเรื่อง เจ้าหน้าที่ บุคลากร (ร้อยละ 24.51) ภาคีเครือข่าย กลไกขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม (ร้อยละ 14.71) กระบวนการและ ขั้นตอนการดำเนินงาน รวมไปถึงระบบเอกสาร คู่มือ แบบฟอร์ม (ร้อยละ 11.76) โดยมีข้อเสนอแนะโดยสรุป ดังนี้

(1) **ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร** จำเป็นต้องมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมกับพื้นที่ และพัฒนา ศักยภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านองค์ความรู้ที่จำเป็น มีความทันสมัย และมีกระบวนการดำเนินงาน แบบยืดหยุ่น สามารถสร้างสมดุลการทำงานในฐานะองค์กรภาครัฐและการทำงานเชื่อมโยงกับองค์กรชุมชนได้ ทบถ้วนบทบาทในฐานะหุ้นส่วนกับภาคีการพัฒนาอื่นๆ หนุนเสริมการดำเนินงานของขบวนการองค์กรชุมชน

(2) **ด้านภาคีเครือข่าย กลไกการขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม** การเชื่อมโยงภาคีเครือข่ายการพัฒนาและการสร้างการมีส่วนร่วมของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ถือเป็นจุดเด่น และอัตลักษณ์ที่สำคัญของ องค์กร จำเป็นต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการขยายภาคีเครือข่าย การเชื่อมโยง ภาครัฐ-ประชาสังคม รวมไปถึงภาคส่วนต่างๆ ในสังคมแบบบูรณาการ

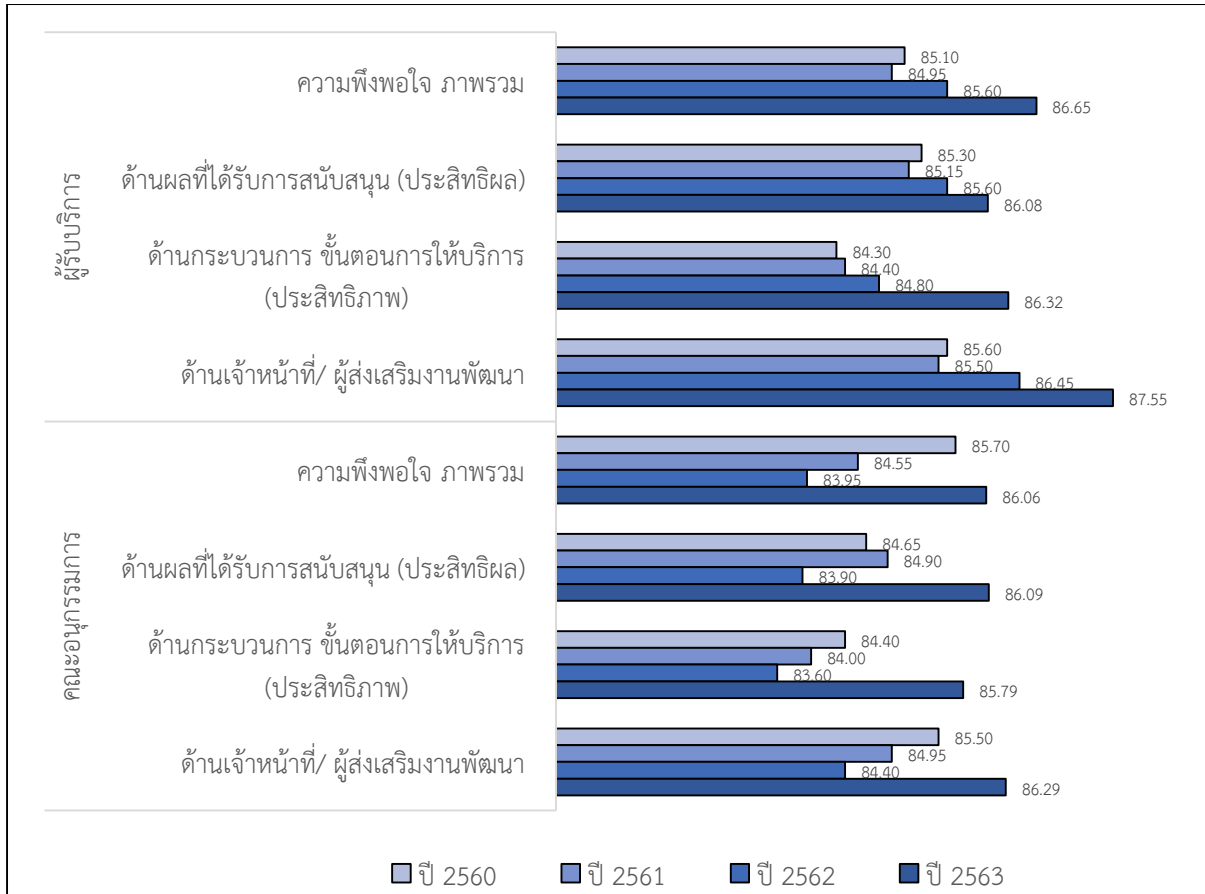
(3) **ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงาน** ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว ไม่ สับสน มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาจากล่างขึ้นบน มากกว่าการยึดติดกับเอกสารที่ซับซ้อนและขั้นตอนการดำเนินงานที่ล่าช้า

(4) **ด้านระบบเอกสาร คู่มือ แบบฟอร์ม** ควรปรับปรุงระบบเอกสารให้กระชับ มีความชัดเจนและ สะดวกต่อการให้ข้อมูลของชุมชน รวมไปถึงจัดทำคู่มือการดำเนินงานที่ชัดเจนเผยแพร่ในทุกกระดับ ไม่ เปลี่ยนแปลงบ่อยๆ

8. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

ผลการประเมินความพึงพอใจ ทั้งจากการสำรวจเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ใน ภาพรวม ทั้งผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ พอช. ทั้งในด้าน ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ การให้บริการของคณะอนุกรรมการมากกว่าเล็กน้อย

แม้ว่าผลการประเมินปี 2563 มีแนวโน้มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับผลการประเมินปีที่ผ่านมา กล่าวคือ เมื่อ เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2560 – 2562 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ คณะอนุกรรมการปี 2563 สูงกว่าโดยเปรียบเทียบกับปี 2560-2562 ไม่ว่าจะ เป็นความพึงพอใจภาพรวม หรือ พิจารณาจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุน (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) ดูรายละเอียดในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจปี 2560 - 2563

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ถือเป็นหน่วยงานที่เป็นข้อต่อสำคัญระหว่างภาคราชการ กับภาคประชาสังคมและชุมชน ความท้าทายที่สำคัญของสถาบันจึงเป็นการสร้างการสมดุระหว่างการทำงานกับภาคราชการและภาคชุมชน ด้านหนึ่ง จำเป็นที่จะต้องรักษามาตรฐานการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และการตรวจสอบการใช้งบประมาณในระบบราชการ กับอีกด้านหนึ่งที่ต้องสร้างการมีส่วนร่วมและทำงานเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาภาคีในระดับต่างๆ โดยมีกลไกสำคัญคือกลไกระดับภาค และบุคลากรในพื้นที่ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการหลายระดับ ก็มีความคาดหวังกับสถาบันในระดับที่แตกต่างกัน สำหรับองค์กรระดับชุมชนที่ไม่มีทรัพยากรการดำเนินงานของตนเอง ก็คาดหวังการสนับสนุนจากสถาบันทั้งในด้านงบประมาณ การสนับสนุนทางด้านองค์ความรู้ และการเชื่อมโยงกับภาคีส่วนอื่นๆ จึงคาดหวังว่าสถาบันจะสามารถเพิ่มบุคลากรและเพิ่มงบประมาณโดยตรงให้พื้นที่ ในขณะที่เครือข่ายในภาคประชาสังคมก็คาดหวังให้สถาบันมีบทบาทในการหนุนเสริมการเคลื่อนไหวของเครือข่ายในประเด็นปัญหาที่พื้นที่เผชิญอยู่ให้มากขึ้น ดังนั้น **แม้ว่าผลการประเมินพึงพอใจในภาพรวมของสถาบันจะมีแนวโน้มดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านๆ มา แต่จากข้อเสนอแนะของทั้งจากผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการในหัวข้อ 7 ก็ยังสามารถแสดงให้เห็นถึงความไม่ลงรอยกันของความคาดหวังของแต่ละฝ่ายได้เป็นอย่างดี** ในสภาวะดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อสร้างสมดุระหว่างความคาดหวังของภาคีที่แตกต่างกัน ดังนี้

(1) **การรักษาแนวทางการดำเนินงานที่เป็นจุดเด่นขององค์กร** คือการพัฒนาโดยมีชุมชนเป็นแกนหลัก การสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคีกับพัฒนาเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน **โดยปรับกระบวนการดำเนินงานให้สามารถเอื้อให้เกิดการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนมากขึ้น** โดยกำหนดกระบวนการ

ดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน แต่สามารถตรวจสอบการใช้งานงบประมาณตามระเบียบของราชการได้ และไม่ผลักการดำเนินงานตามตัวชี้วัดไปสู่ชุมชน

(2) **การพัฒนาผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ** ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการในเรื่องผลการดำเนินงานในเชิงปริมาณในระดับมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นโครงการเสริมสร้างเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการบ้านพอเพียงชนบท แต่ในเชิงคุณภาพ แต่ทั้งผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการมีความเห็นว่า สถาบันควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเชิงคุณภาพมากขึ้น เช่น การพัฒนาศักยภาพของสภาองค์กรชุมชนที่ไม่เข้มแข็ง ให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น การแสวงหาแนวทางเชื่อมโยงทรัพยากรของสภาองค์กรชุมชนกับองค์กรปกครองท้องถิ่น รวมไปถึงการเชื่อมโยงงานในพื้นที่กับขบวนองค์กรชุมชนและองค์กรภาคประชาสังคมในพื้นที่ให้มากขึ้น

(3) **การพัฒนานวัตกรรมเพื่ออนาคต** เนื่องจากสังคมในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก โดยเฉพาะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กลายเป็นตัวเร่งที่สำคัญทั้งในเรื่องผลกระทบที่ซ้ำเติมคุณภาพชีวิตของคนในระดับชุมชน เทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นตัวแปรที่สำคัญในการเชื่อมโยงการพัฒนาองค์กรชุมชน เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สถาบันจำเป็นต้องพัฒนานวัตกรรมเพื่อการดำเนินงานที่จำเป็นต้องมีทั้งเครื่องมือหรือแพลตฟอร์มสารสนเทศ ในระบบการสื่อสารองค์ความรู้ การรายงานผล รวมไปถึงการติดตามประเมินผลแบบมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ในขณะที่เดียวกันก็จำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เช่น การสร้างความไว้วางใจและการสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายในสถานะการดำรงชีวิตในวิถีใหม่ การสร้างระยะห่างทางสังคม การให้ความสำคัญกับการเตรียมการพัฒนานวัตกรรมเพื่ออนาคต จะทำให้สถาบันสามารถดำรงจุดแข็งในการดำเนินงานได้ แม้ว่าสถานการณ์จะเปลี่ยนไป ทั้งนี้ ไม่เฉพาะในกลุ่มบุคลากร เจ้าหน้าที่ แต่จำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ให้ถึงระดับชุมชนด้วย ทั้งในรูปแบบการจัดการความรู้สามารถเป็นไปทั้งในระบบออฟไลน์ เช่น การจัดการอบรม การสร้างโรงเรียนผู้นำ หรือการจัดการทำสื่อสารหรือชุดความรู้ในระบบออนไลน์ด้วย

(4) **การให้ความสำคัญกับเชื่อมโยงและพัฒนาศักยภาพกับบุคลากร โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ในทุก** ระดับ การเปลี่ยนรุ่นของบุคลากรเกิดขึ้นทั้งภายในองค์กร พอช. และกับภาคีองค์กรชุมชนและขบวนการชุมชนที่ร่วมงานกัน เมื่อเปรียบเทียบกับคนรุ่นเก่าที่เห็นประวัติศาสตร์การก่อตั้ง พอช. อุดมการณ์และแนวคิดการพัฒนา คนรุ่นใหม่อาจจะมีความเข้าใจน้อยกว่า ดังนั้น เพื่อให้การเปลี่ยนรุ่นของบุคลากรไม่กลายเป็นจุดอ่อนในการพัฒนาตามแนวทางของ พอช. ในอนาคต ในกระบวนการดำเนินงาน พอช. จึงควรให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงและพัฒนาศักยภาพของคนรุ่นใหม่มากขึ้น โดยอาศัยกระบวนการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ของบุคลากรทุกรุ่น สามารถถ่ายทอดแนวคิด อุดมการณ์ ทักษะและวิธีการปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันก็เปิดพื้นที่ให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้สร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมเพื่ออนาคต

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2563 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ และเนื่องจากการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในปี 2563 ส่วนใหญ่ อยู่ในสถานการณ์ระบาดและการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 (COVID-19) จึงมีเนื้อหาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานการณ์ดังกล่าวด้วย

การเก็บข้อมูลเป็นใช้การเก็บข้อมูลแบบผสมวิธี ใช้การสำรวจเชิงปริมาณร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อขยายความหรือเพิ่มเติมการตีความข้อมูลจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ในเชิงปริมาณ กลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. ภายใต้ 4 โครงการหลัก ประกอบด้วย โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท จำนวน 1,013 คน และคณะอนุกรรมการ จำนวน 107 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,120 คน สำหรับในเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายเป็นคณะอนุกรรมการที่ให้สัมภาษณ์เชิงลึกรวม 30 คน เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด ส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึก มีแนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาเป็นเครื่องมือหลัก การเก็บรวบรวมข้อมูลทำในเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจภายในของกลุ่มผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น เพื่อค้นหาคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนในการอธิบายความแตกต่างของการรายงานผลคะแนนความพึงพอใจทั้งที่เป็นภาพรวม และผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพและบุคลากร ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

หากรายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสถาบันองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในอนาคตย่อมเป็นผลมาจากความร่วมมือของผู้รับบริการ คณะอนุกรรมการที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในทุกมิติ ตลอดจนเจ้าหน้าที่สถาบันที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และหากมีข้อบกพร่องอันใดแน่นอนว่าเป็นความรับผิดชอบของคณะผู้วิจัยเท่านั้น ท้ายที่สุด คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ที่ให้โอกาสกับคณะผู้วิจัยในการร่วมเรียนรู้เพื่อการพัฒนาองค์กรในครั้งนี้

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	i
คำนำ	xxiii
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3. ขอบเขต	2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 แผนการดำเนินงาน	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	4
2.1.1 วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่	4
2.1.2 โครงสร้างการทำงาน	5
2.1.3 วิสัยทัศน์และพันธกิจ	6
2.1.4 ยุทธศาสตร์และนโยบายเพื่อการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชน พ.ศ.2560-2561	7
2.2 ผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2562	9
2.2.1. แนวทางการดำเนินงาน	10
2.2.2. ผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2562 ในระดับพื้นที่	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ	14
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	20
3.1 รูปแบบการวิจัย	20
3.2 ประชากรตัวอย่างในการศึกษา	20
3.2.1 ประชากรตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ	20
3.2.2 กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ	21
3.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	21
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	21

บทที่ 4 ผลการสำรวจ.....	23
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	23
4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	23
4.1.2 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).....	24
4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	27
4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการบริการในภาพรวม.....	28
4.2.2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)	29
4.2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)	32
4.2.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของผู้รับบริการและคณะกรรมการ.....	35
4.3 ความพึงพอใจจำแนกตามพื้นที่ดำเนินงาน (ภาค).....	37
4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามโครงการ	39
4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19.....	41
4.6 ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชากรกลุ่มย่อย	42
4.6.1 ความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการ และคณะกรรมการ	42
4.6.2 ความแตกต่างภายในกลุ่มผู้รับบริการ	44
4.6.3 ความแตกต่างภายในกลุ่มคณะกรรมการ	46
4.7 ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณ	47
บทที่ 5 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ.....	50
5.1 มุมมองของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการต่อ พอช.....	50
5.1.1 บทบาทการสนับสนุนในปัจจุบัน ผลลัพธ์และผลกระทบที่สำคัญ.....	50
5.1.2 อุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนในการทำงาน	52
5.1.3 บทบาทของคณะกรรมการ ผู้ประสานงานระดับภาค และการให้บริการสนับสนุน	55
5.2 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการ.....	60
5.2.1 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย.....	60
5.2.2 ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร	60
5.2.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	61
5.3 สรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพ.....	61
บทที่ 6 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ.....	63
6.1 สรุปผลการประเมิน	63
6.2 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย.....	64

เอกสารอ้างอิง.....	66
ภาคผนวก ก แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)...	67
ภาคผนวก ข. แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย : คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน	73
ภาคผนวก ค. ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	79
ภาคผนวก ง รายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก	80

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2. 1 การจัดโครงสร้างและกลไกการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).....	6
ภาพที่ 2. 2 ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ปี พ.ศ. 2560 – 2564.....	8
ภาพที่ 2. 3 การเชื่อมโยงทิศทาง นโยบาย แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสถาบันฯ กับแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562.....	8
ภาพที่ 2. 4 เป้าหมายการพัฒนาระบบราชการ	16
ภาพที่ 2. 5 ความเชื่อมโยงของเกณฑ์ PMQA กับระบบราชการ 4.0.....	17
ภาพที่ 4. 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มอายุ	23
ภาพที่ 4. 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ.....	35
ภาพที่ 4. 3 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกรายพื้นที่ (ภาค).....	38
ภาพที่ 4. 4 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามโครงการ.....	40
ภาพที่ 5. 1 บทบาทของผู้ประสานงานระดับภาคและการบริการสนับสนุน ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, พอช.ปรับระบบ-โครงสร้างองค์กร รับมือการเปลี่ยนแปลงของประเทศ, 2563).....	57
ภาพที่ 6. 1 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจปี 2560-2563.....	63

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1. 1	กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ	2
ตารางที่ 2. 1	ผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี2562 ในระดับพื้นที่.....	13
ตารางที่ 3. 1	แสดงการกระจายตัวของประชากรตัวอย่างตามสัดส่วนต่อขนาดของประเภทโครงการและพื้นที่	20
ตารางที่ 4. 1	การกระจายตัวร้อยละข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	25
ตารางที่ 4. 2	การมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการ.....	26
ตารางที่ 4. 3	การกระจายตัวของตำแหน่งในคณะกรรมการและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (ร้อยละ) .	27
ตารางที่ 4. 4	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	28
ตารางที่ 4. 5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช.	30
ตารางที่ 4. 6	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ.....	33
ตารางที่ 4. 7	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของคณะกรรมการ.....	34
ตารางที่ 4. 8	ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนของผู้รับบริการและคณะกรรมการ.....	36
ตารางที่ 4. 9	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค	38
ตารางที่ 4. 10	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ.....	40
ตารางที่ 4. 11	ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19	41
ตารางที่ 4. 12	ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น	43
ตารางที่ 4. 13	ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นของผู้รับบริการ	44
ตารางที่ 4. 14	ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นของคณะกรรมการ	46
ตารางที่ 4. 15	ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณของผู้รับบริการและคณะกรรมการ	47
ตารางที่ 5. 1	ผลการประเมินสถานะการสอบทานคุณภาพสภาองค์กรชุมชนตำบล (การวัดคุณภาพสภาองค์กรชุมชน A B และ C) ปีงบประมาณ 2563	58

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2534 เพื่อสนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นผ่านประเด็นงานต่างๆ และพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชน ทั้งในเมืองและชนบทให้มีความเข้มแข็งสู่การจัดการตนเองอันเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้สังคมเติบโตอย่างมีคุณภาพ และกระจายความเจริญอย่างทั่วถึงและยั่งยืน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา พอช. ได้ดำเนินการตามภารกิจขององค์กร และนโยบายรัฐบาล เพื่อสนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม การดำเนินการของ พอช. ยังคงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรและการสนับสนุนการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและบริบทการเปลี่ยนแปลง

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2563 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 องค์ประกอบที่ 4 การตอบสนองต่อประชาชน กำหนดตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การมหาชน ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง รวมถึงงานบริการหลักขององค์กรตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ คือ การจัดตั้งและพัฒนาสภาองค์กรชุมชน และการรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จึงได้ประสานความร่วมมือกับสถาบันวิจัยทางสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ซึ่งเป็นสถาบันวิชาการภายนอกที่มีความเป็นกลางและมีประสบการณ์การวิจัยทางสังคม อันจะก่อให้เกิดคุณค่าในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน นำไปสู่การสะท้อนผลสำรวจความพึงพอใจที่แม่นยำ สามารถนำผลมาয়ยกระดับคุณภาพการทำงาน ของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

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

2. เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3. ขอบเขต

(1) ด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นการสำรวจเชิงประเมินตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 องค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Based) คือ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ โดยครอบคลุมเนื้อหาการสำรวจใน 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจากสถาบันฯ
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

วิธีการสำรวจความพึงพอใจ โดยการส่งเอกสารแบบสำรวจไปยังกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกลุ่มย่อย (Focus group) เพิ่มเติมกับกลุ่มเป้าหมายในบางประเด็นที่มีนัยยะสำคัญ

(2) ด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันฯ ในปี 2563 (1 ต.ค. 2562 – มี.ค. 2563) โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค จำนวน 2,907 โครงการ

ตารางที่ 1. 1 กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ

โครงการหลัก	ภาค					รวมทั้งสิ้น
	เหนือ	ใต้	อีสาน	กลางและ ตะวันตก	กทม. และ ตะวันออก	
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	19	14	30	127	8	198
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	313	298	153	143	146	1,053
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	15	140	26	239	8	428
โครงการบ้านพอเพียงชนบท	336	151	281	246	184	1,228
รวม	713	603	490	755	346	2,907

(2) คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 17 คณะ 372 คน ซึ่งมีองค์ประกอบของผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2563 ฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ

4.2 ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพกระบวนการการทำงานของสถาบันฯ ในการสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชนและการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.5 แผนการดำเนินงาน

ดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน 2563

ขั้นตอนในการดำเนินงาน	ระยะเวลาในการดำเนินงาน				
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	xx	xxx	xxx	xxx	
2. ประมวลผลและจัดทำร่างรายงานผลการวิจัย				xxx	
3. ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฉบับสมบูรณ์					xxx

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในปี 2562 ที่ผ่านมา และส่วนสุดท้ายเป็นการสรุปสาระสำคัญของแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง อันนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการขององค์กรต่อไป

2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

สำหรับข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) แบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ (2) โครงสร้างการทำงาน (3) วิสัยทัศน์และพันธกิจ และ(4) ยุทธศาสตร์และนโยบายเพื่อการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชน พ.ศ. 2560 – 2564 โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2543 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 เป็นองค์กรของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ.2542 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ต่อมาในเดือนตุลาคม 2545 ได้ย้ายมาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน), ประวัติ พอช., 2563)

สำหรับวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 มีดังนี้ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2563)

วัตถุประสงค์

(1) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชนทั้งในเมืองและชนบท โดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวมหรือบูรณาการและหลักการพัฒนาที่สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมเป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม

(2) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือทางการเงินแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน

(3) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ตลอดจนประสานงานการสนับสนุนและให้การช่วยเหลือดังกล่าวจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนและสร้างความร่วมมือขององค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับประเทศ

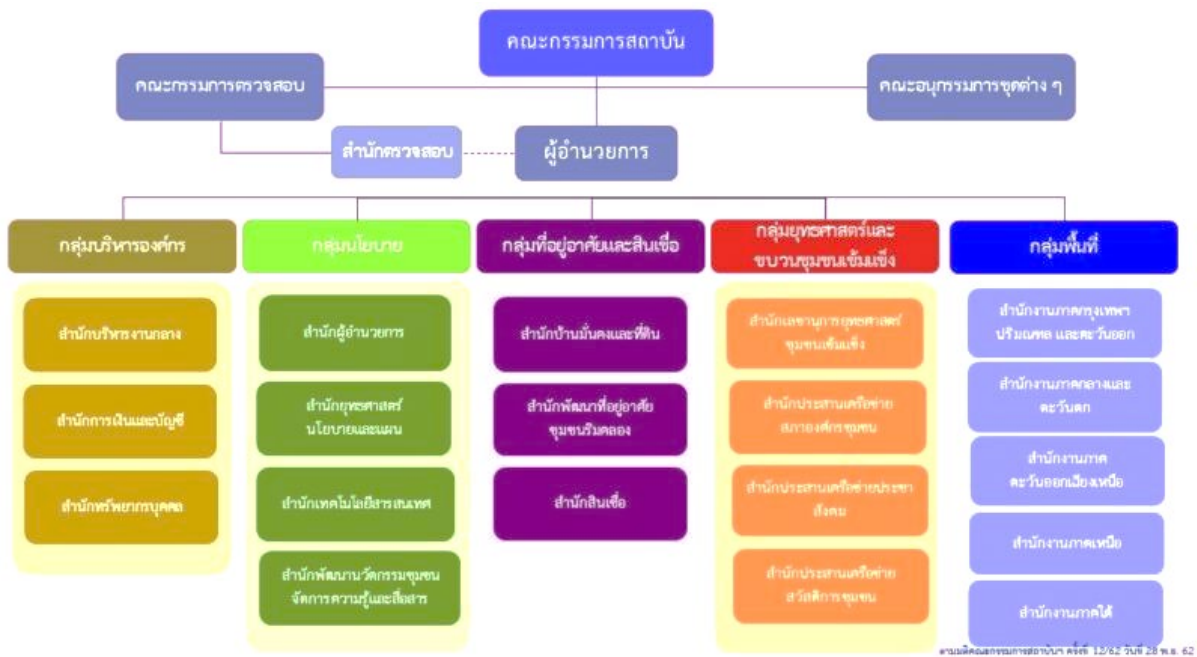
อำนาจหน้าที่

- (1) ประสานงานการพัฒนาองค์กรชุมชนของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เข้าถึงชุมชนตามความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง
 - (2) ศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับองค์กรชุมชนและการพัฒนาองค์กรชุมชน
 - (3) ส่งเสริมและแนะนำให้องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนมีบทบาทที่เหมาะสมในการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดีขึ้น รวมถึงการพัฒนากิจกรรมในเชิงธุรกิจ
 - (4) รับรองสถานภาพการเป็นองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อให้ได้รับประโยชน์จากกิจการที่อยู่ในอำนาจของสถาบัน
 - (5) ให้สินเชื่อแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน
 - (6) ให้บริการฝึกอบรม สัมมนา หรือการเรียนรู้ในรูปแบบอื่น ๆ แก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนให้สามารถพัฒนาการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - (7) จัดหาเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินงานของสถาบัน
 - (8) ร่วมลงทุนกับองค์กรชุมชน เครือข่ายองค์กรชุมชน สถาบันการเงิน และองค์กรหรือนิติบุคคล โดยการร่วมลงทุนรวมกันทั้งหมดต้องไม่เกินร้อยละสามสิบของเงินกองทุนของสถาบันและการร่วมลงทุนกับองค์กรชุมชน เครือข่ายองค์กรชุมชน สถาบันการเงิน และองค์กรหรือนิติบุคคลรายหนึ่งรายใดต้องไม่เกินร้อยละห้าของเงินกองทุนของสถาบัน เว้นแต่จะได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี
 - (9) จัดให้ได้มา จำหน่ายไป ทำนิติกรรม หรือดำเนินการอื่นใดเกี่ยวกับบรรดาสินทรัพย์ในทรัพย์สินทั้งในและนอกราชอาณาจักร
 - (10) กู้หรือยืมเงินภายในและภายนอกราชอาณาจักร
 - (11) ออกพันธบัตรหรือตราสารอื่นใดเพื่อการลงทุน
 - (12) ตั้งตัวแทนหรือนายหน้า มอบหมายหรือว่าจ้างให้บุคคลอื่นประกอบกิจการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน
 - (13) รับเป็นตัวแทนหรือนายหน้า รับมอบหมายหรือรับจ้างบุคคลอื่นเพื่อประกอบกิจการต่าง ๆ ภายในขอบวัตถุประสงค์ของสถาบัน
 - (14) กระทำการอื่นใดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบัน
- ทั้งนี้ การเข้าร่วมลงทุนในกิจการตาม (8) การกู้ยืมเงินตาม (10) และการออกพันธบัตรหรือตราสารอื่นใดเพื่อการลงทุนตาม (11) ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

2.1.2 โครงสร้างการทำงาน

สำหรับการจัดโครงสร้างการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เน้นความยืดหยุ่น คล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วตามความจำเป็นของสถานการณ์ การบริหารจัดการเป็นความสัมพันธ์แบบแนวราบที่ไม่มีสายการบังคับบัญชามากนัก โดยมีคณะผู้บริหารระดับสูงกำกับดูแลภาพรวมโครงสร้างจัดเป็นกลุ่มงาน โดยในแต่ละกลุ่มงานประกอบด้วยส่วนงานต่างๆ ที่มีภารกิจใกล้เคียงหรือสัมพันธ์กัน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้สถาบันเป็นองค์กรสนับสนุนเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน และเป็นเครื่องมือของภาคประชาชนในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่เป้าหมายร่วม “ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง” ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เน้นการกระจายการบริหารจัดการไปที่ภาค กลุ่มจังหวัดและจังหวัด เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นได้มีโอกาสในการจัดการตนเองมากขึ้น (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน), ผู้บริหารสถาบัน, 2563)

ด้วยเหตุนี้ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จึงมุ่งมั่นเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม จากฐานราก ด้วยพลังขององค์กรชุมชนและประชาสังคมโดยที่ชุมชนเป็นแกนหลัก การมีส่วนร่วมและการ กระจายอำนาจการตัดสินใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถาบันจะต้องประสานพลังจากทุกภาคส่วน การจัดโครงสร้าง และกลไกการทำงานของสถาบันจึงดำเนินการอย่างสอดคล้องกันซึ่งปรากฏไว้อย่างชัดเจนในพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2543 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับ ตลอดจนระเบียบต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้อง ดังนี้ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน), โครงสร้างองค์กรปี 2563, 2563)



ภาพที่ 2. 1 การจัดโครงสร้างและกลไกการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน), โครงสร้างองค์กรปี 2563, 2563)

2.1.3 วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ระยะ 5 ปี และ 20 ปีข้างหน้า

ในส่วนของวิสัยทัศน์ระยะ 5 ปี และ 20 ปีข้างหน้าของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) นั้น จากการระดมความเห็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับชุมชนท้องถิ่นต่างมีความเห็นไปในทิศทางร่วมกันว่า ควรจะต้องมีการพัฒนาให้ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถจัดการตนเองได้ ทั้งนี้ ความเข้มแข็งสามารถจัดการตนเองได้ของชุมชนท้องถิ่นในอนาคต ควรมีพื้นฐานจากคนในชุมชนท้องถิ่นที่แสดงบทบาทเป็นพลเมืองผู้ตื่นรู้ ใส่ใจสังคม มีการรวมตัวกันตามพื้นที่ในประเด็นต่างๆ เป็นองค์กรชุมชนที่มีภาวะผู้นำที่สอดคล้องประสานส่งต่อกัน ในทุกระดับ องค์กรชุมชนจะเป็นฐานของชุมชนท้องถิ่นและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะเอื้อให้ชุมชนท้องถิ่นมี คุณภาพชีวิตที่ดี อันเป็นผลเนื่องมาจากการร่วมกันจัดการให้มีระบบเศรษฐกิจชุมชนและระบบทางสังคมที่ เข้มแข็ง และมีความพร้อมทางทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การมีขบวนการองค์กรชุมชนที่เข้มแข็ง เป็นเอกภาพและ มีธรรมาภิบาล เป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่งของการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง ดังนั้น จึงต้องมี กลไก เครือข่ายและการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชนที่ดี รวมทั้ง มีการเชื่อมประสาน ถักทอและผนึกพลัง กับภาคีเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคการศึกษา ภาคประชาสังคม ภาค

สื่อสารมวลชน ฯลฯ ในอันที่จะหนุนเสริมความเข้มแข็งของขบวนการองค์กรชุมชน รวมทั้งการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและนโยบายเพื่อบรรลุเป้าหมายสู่ชุมชนท้องถิ่นที่เข้มแข็งสามารถจัดการตนเองได้ในอนาคต ดังนั้น การขับเคลื่อนให้ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง จึงเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญขององค์กรที่ต้องการให้บรรลุในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์และกรอบเป้าหมายการพัฒนา อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), รายงานประจำปี 2562, 2562, หน้า 1)

พันธกิจ

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีพันธกิจในการดำเนินงาน 4 ประการ ดังนี้ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน), รายงานประจำปี 2562, 2562, หน้า 2)

(1) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชนทั้งในเมืองและชนบท โดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวมหรือบูรณาการ และหลักการพัฒนาที่สมาชิกมีส่วนร่วมเป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม

(2) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือทางการเงินแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน

(3) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ตลอดจนประสานงานการสนับสนุนและการให้การช่วยเหลือดังกล่าวจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนและสร้างความร่วมมือขององค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับประเทศ

2.1.4 ยุทธศาสตร์และนโยบายเพื่อการพัฒนาขบวนการองค์กรชุมชน พ.ศ.2560-2561

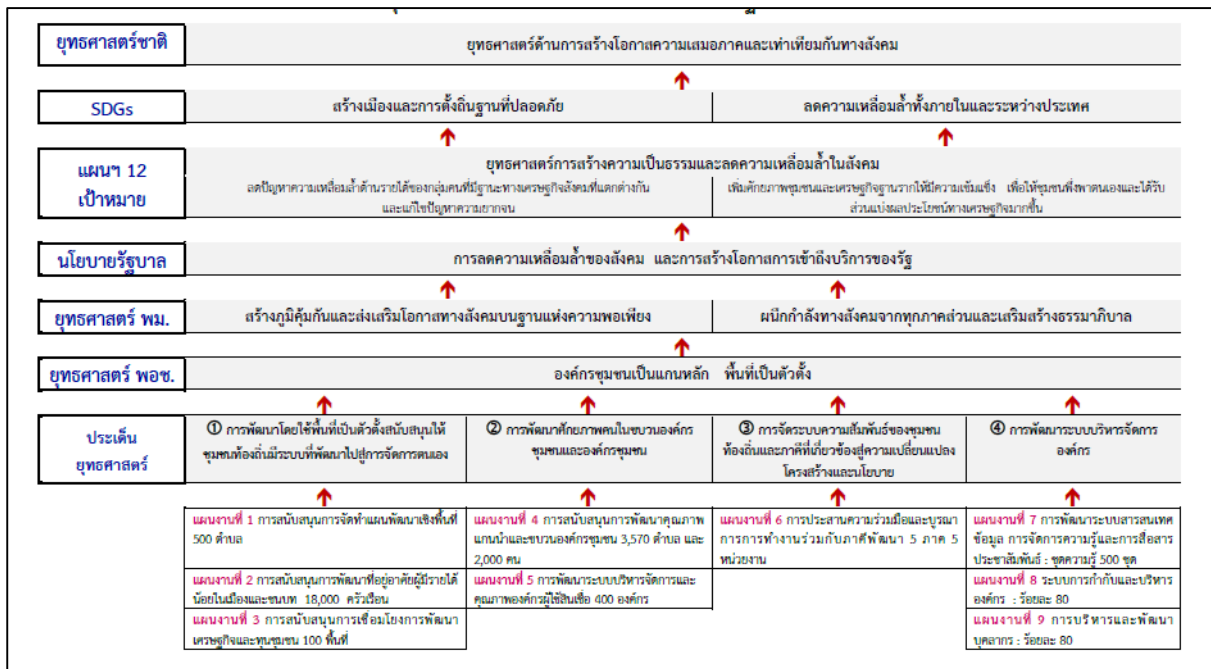
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานปี พ.ศ.2560-2564

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ปี พ.ศ. 2560 – 2564 โดยมีองค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก พื้นที่เป็นตัวตั้งใน 4 ประเด็น คือ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนการองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน), รายงานประจำปี 2562, 2562, หน้า 3)

วิสัยทัศน์ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) "ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งเต็มพื้นที่ประเทศไทย"		วิสัยทัศน์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) "ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งอยู่การจัดการตนเอง"		
ยุทธศาสตร์ : องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก พื้นที่เป็นตัวตั้ง				
ประเด็นยุทธศาสตร์	① การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบพัฒนาไปอยู่ การจัดการตนเอง	② การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชน ท้องถิ่นและภาคที่เกี่ยวข้องอยู่ความ เปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย	③ การพัฒนาศักยภาพคน ในชุมชนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน	④ การพัฒนาระบบบริหารจัดการ องค์กร
เป้าประสงค์	ชุมชนมีความเข้มแข็งอยู่การจัดการตนเอง บนพื้นฐานชุมชนท้องถิ่นได้อย่างสมดุล ชุมชนผู้มีรายได้มีอยู่ในเมืองและชนบทมีความพอ ีชีวิตที่ขึ้นและมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยสามารถ พึ่งตนเองได้	ภาคีความร่วมมือสนับสนุนการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นจัดการตนเอง	ผู้นำชุมชนมีศักยภาพและอัตลักษณ์ภาพที่ดี เป็นพลเมืองดีผู้ ใฝ่ดีจึงจะสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงผ่านผู้การเป็น ประเทไทยยุคใหม่ตามแนวทางชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง องค์กรชุมชนสามารถบริหารจัดการตนเองได้อย่างมี ประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล	ระบบบริหารจัดการขององค์กรมีความพร้อม สามารถรองรับและสนับสนุนขององค์กรและ ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีควมรู้ ความสามารถปฏิบัติงานอย่าง มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ
เป้าหมาย	• แผลพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ ของหน่วยงานและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน/ ภาคีพัฒนาในพื้นที่ 3,000 ตำบล • ชายอดผลและสร้างโอกาสให้ชุมชนและผู้มีรายได้ มีน้อยเข้าสู่วิถีการด้านที่อยู่อาศัยที่มีอยู่อาศัยของ ตนเองและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม 176,714 ครัวเรือน	ยกระดับความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงาน ภาครัฐและภาคีพัฒนาผู้เกี่ยวข้องความร่วมมือ ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเองอย่างเป็นรูปธรรมใน 77 จังหวัด	• ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถเท่าทันการเปลี่ยนแปลง และมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น 15,000 คน • องค์กรชุมชนมีคุณภาพและขีดความสามารถในการบริหาร จัดการการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม 6,260 ตำบล (ร้อยละ 80 ของพื้นที่) อยท	• เพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลและพัฒนา องค์กรร้อยละ 80 • บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 80
กลยุทธ์	• การพัฒนาพื้นที่ที่มีศักยภาพเป็นพื้นที่ต้นแบบ • การพัฒนาความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก • การจัดการพื้นที่อย่างมีส่วนร่วม • การสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น • การพัฒนาความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและที่นันทนาการ ในเมืองและชนบท	• การพัฒนาภาคีความร่วมมือ • การสร้างพื้นที่รูปธรรมความร่วมมือ • การเชื่อมโยงแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่ ยุทธศาสตร์จังหวัด	• การพัฒนาคนในชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพและรู้เท่าทันการ เปลี่ยนแปลง • การสร้างและพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงในชุมชน • การยกระดับคุณภาพขององค์กรชุมชนและชุมชนองค์กร ชุมชน	• การยกระดับการใช้ข้อมูลสารสนเทศสู่องค์กรความรู้ เพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและการสื่อสารเพื่อ สร้งการเปลี่ยนแปลง • การบริหารจัดการองค์กรสู่ธรรมาภิบาล • การบริหารการเงินและสินเชื่อยที่มีประสิทธิภาพ • การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ภาพที่ 2. 2 ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ปี พ.ศ. 2560 – 2564

ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน), รายงานประจำปี 2562, 2562, หน้า 4)



ภาพที่ 2. 3 การเชื่อมโยงทิศทาง นโยบาย แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสถาบันฯ กับแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน), รายงานประจำปี 2562, 2562, หน้า 5)

นโยบายเพื่อการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชน พ.ศ. 2561 - 2563

สำหรับนโยบายคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เพื่อการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างคณะกรรมการสถาบันฯ ผู้แทนขบวนองค์กรชุมชน ภาคประชาสังคม ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ โดยมีการรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน รวมทั้งมีการแต่งตั้งคณะทำงานสังเคราะห์เนื้อหา ร่างนโยบาย ซึ่งคณะกรรมการสถาบันฯ มีมติเห็นชอบนโยบายเพื่อการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชน พ.ศ. 2561 – 2563 ใน 7 ประเด็นสำคัญ ดังนี้ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน), รายงานประจำปี 2562, 2562, หน้า 6)

1. การพัฒนาพื้นที่รูปธรรมเชิงคุณภาพในประเด็นงานต่างๆ และพื้นที่ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเองทั้งระดับชุมชน ตำบล/เมือง และจังหวัด
 - 1.1 สนับสนุนการพัฒนาและยกระดับพื้นที่ปฏิบัติการเป็นพื้นที่รูปธรรมเชิงคุณภาพ
 - 1.2 สนับสนุนการพัฒนาแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเชื่อมโยงสู่ยุทธศาสตร์จังหวัด ครอบคลุมทุกมิติทั้งด้านการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และทรัพยากรสิ่งแวดล้อม
2. การเชื่อมโยงและพัฒนาระบบเศรษฐกิจฐานราก โดยการใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง : สนับสนุนการพัฒนา ระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานรากบนวิถีเศรษฐกิจพอเพียง
3. การเชื่อมโยงและขับเคลื่อนงานร่วมกับหน่วยงานภาคีพัฒนาเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระดับพื้นที่และระดับนโยบาย
 - 3.1 พัฒนากลไกความร่วมมือในระดับพื้นที่และระดับนโยบาย
 - 3.2 ผนึกพลังเครือข่ายขบวนองค์กรชุมชนในพื้นที่ เชื่อมโยงกลไกและขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับ
4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเชื่อมโยงระหว่างขบวนองค์กรชุมชนไทยและขบวนองค์กรชุมชนในประเทศอาเซียน : เป็นการพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างชุมชนท้องถิ่นภายในประเทศและระหว่างกลุ่มประเทศอาเซียน
5. การพัฒนาผู้นำองค์กรชุมชนและขบวนองค์กรชุมชนเพื่อขับเคลื่อนชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเองร่วมกับหน่วยงานภาคี
 - 5.1 สร้างและพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงในชุมชน
 - 5.2 ยกระดับคุณภาพองค์กรชุมชน ขบวนองค์กรชุมชน และสภาองค์กรชุมชน เป็นกลไกกลางในการเชื่อมโยงและขับเคลื่อนงานในทุกระดับทุกพื้นที่อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
6. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้วยการกระจายอำนาจไปยังภาคและชุมชน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการทำงานในทุกระบบ โดยพัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการองค์กร และการสนับสนุนการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน
7. การส่งเสริมการบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาลของพอช.และขบวนองค์กรชุมชน : มุ่งเน้นการวางรากฐานการพัฒนาให้เติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนในระยะยาว ทั้งในส่วนขององค์กร พอช. และขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับ

2.2 ผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2562

สำหรับการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2562 แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแนวทางการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ และส่วนที่ 2

เป็นผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2562 ในระดับพื้นที่ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน), รายงานประจำปี 2562, 2562, หน้า 7-117)

2.2.1. แนวทางการดำเนินงาน

ในภาพรวมของการดำเนินงานของสถาบันฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีการดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น ประกอบด้วย (1) การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง (2) การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย (3) การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน และ(4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร

โดยการดำเนินงานมีสาระสำคัญครอบคลุมใน 4 ส่วน คือ (1) งานตามภารกิจหลักขององค์กร (2) งานตามนโยบายรัฐบาล (3) การประเมินองค์การมหาชน และ(4) สถานะการเงินของสถาบันฯ โดยมีรายละเอียดเบื้องต้นดังนี้

งานตามภารกิจหลักและนโยบายการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชน

งานตามภารกิจหลักและนโยบายเป็นการดำเนินงานตามภารกิจหลักขององค์กรและนโยบายของคณะกรรมการสถาบันฯ ในการสนับสนุนและพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีจุดเน้นการดำเนินการที่สำคัญ ได้แก่ (1) เน้นพื้นที่เป็นตัวตั้งสู่ชุมชนเข้มแข็ง (2) การพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยให้กับผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท (3) การพัฒนาคุณภาพขบวนองค์กรชุมชน (4) การพัฒนาระบบสารสนเทศ ข้อมูล การจัดการความรู้ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์ 1: การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง มีการดำเนินงานใน 2 เรื่อง ดังนี้

1) **การสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเชิงพื้นที่:** สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน สนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ครอบคลุมทุกมิติทั้งด้านการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และทรัพยากรสิ่งแวดล้อม เพื่อให้คนในชุมชนได้กำหนดและเห็นเป้าหมายการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน โดยใช้แผนเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนงานพัฒนาที่จะทำให้ชุมชนท้องถิ่นมีความมั่นคงและมีคุณภาพชีวิตที่ดี พร้อมทั้งรักษาเอกลักษณ์และปรับใช้ภูมิปัญญาของชุมชนท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมในการจัดการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างมีส่วนร่วมและเป็นพื้นฐานสำคัญในการฟื้นฟูและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่ความสมดุลและยั่งยืน

โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับตำบล เป็นการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับตำบลของแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกันตามสภาพปัญหา ความต้องการ และบริบทของชุมชน รวมถึงการจัดความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน (2) แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับจังหวัด เป็นการสนับสนุนกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นภาคชุมชนที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต บริบทของพื้นที่ สภาพปัญหาและความต้องการของชุมชนใน 44 จังหวัด โดยเกิดกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานในพื้นที่ สามารถเชื่อมโยงและบรรจุเป็นแผนพัฒนาของหน่วยงานท้องถิ่น/หน่วยงานภาครัฐ รวมถึงได้รับการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ และงบประมาณในการดำเนินงาน และ(3) แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับกลุ่มจังหวัด/ระดับภาค เป็นการเตรียมความพร้อมของสำนักงานภาคและขบวนองค์กรชุมชนในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับภาคเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติและยุทธศาสตร์ภาค พร้อมทั้งพัฒนาแผนงาน/โครงการเสนอขออนุมัติงบประมาณเชิงพื้นที่ โดยมีกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาเชิงพื้นที่ที่มีความต่อเนื่องทั้งในระดับตำบล จังหวัด กลุ่มจังหวัดและภาค

2. การสนับสนุนการเชื่อมโยงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน: เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนยกระดับพื้นที่ปฏิบัติการเป็นพื้นที่รูปธรรมในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่การจัดการตนเองระดับตำบล/เมือง เน้นพื้นที่ที่มีรูปธรรมความสำเร็จที่ชัดเจน ก่อให้เกิดกระบวนการวิเคราะห์พื้นที่ที่ระดับการพัฒนาจากกิจกรรมงานประเด็นต่างๆ ที่ได้มีการดำเนินงานในพื้นที่ พร้อมทั้งเชื่อมโยงและประสานความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ เพื่อเป็นพื้นที่ต้นแบบในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และขยายผลสู่การเปลี่ยนแปลงของชุมชนท้องถิ่นและการผลักดันเชิงนโยบาย โดยใช้กลไกขบวนองค์กรชุมชนขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่การจัดการตนเองอย่างเป็นรูปธรรม

เกิดการสนับสนุนกลุ่มองค์กรเศรษฐกิจและทุนชุมชนใน 5 ภาค โดย**การจัดทำแผนธุรกิจเพื่อชุมชน (CBMC : Community Business Model Canvas)** ก่อให้เกิดความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนวิธีคิด (Mind set) จากการใช้ **“เงินเป็นตัวตั้ง”** มาเป็นการใช้ **“ทุน”** ที่เป็นปัจจัยทางการผลิตในการประกอบการ หรือการรู้จักใช้ปัจจัยทางการผลิต ได้แก่ ธรรมชาติ ทุนที่เป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่มนุษย์สร้างขึ้น และหนึ่งสมองสองมือ ที่สอดคล้องกับวิถีชุมชนมาเป็นตัวตั้ง ทำให้องค์กรชุมชนเกิดความมั่นใจว่า องค์กรชุมชนสามารถจัดการธุรกิจด้วยตนเองได้ เป็นธุรกิจเพื่อชุมชน เพื่อคนในชุมชนท้องถิ่น ให้เกิดการช่วยเหลือเอื้อเพื่อซึ่งกันและกัน เอื้อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ในพื้นที่ ทั้งผู้คน ชุมชน วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

ประเด็นยุทธศาสตร์ 2: การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน มีการดำเนินงานใน 2 เรื่อง ดังนี้

3) การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพแกนนำและขบวนองค์กรชุมชน: เป็นการวางรากฐานการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็ง โดยการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของคนทำงาน พร้อมทั้งเสริมสร้างขีดความสามารถของขบวนองค์กรชุมชน ซึ่งเป็นกลไกและแกนนำสำคัญในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรมและเท่าทันการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีให้กับองค์กรและชุมชนท้องถิ่น โดยมีการดำเนินงาน คือ (1) การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพคนในขบวนองค์กรชุมชน (2) การสนับสนุนการจัดตั้งและพัฒนาคุณภาพสภาองค์กรชุมชนตำบล และ(3) การสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน

4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการและคุณภาพองค์กรผู้ใช้สินเชื่อ: เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผู้ใช้สินเชื่อ และฟื้นฟูแก้ปัญหาสินเชื่อผิดนัด อันเป็นแผนงานสำคัญที่จะส่งต่อสถานะเงินทุนของสถาบันฯ ในการชำระสินเชื่อขององค์กรผู้ใช้สินเชื่อ โดยสนับสนุนกลไกการบริหารและพัฒนาระบบสินเชื่อ สอบทานและพัฒนาองค์กรผู้ใช้สินเชื่อระดับพื้นที่ เสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผู้ใช้สินเชื่อ และสนับสนุนการฟื้นฟูแก้ไขปัญหาสินเชื่อผิดนัด

ประเด็นยุทธศาสตร์ 3: การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย มีการดำเนินงานใน 1 เรื่อง ดังนี้

5) การประสานความร่วมมือและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีพัฒนา: เป็นการจัดการความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันระหว่างสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ขบวนองค์กรชุมชน และภาคีพัฒนาในการหนุนเสริมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและการผลักดันเชิงนโยบายสาธารณะ โดยมีรูปแบบความร่วมมือในลักษณะต่างๆ ซึ่งได้มีการกำหนดบทบาท พื้นที่ ประเด็น และแผนการดำเนินงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการประสานความร่วมมือ โดยมีการดำเนินงาน คือ (1) การประสานความร่วมมือกับภาคีพัฒนาระดับนานาชาติ (2) การประสานความร่วมมือกับภาคียุทธศาสตร์ในการพัฒนา และ(3) การประสานความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ 4: การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร มีการดำเนินงานใน 3 เรื่อง ดังนี้

6) การพัฒนาระบบสารสนเทศ ข้อมูล การจัดการความรู้ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์: เป็นการพัฒนาสารสนเทศ ข้อมูล การจัดการความรู้และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่เท่าทันสถานการณ์ และสามารถเชื่อมโยงการทำงานอย่างเป็นระบบ และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานและประกอบการจัดทำชุดความรู้ ทั้งในมิติงานพื้นที่และงานประเด็น เพื่อการสื่อสาร เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ อันเป็นการสร้างความรับรู้ให้กับกลุ่มเป้าหมายและสาธารณะ พร้อมทั้งเป็นต้นแบบในการขยายผลสู่พื้นที่อื่นๆ ต่อไป โดยมีการดำเนินงาน คือ (1) การจัดการความรู้ชุมชน (2) ระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ และ(3) การสื่อสารประชาสัมพันธ์

7) การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการกำกับและบริหารองค์กร: มุ่งเน้นการวางรากฐานการพัฒนาให้เติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรและชุมชนให้เกิดความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยมีการดำเนินงาน คือ (1) บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน การเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในปี 2562 (2) การพัฒนาระบบการกำกับติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล และ (3) การบริหารสินเชื่อ

8) การบริหารและพัฒนาบุคลากร: เป็นการยกระดับความสามารถของบุคลากรทุกระดับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติงานบนระบบ Online พัฒนาและสร้างการเรียนรู้จากกรณีการปฏิบัติจริงทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีการดำเนินงาน คือ(1) การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานตามสมรรถนะกลุ่มตำแหน่งงานและตามแผนความก้าวหน้าสายอาชีพ (career path) (2) การเปิดเวทีให้ความรู้กลาง สำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่ง (3) การพัฒนาบุคลากรผ่านการรณรงค์ พัฒนาอัตลักษณ์ ภาพลักษณ์ และวัฒนธรรมองค์กร สนับสนุนงบประมาณโครงการส่งเสริมกลุ่มกิจกรรมทางสังคม (4) การสัมมนาผู้ปฏิบัติงานประจำปี และ (5) การคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมโครงการ “1 คนดี มีจริยธรรม 1 หน่วยงาน” ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์

งานตามนโยบายรัฐบาล

เป็นการดำเนินงานใน “การสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท” โดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนได้ดำเนินการสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ภายใต้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่อยู่อาศัยระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) มุ่งเน้นการส่งเสริมและสร้างโอกาสด้านที่อยู่อาศัย พร้อมพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย โดยการแก้ไขปัญหาและพัฒนาที่อยู่อาศัยที่ได้มาตรฐาน มีสภาพแวดล้อมที่ดี สร้างโอกาสในการเข้าถึงระบบการเงินและสินเชื่อเพื่อการอยู่อาศัย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในทุกระดับเพื่อนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ภายใต้วิสัยทัศน์ “คนไทยทุกคนมีที่อยู่อาศัยถาวรและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในปี 2579 (Housing For All)” ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวยึดโยงกับปฏิญญาสากลที่ประเทศไทยให้การรับรอง ได้แก่ เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป้าหมายที่ 11 ของสหประชาชาติ และวาระใหม่แห่งการพัฒนา ซึ่งเป็นเจตนารมณ์ในการพัฒนาเมืองและที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมและยั่งยืนสำหรับทุกคน โดยเน้นการแบ่งระดับตามรายได้ และการพัฒนาที่อยู่อาศัยที่สอดคล้องกับวงจรชีวิต (Life-cycle)

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 เกิดผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท คือ (1) การพัฒนาความมั่นคงที่อยู่อาศัย “โครงการบ้านมั่นคง” (2) โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง (3) โครงการบ้านพอเพียงชนบท (4) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มคนไร้บ้าน และ (5) โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชั่วคราว กรณีไฟไหม้โลกรื้อ

การประเมินสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สถาบันฯ มีการประเมินองค์การมหาชนตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กำหนดกรอบแนวทางการประเมิน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การมหาชน งานตามกฎหมาย กฎ นโยบายของรัฐบาลหรือมติคณะรัฐมนตรี (Functional Base) (2) ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจ ยุทธศาสตร์ แนวทางปฏิรูปภาครัฐ นโยบายเร่งด่วน หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ (Agenda Base) (3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามพื้นที่หรือการ บูรณาการการปฏิบัติงานตามหลายพื้นที่หรือหลายหน่วยงาน (Area Base) (4) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงาน งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ(Innovation Base) และ (5) ศักยภาพในการเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาประเทศ ตามแผนหรือนโยบายระดับชาติ นโยบายของรัฐบาล ประกอบกับผลการประเมินโดยองค์กรภายในและภายนอกประเทศ (Potential Base)

รายงานสถานะการเงินและผลการดำเนินงาน

สำหรับการรายงานสถานะการเงินและผลการดำเนินงาน สถาบันฯ มีการจัดทำรายงาน ทั้งในส่วนของสถานะการเงิน และ ผลการดำเนินงานด้านการเงิน (ได้แก่ ด้านรายได้ ด้านค่าใช้จ่าย) รวมถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

2.2.2. ผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2562 ในระดับพื้นที่

ในส่วนของผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2562 ในระดับพื้นที่จากแนวทางการดำเนินงานในหัวข้อที่ผ่านมา แบ่งการพิจารณาพื้นที่ออกเป็น 5 ภูมิภาค ได้แก่ (1) ภาคเหนือ (2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (3) ภาคกลางและตะวันตก (4) ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และตะวันออก และ(5) ภาคใต้ และแบ่งการดำเนินงานการส่งเสริมและสนับสนุนในด้านต่างๆ ออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ (1) การจัดทำแผนพัฒนาฯ ระดับตำบล (2) การจัดทำแผนพัฒนาฯระดับจังหวัด (3) การพัฒนาเศรษฐกิจและชุมชน (4) สภาองค์กรชุมชน (5) พัฒนาศักยภาพแกนนำ (6) กองทุนสวัสดิการชุมชน (สมทบงบ) และ (7) การพัฒนาที่อยู่อาศัย มีผลการดำเนินงานที่ผ่านมาโดยมีรายละเอียดตามตาราง 2.1

ตารางที่ 2.1 ผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี2562 ในระดับพื้นที่

พื้นที่ภาค	แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล (หน่วย: ตำบล)	แผนพัฒนาฯระดับจังหวัด (หน่วย: จังหวัด)	พัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน (หน่วย: พื้นที่)	พัฒนาศักยภาพแกนนำ (หน่วย: คน)	สภาองค์กรชุมชน		กองทุนสวัสดิการชุมชน (สมทบงบ)		การพัฒนาที่อยู่อาศัย	
					จัดตั้งสภา (หน่วย: ตำบล)	พัฒนาสภา (หน่วย: ตำบล)	พื้นที่ (หน่วย: ตำบล)	สมาชิก (หน่วย: คน)	บ้านมั่นคง (หน่วย: บ้าน)	บ้านพอเพียงชนบท
1. เหนือ	103	9	16	876	105	316	202	195,751	1,182	2,454
2. ตะวันออกเฉียงเหนือ	103	5	21	836	257	645	440	421,557	1,074	2,826
3. กลาง ตะวันตก	105	9	39	945	51	327	274	185,185	1,213	2,584

พื้นที่ภาค	แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล (หน่วย: ตำบล)	แผนพัฒนาฯ ระดับจังหวัด (หน่วย: จังหวัด)	พัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน (หน่วย: พื้นที่)	พัฒนาศักยภาพแกนนำ (หน่วย: คน)	สภาองค์กรชุมชน		กองทุนสวัสดิการชุมชน (สมทบงบ)		การพัฒนาที่อยู่อาศัย	
					จัดตั้งสภา (หน่วย: ตำบล)	พัฒนาสภา (หน่วย: ตำบล)	พื้นที่ (หน่วย: ตำบล)	สมาชิก (หน่วย: คน)	บ้านมั่นคง (หน่วย: คน)	บ้านพอเพียง ชนบท
4. กรุงเทพฯ ปริมาณตลอดวันออก	103	7	22	764	39	191	179	167,987	1,931	2,383
5. ใต้	104	8	23	974	38	277	412	321,410	1,545	2,303
สรุปภาพรวม	518	38	121	4,395	490	1,756	1,507	1,291,890	6,945	12,550

ที่มา: ประมวลมาจาก สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2562, หน้า 6

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานขององค์กร เป็นขั้นตอนสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ซึ่งระดับความพึงพอใจของบุคคลนั้นๆ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง ดังนั้น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงเป็นปัจจัยนำเข้า (input) ที่สำคัญของกระบวนการประเมินผลลัพธ์เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ หลักการสำคัญในการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน ได้แก่¹

- 1) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลายมิติ ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีความคาดหวังต่อผลผลิต การบริการ และการดำเนินงานของหน่วยงานที่ถูกประเมินที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการตั้งเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เช่น จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มพื้นที่ดำเนินการ กลุ่มได้รับการบริการตามโครงการ เป็นต้น
- 2) กำหนดวิธีการวัดผลและเกณฑ์การประเมินการวัดความพึงพอใจออกมาเป็นตัวเลข สามารถทำได้หลายแนวทาง หนึ่งในแนวทางการวัดผล คือ ระยะห่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับบริการจริงที่ได้รับการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้น กับ สิ่งที่ไม่เกิดขึ้น (Confirmation / Disconfirmation) โดยสามารถวัดความพึงพอใจได้ทันทีหลังจากที่ให้บริการ หรือใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจในภาพรวม

¹ ปรับสาระสำคัญของหลักการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค, 2559. คู่มือการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ: กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. [แหล่งที่มาออนไลน์:

<http://www.opdcddc.org/document/document/SetBook-OPDC/No.3.pdf>

- 3) การกำหนดประเด็นหลักในการตั้งคำถามต้องครอบคลุมความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ทั้งนี้ ในแต่ละประเด็น ควรมีคำถามที่เกี่ยวข้องกับบริบทของงานบริการ อย่างน้อย 3 ข้อเพื่อให้องค์ประกอบในแต่ละด้านมีความชัดเจน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) หรือ PMQA เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐ รวมถึงองค์การมหาชนได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่มาตรฐานระดับสากลอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) เป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เทียบกับ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรไปสู่ความสำเร็จโดยมีแรงจูงใจในรูปของรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0, 2561)

ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2561 คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 มีมติให้หน่วยงานภาครัฐ (ส่วนราชการ จังหวัด และองค์การมหาชน) พัฒนาองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 โดยมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทำหน้าที่ส่งเสริมและดำเนินการตรวจรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563, 2563) ดังนั้น ทุกหน่วยงานที่อยู่ในขอบข่ายที่กำหนด ต้องเข้าร่วมในโครงการพัฒนานี้ ในขณะเดียวกัน ก็ต้องถูกประเมินและรับรองสถานะของการเป็นระบบราชการ 4.0 สำหรับเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้



ภาพที่ 2. 4 เป้าหมายการพัฒนาาระบบราชการ

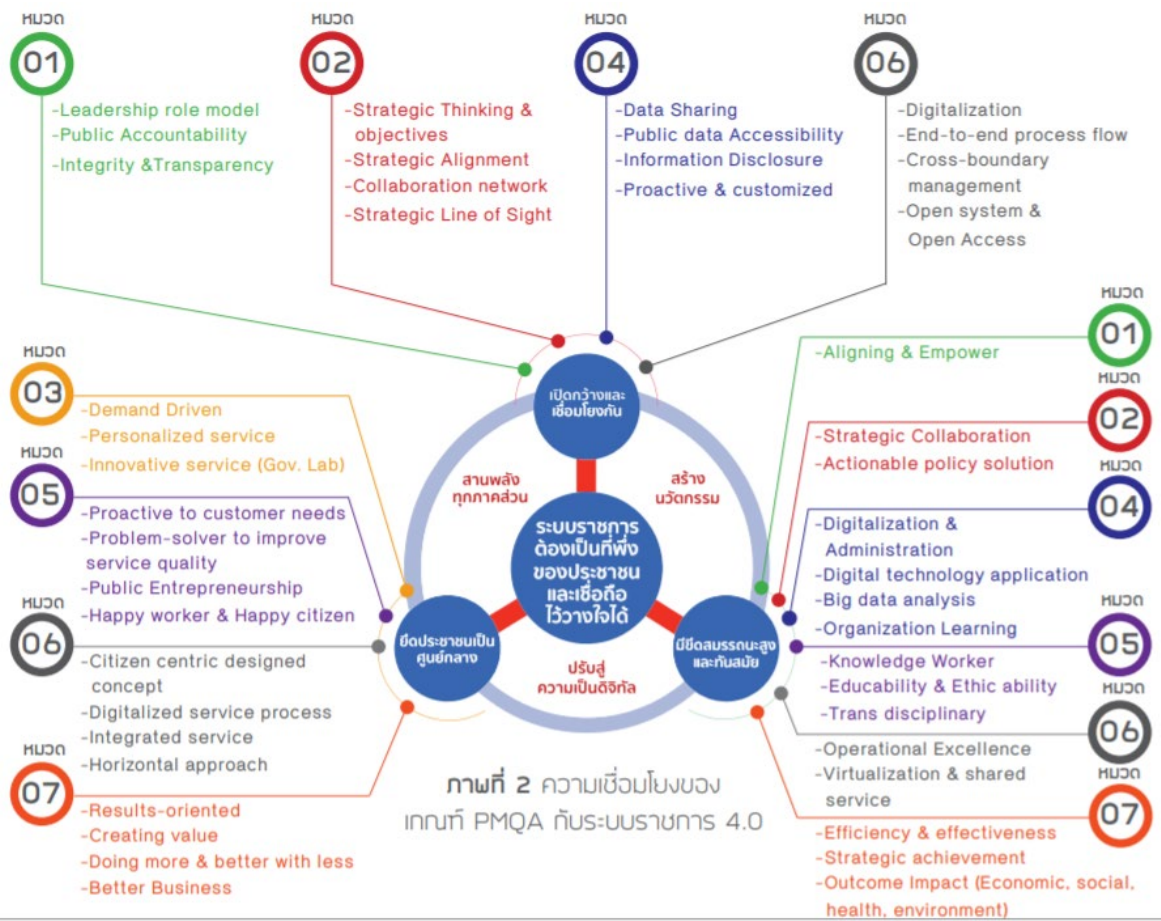
ที่มา: สำนักงาน ก.พ.ร., คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0, 2561.

1. ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกันและสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่นๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน

2. ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของหน่วยงานราชการเพื่อให้บริการต่างๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว

3. หน่วยงานของรัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High-Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการณไวล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงสร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่

สำหรับการขับเคลื่อนระบบราชการ 4.0 โดยใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หรือ PMQA ซึ่งประกอบไปด้วยเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด ซึ่งเมื่อนำมาเชื่อมโยงกับระบบราชการ 4.0 จะได้ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2. 5 ความเชื่อมโยงของเกณฑ์ PMQA กับระบบราชการ 4.0

ที่มา: สำนักงาน ก.พ.ร., คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0, 2561.

เครื่องมือการประเมินสถานะองค์การในการเป็นระบบราชการ 4.0 หรือ PMQA 4.0 เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินเพื่อตอบสนองพันธกิจตามหน้าที่ส่วนราชการ และการเชื่อมโยงสู่ยุทธศาสตร์และผลลัพธ์ด้านการพัฒนาของประเทศ โดยครอบคลุม 7 หมวด ดังนี้ (สรุปจาก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0, 2561))

หมวดที่ 1: การนำองค์การ เพื่อให้ระบบการนำองค์การของส่วนราชการมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์การ โดยส่วนราชการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่การบรรลุพันธกิจและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดนโยบายในการกำกับดูแลที่มีประสิทธิผลในเรื่องการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส สร้างสภาพแวดล้อมภายในที่มุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการแก้ไขปัญหาาร่วมกับเครือข่าย ติดตามประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่องและทันการณ (ด้วยกลไกของเทคโนโลยีดิจิทัล) โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

หมวดที่ 2: การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงาน

ที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วนมีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ไขปัญหาได้ทันที่

หมวดที่ 3: การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวดที่ 4: การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เพื่อให้ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลรวมทั้งองค์การ รวมทั้งการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกมีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

หมวดที่ 5: การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรทันสมัย พัฒนาศักยภาพในส่วนราชการให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรมมีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

หมวดที่ 6: การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการ และการให้บริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยี มาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวดที่ 7: ผลลัพธ์การดำเนินการ เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการและในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น

อย่างไรก็ดี มีงานศึกษาประสิทธิผลของการบริหารคุณภาพในองค์การภาครัฐของไทย ผ่านการขับเคลื่อนรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) (อิสโร, 2557) ซึ่งได้ประเมินว่ารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ไม่ใช่ตัวแบบการบริหารคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับทุกๆ องค์การภาครัฐของไทย แต่เหมาะสมสำหรับองค์การบางประเภทเท่านั้น โดยการนำแนวทางการบริหารคุณภาพในองค์การมาใช้กับภาครัฐของไทย ทำให้เกิดการพัฒนาที่แยกส่วน ส่วนราชการมีแนวคิดต่างคนต่างทำ และขาดการบูรณาการงานร่วมกัน ดังนั้น ข้อเสนอแนะจากงานศึกษานี้เพื่อผลักดันให้การบริหารคุณภาพในองค์การภาครัฐของไทย

ประสบความสำเร็จ คือ ต้องเปิดโอกาสให้ส่วนราชการสามารถเลือกวางเส้นทาง และพัฒนาตัวแบบการบริหาร
คุณภาพที่สอดคล้องกับกลุ่มภารกิจ รวมถึงอัตลักษณ์ของแต่ละส่วนราชการเอง โดยสำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) จะต้องเพิ่มการสนับสนุนทรัพยากร และขึ้นอย่างใกล้ชิดมากขึ้น เพื่อ
เสริมพลังให้ส่วนราชการสามารถขับเคลื่อนการบริหารคุณภาพในทิศทางที่เอื้อให้ภารกิจของรัฐประสบ
ผลสัมฤทธิ์ และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

ทั้งนี้ โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ได้ประยุกต์ใช้แนวทางการประเมิน
สถานะของผลลัพธ์การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ตามแนวทาง PMQA ใน
บางส่วน โดยเฉพาะแนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรในหมวด 3 การให้
ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจำเป็นต้องมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของ
หน่วยงาน ผ่านการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงในหมวดที่ 7 ผลลัพธ์
การดำเนินงาน ที่ต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดขั้นพื้นฐานเพื่อติดตามสถานะความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ซึ่ง
ภายใต้โครงการนี้คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญคือ
คณะกรรมการที่ร่วมทำงานกับ พอช. ในทุกโครงการสำคัญ

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มีการผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชากรตัวอย่างในการศึกษา และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนายกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอีกด้วย

3.2 ประชากรตัวอย่างในการศึกษา

3.2.1 ประชากรตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันในปี 2563 เป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครบจำนวน 2,907 โครงการ ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาด้วยวิธีการทางสถิติตามแนวทางของ Taro Yamane (1967) ในหนังสือ Elementary sampling theory พบว่า ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยวิธีการสุ่มอย่างอิสระ เท่ากับ 353 คน แต่ในการศึกษานี้ไม่ได้เป็นการสุ่มเลือกอย่างอิสระ โดยขึ้นอยู่กับความสะดวกในการรับโทรศัพท์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นคณะผู้วิจัยได้ตัดสินใจเพิ่มขนาดตัวอย่างให้ครอบคลุมประมาณ 1 ใน 3 ของกลุ่มประชากร (จำนวน 2,907 โครงการ ตัวแทนโครงการละ 1 คน) เท่ากับ 1,000 คน เพื่อให้ตัวอย่างที่สุ่มได้เป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา โดยได้พิจารณาร่วมกับงบประมาณที่ได้รับด้วย (ต้นทุนต่อหน่วยของการเก็บแบบสอบถาม) สำหรับการสุ่มเลือก ใช้การสุ่มอย่างง่ายจากรายชื่อโครงการที่ได้รับการสนับสนุนของสถาบัน โดยการกระจายตัวของประชากรตัวอย่างตามสัดส่วนต่อขนาดของประเภทโครงการและภูมิภาค รายละเอียดดังแสดงตาราง 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการกระจายตัวของประชากรตัวอย่างตามสัดส่วนต่อขนาดของประเภทโครงการและพื้นที่

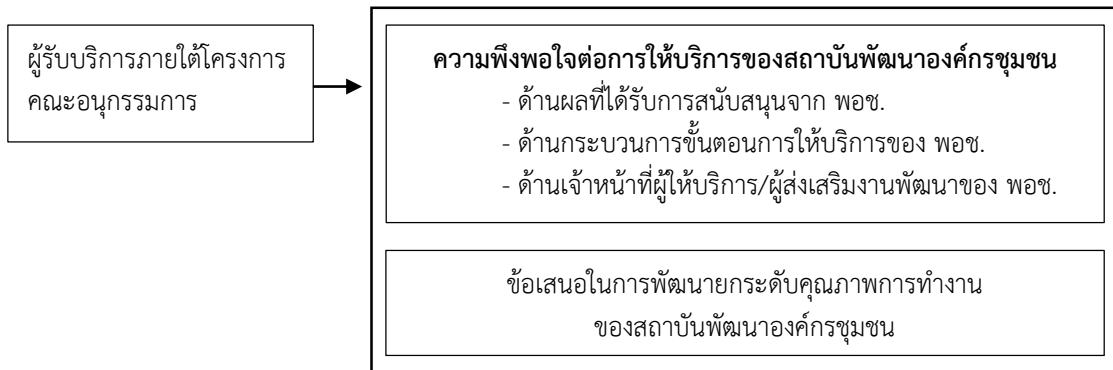
โครงการหลัก	ภาค					รวมทั้งสิ้น
	เหนือ	ใต้	อีสาน	กลางและ ตะวันตก	กทม. และ ตะวันออก	
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	7	5	10	44	3	
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	108	103	53	49	50	362
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	5	48	9	82	3	147
โครงการบ้านพอเพียงชนบท	116	52	97	85	63	422
รวม	245	207	169	260	119	1,000

คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 17 คณะ 372 คน เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษา เท่ากับ 100 คน ใช้การสุ่มอย่างง่ายให้มีการกระจายตัวครอบคลุม 17 คณะ และองค์ประกอบของคณะอนุกรรมการ (ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม)

3.2.2 กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ

คณะกรรมการ หรือตัวแทนจากชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 30 คน โดยเป็นสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

3.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการภายใต้โครงการ และคณะกรรมการ (รายละเอียดดังแสดงภาคผนวก ก และ ข) โดยเป็นแบบสอบถามที่มีองค์ประกอบของข้อความ และวิธีการออกแบบสอบถามสอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในปีที่ผ่านมา เพื่อให้ยังคงสามารถเปรียบเทียบแนวโน้มความพึงพอใจของการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนกับช่วงเวลาที่ผ่านมาได้ โดยแบบสอบถามต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนก่อนใช้ในการสำรวจข้อมูล

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย คือ ตัวแทนจากชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ และคณะกรรมการ (รายละเอียดดังแสดงภาคผนวก ค) โดยแนวคำถามดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนก่อนใช้ในการสำรวจข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจ มุ่งเน้นวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของประชากรตัวอย่าง ในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจภายในของกลุ่มผู้รับบริการและคณะกรรมการด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น เพื่อค้นหาคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนในการอธิบาย

ความแตกต่างของการรายงานผลคะแนนความพึงพอใจทั้งที่เป็นภาพรวม และผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิผล รวมทั้งแสดงผลร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการดำเนินงานตามเกณฑ์ของ ก.พ.ร. อีกด้วย

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

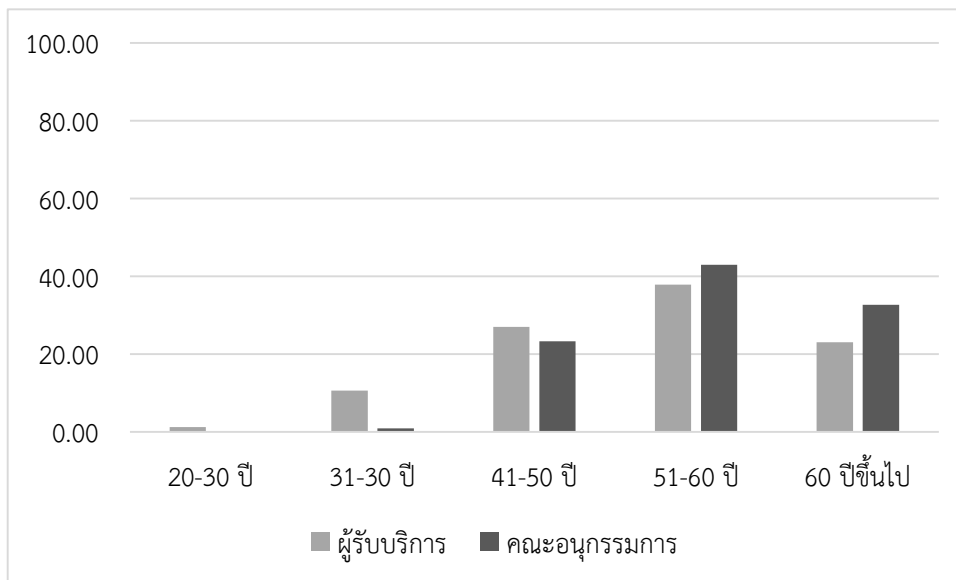
สำหรับข้อมูลจากการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึก จะใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จัดจำแนกเป็นหมวด สังเคราะห์ และตีความ เพื่อพัฒนาเป็นข้อเสนอในการพัฒนาเพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

บทที่ 4 ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2563 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม โดยทำการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2563 ซึ่งการนำเสนอผลการสำรวจในบทนี้จะแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชากรกลุ่มย่อย ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ในภาพรวมผลจากการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2563 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,120 ราย แบ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการภายใต้โครงการ จำนวน 1,013 ราย และคณะอนุกรรมการ จำนวน 107 ราย ทั้งนี้ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม พบลักษณะร่วมที่คล้ายคลึงกันทั้ง 2 กลุ่ม คือ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป โดยเฉพาะมีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในกลุ่มอายุ 51-60 ปีค่อนข้างมาก (ผู้รับบริการ ร้อยละ 38 และคณะอนุกรรมการ ร้อยละ 43) ดังนั้น ผลสำรวจในครั้งนี้ถือเป็นภาพสะท้อนบริบททางความคิดและการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นส่วนผสมระหว่างคนใน Generation X และ Generation Baby Boomer เป็นสำคัญ (ดูภาพที่ 4.1)



ภาพที่ 4. 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มอายุ

4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 1,013 ราย แบ่งเป็นเพศชายและหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 54 และร้อยละ 46 ตามลำดับ) ด้านกลุ่มอายุ

พบว่า ผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ใน Generation Baby Boomer คือ กลุ่มอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 38 กลุ่มอายุที่มากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23 รองลงมายังเป็นกลุ่มที่มีส่วนผสมระหว่าง Generation Baby Boomer และ Generation X คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 27 นอกจากนี้ ก็มีกลุ่มอายุ 31-40 ร้อยละ 11 และกลุ่มอายุ 20-30 ปี เพียงร้อยละ 1

ด้านการศึกษา ผู้รับบริการที่ตกเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกือบร้อยละ 50 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป กล่าวคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 40 และปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 9 สำหรับในด้านอาชีพ กลุ่มผู้รับบริการรายงานว่าตนเองนั้นเป็นเกษตรกร หรือทำงานอยู่ในภาคเกษตรมากถึงร้อยละ 42 รองลงมา คือ เป็น ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ ร้อยละ 20 และกลุ่มอาชีพอันดับที่ 3 ที่รายงานมาคือ ทำงานรับจ้าง/เป็นลูกจ้าง ร้อยละ 12

ด้านการทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ผู้รับบริการส่วนใหญ่ทำงานร่วมกับ พอช. มาแล้วมากกว่า 9 ปีขึ้นไป ถึงร้อยละ 38 นอกจากนี้ ก็เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมมาน้อยกว่า 5 ปี (แต่ไม่เกิน 9 ปี) ถึงร้อยละ 23 กลุ่มผู้รับบริการที่มาให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีสถานะเป็นประธานกรรมการขององค์กรในชุมชนมากถึงร้อยละ 46 สำหรับโครงการที่เข้าร่วมกับ พอช. จะเป็นโครงการบ้านพอเพียงชนบท รองลงมาคือ โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน และโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้รับบริการ 1 คน อาจเข้าร่วมโครงการต่างๆ มากกว่า 1 โครงการ ดังเช่นข้อมูลที่พบว่า ผู้รับบริการเข้าร่วมโครงการหลักๆ ของ พอช. เกือบทั้งหมด บางรายมากถึง 4 โครงการ กล่าวคือ ร้อยละ 16 เข้าร่วมทำงาน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท (ดูตารางที่ 4.1)

4.1.2 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการในชุดต่างๆ ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 107 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากถึงร้อยละ 70 ในขณะที่เพศหญิง มีสัดส่วนร้อยละ 30 ด้านกลุ่มอายุ เป็นที่น่าสนใจว่าหากพิจารณารวมกลุ่มอายุของคณะกรรมการที่มีอายุมากกว่า 50 ขึ้นไปนั้นจะมีมากเกือบถึงร้อยละ 80 ของกลุ่มคณะกรรมการที่ตกเป็นตัวอย่างทั้งหมด (กลุ่มอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 43 และกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 33) ดังนั้น กลุ่มนี้ถือเป็นกลุ่ม Generation Baby Boomer เกือบทั้งหมด

ด้านการศึกษา คณะกรรมการส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทขึ้นไปในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 37 และร้อยละ 34 ตามลำดับ มีกลุ่มที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเพียงเล็กน้อย ส่วนในด้านอาชีพนั้น กลุ่มคณะกรรมการ มีอาชีพเป็นเกษตรกร ร้อยละ 36 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 21 และมีบางส่วนที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ และ ทำงานรับจ้าง/เป็นลูกจ้าง ประมาณร้อยละ 10-11 เท่าๆ กัน

ด้านการทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) คณะกรรมการมากกว่าครึ่งที่ทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 9 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 55) รองลงมา คือ ตั้งแต่ 1-3 ปี ร้อยละ 19 และมีบางส่วนที่เพิ่งเริ่มมาทำงานร่วมไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 10 ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มข้าราชการ หรือคนทำงานจากหน่วยงานภาครัฐที่หมุนเวียนมาเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการโดยตำแหน่ง (ดูตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4. 1 การกระจายตัวร้อยละข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้รับบริการ	คณะอนุกรรมการ
เพศ		
ชาย	53.80	70.09
หญิง	46.20	29.91
กลุ่มอายุ		
20 - 30 ปี	1.28	-
31 - 40 ปี	10.66	0.93
41 - 50 ปี	27.05	23.36
51 - 60 ปี	37.91	42.99
มากกว่า 60 ปี	23.10	32.71
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0.10	-
ประถมศึกษา	6.42	2.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	6.32	3.74
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	28.92	19.63
อนุปริญญา/ ปวส.	8.59	2.80
ปริญญาตรี	40.18	37.38
ปริญญาโทขึ้นไป	9.48	33.64
อาชีพ		
เกษตรกร	42.15	36.45
รับจ้าง/ลูกจ้าง	12.24	10.28
ค้าขาย	7.60	2.80
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ	19.84	11.21
พนักงานบริษัทเอกชน	0.20	3.74
ธุรกิจส่วนตัว	5.92	20.56
เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	8.00	8.41
อื่นๆ	4.05	6.54
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.		
ไม่เกิน 1 ปี	4.15	10.28
ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	17.77	18.69
มากกว่า 3 - 5 ปี	17.47	8.41
มากกว่า 5 - 7 ปี	13.13	-
มากกว่า 7 - 9 ปี	9.48	7.48
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	38.01	55.14
พื้นที่ดำเนินการ		
ภาคเหนือ	26.85	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	13.82	
ภาคใต้	20.24	
ภาคกลางและตะวันตก	27.64	
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	11.45	
สถานะในองค์กรชุมชน		
ประธานกรรมการ	45.71	

ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้รับบริการ	คณะอนุกรรมการ
กรรมการ	17.57	
สมาชิก	4.15	
อื่นๆ	32.58	
โครงการที่เข้าร่วมทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	34.45	
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	66.04	
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	31.59	
โครงการบ้านพอเพียงชนบท	69.50	
จำนวน	1,013	107
ร้อยละ	100.00	100.00

ตารางที่ 4. 2 การมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการ

โครงการที่เข้าร่วมทำงาน	ผู้รับบริการ
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	0.89
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	20.43
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	2.47
โครงการบ้านพอเพียงชนบท	22.31
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	2.86
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	12.54
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	1.48
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	3.46
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	3.36
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	0.39
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	1.68
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	2.07
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	6.81
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	2.76
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	16.49
รวม	100.00

สำหรับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะอนุกรรมการที่ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นกรรมการในคณะอนุกรรมการ ร้อยละ 73 รองลงมาเป็นประธานคณะอนุกรรมการ ร้อยละ 19 และผู้นำเครือข่ายชุมชน ร้อยละ 15 โดยกลุ่มตัวอย่างจะกระจายอยู่ตามคณะอนุกรรมการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ที่มีทั้งหมดอยู่ 17 คณะ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลบางรายก็ทำหน้าที่ในคณะอนุกรรมการมากกว่า 1 ชุด อย่างไรก็ตาม ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ไม่ได้ข้อมูลมาจากคณะอนุกรรมการในชุดกรรมการบริหารการจัดการเครือข่ายโครงการชุมชนริมคลองน้ำมองน้ำอยู่

ตารางที่ 4. 3 การกระจายตัวของตำแหน่งในคณะกรรมการและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (ร้อยละ)

ข้อมูลพื้นฐาน	คณะกรรมการ
ตำแหน่งในคณะกรรมการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	
ประธานคณะกรรมการ	18.69
กรรมการในคณะกรรมการ	72.90
ผู้นำเครือข่ายชุมชน	14.95
ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	-
ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	0.93
อาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ	8.41
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	
กรรมการตรวจสอบ	3.74
อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน	7.48
อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน	3.74
อนุกรรมการบริหารบุคลากร	0.93
อนุกรรมการสินเชื่อ	9.35
อนุกรรมการประสานงานขบวนองค์กรชุมชน	14.02
อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน	9.35
อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง	6.54
กรรมการบริหารการจัดการเครือข่ายโครงการชุมชนริมคลองนำร่อง	-
อนุกรรมการประชาสัมพันธ์งานวิชาการและนโยบายสาธารณะ	6.54
อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน	9.35
อนุกรรมการภาคเหนือ	9.35
อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	12.15
อนุกรรมการภาคใต้	12.15
อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก	15.89
อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก	11.21
จำนวน	107

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับบริการ สนับสนุนจาก พอช./ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช./ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงการรับฟังข้อเสนอโดยรวมของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ในการวัดผลดังนี้

4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

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

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

4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการบริการในภาพรวม

ในภาพรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการและคณะกรรมการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ มีความพึงพอใจต่อการทำงานและให้บริการของ พอช. ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และ 4.21 ตามลำดับ ซึ่งเพิ่มขึ้นมาจากผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2562 ที่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ 3.79 ตามลำดับ สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้านหลัก พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดทั้งในกลุ่มผู้รับบริการและคณะกรรมการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และ 4.26 ตามลำดับ รองลงมา ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจให้กับด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ในขณะที่ ฝ่ายคณะกรรมการ กลับประเมินความพึงพอใจในด้านนี้เพียงระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนด้านสุดท้าย คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ผู้รับบริการและคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ทั้ง 2 กลุ่ม (ดูตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4. 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ				
ความพึงพอใจภาพรวม	86.65	4.33	0.49	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	86.08	4.22	0.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	86.32	4.26	0.59	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	87.55	4.51	0.53	มากที่สุด
คณะกรรมการ				
ความพึงพอใจภาพรวม	86.06	4.21	0.48	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	86.09	4.22	0.55	มากที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	85.79	4.16	0.54	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	86.29	4.26	0.54	มากที่สุด

4.2.2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)

ผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ของกลุ่มผู้รับบริการ ในประเด็นย่อย 12 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก และระดับมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ถือเป็นผลการดำเนินงานของ พอช. ที่ตรงตามเจตนารมณ์มากที่สุด คือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม ได้แก่ 1) การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 2) การสนับสนุนจาก พอช. ตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และ 3) องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อแก้ไขปัญหาในช่วงโควิด-19 ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่นๆ ได้แก่ 1) การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ 2) โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 นอกจากนี้ ยังมีประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น และประเด็นเรื่ององค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน ที่มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นย่อยอื่นๆ

คณะอนุกรรมการ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ของกลุ่มคณะอนุกรรมการ ในประเด็นย่อย 12 ประเด็น เป็นที่น่าสนใจว่าทางฝั่งคณะอนุกรรมการมองเห็นว่าการดำเนินงานของ พอช. ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนมีส่วนร่วมการแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 รวมถึงการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคงเพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ในส่วนของการดำเนินโครงการและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนเพื่อช่วยเหลือในช่วงโควิด-19 ก็ยังได้ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11)

นอกจากนั้น กลุ่มคณะอนุกรรมการก็ได้ให้คะแนนความพึงพอใจใกล้เคียงกัน โดยประเด็นย่อยที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ

เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และประเด็นเรื่ององค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

สำหรับในประเด็นย่อยที่ยังได้คะแนนเฉลี่ยน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่นๆ ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชน ได้แก่ 1) การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 2) สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ 3) องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (ดูรายละเอียดในตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช.

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ				
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่	86.61	4.32	0.75	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	87.17	4.43	0.66	มากที่สุด
3. การสนับสนุนจาก พอช. ตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	86.90	4.38	0.75	มากที่สุด
4. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	86.81	4.36	0.72	มากที่สุด
5. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	86.41	4.28	0.73	มากที่สุด
6. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	86.25	4.25	0.71	มากที่สุด
7. สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	86.33	4.27	0.77	มากที่สุด
8. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทา ปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.70	4.14	0.84	มาก

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
9. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	85.76	4.15	0.76	มาก
10. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น	86.22	4.24	0.67	มากที่สุด
11. การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19	82.90	3.58	1.20	มาก
12. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	85.90	4.18	0.67	มาก
คณะอนุกรรมการ				
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่	87.48	4.50	0.64	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	87.25	4.45	0.76	มากที่สุด
3. การสนับสนุนจาก พอช. ตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.89	4.18	0.80	มาก
4. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	86.36	4.27	0.73	มากที่สุด
5. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	86.17	4.23	0.73	มากที่สุด
6. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	86.45	4.29	0.69	มากที่สุด
7. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.61	4.12	0.72	มาก
8. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทา ปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.56	4.11	0.72	มาก

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
9. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	85.75	4.15	0.81	มาก
10. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น	84.91	3.98	0.89	มาก
11. การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19	85.98	4.21	0.71	มากที่สุด
12. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	85.66	4.13	0.67	มาก

4.2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในกลุ่มผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการมีความแตกต่างกันเล็กน้อย โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) แต่คณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากประเด็นที่ใช้ในการประเมินมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงนำเสนอแยกส่วนกันดังนี้

ประเด็นที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” และ ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ย 4.33)

สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (น้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ) 3 อันดับสุดท้ายคือ การประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล (ค่าเฉลี่ย 4.18) การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขา งานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) รายละเอียดดูในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4. 6 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ				
1. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบล และระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	87.00	4.40	0.69	มากที่สุด
2. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ	86.73	4.35	0.74	มากที่สุด
3. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผล โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	86.65	4.33	0.73	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผย เข้าถึงง่ายเป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	86.26	4.25	0.77	มากที่สุด
5. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล	85.90	4.18	0.76	มาก
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้ โปรแกรม คู่มือการดำเนินงาน	85.95	4.19	0.77	มาก
7. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและ ภาคเอกชน	85.78	4.16	0.75	มาก
8. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	86.39	4.28	0.77	มากที่สุด
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	86.22	4.24	0.77	มากที่สุด
10. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	87.00	4.40	0.69	มากที่สุด

สำหรับคณะอนุกรรมการ ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่คณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของอนุกรรมการ/คณะทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34) การปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

สำหรับประเด็นที่คณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ (พึงพอใจในระดับมาก) 3 อันดับสุดท้ายได้แก่ การพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความคล่องตัว รวดเร็วและยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล และความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตาม

และประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ย 4.08) (โปรดดูรายละเอียดในตารางที่ 4.7)

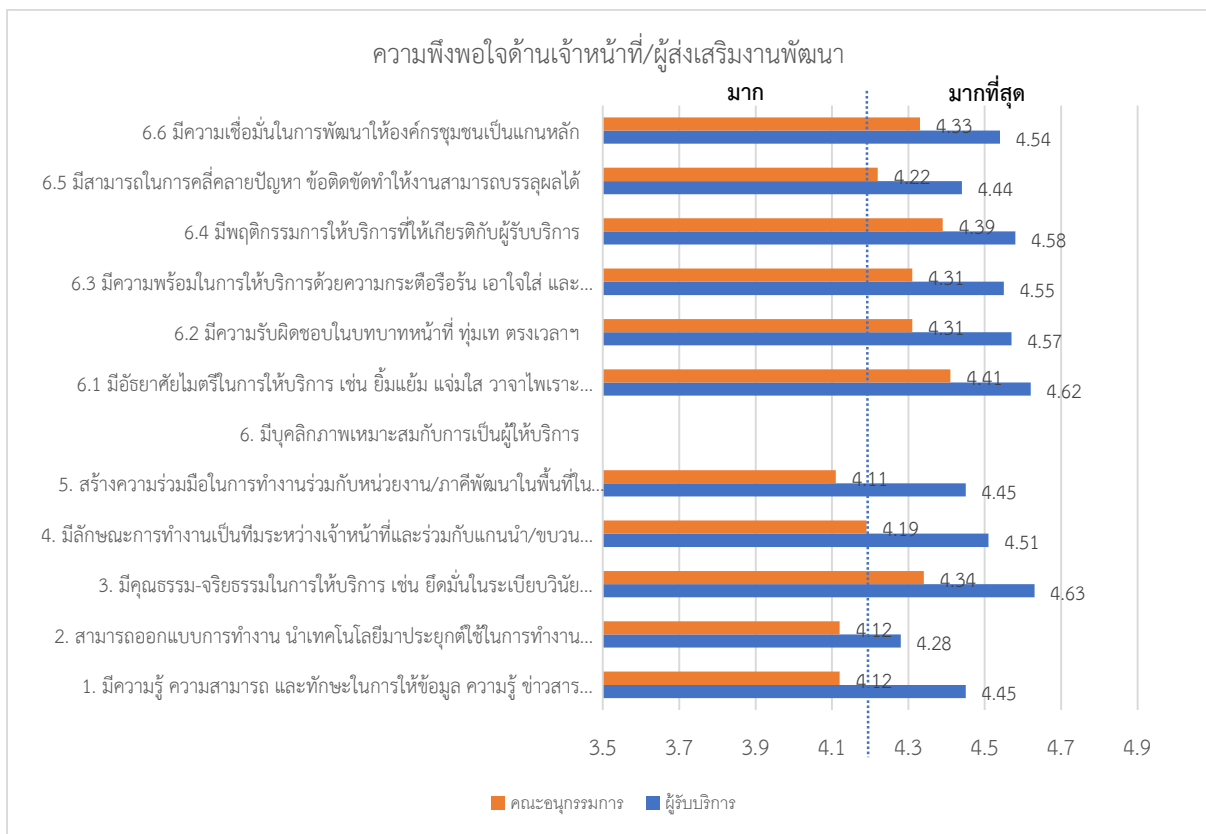
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของคณะอนุกรรมการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
1. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่อนุกรรมการ/คณะทำงาน	86.68	4.34	0.69	มากที่สุด
2. มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ	86.03	4.21	0.66	มากที่สุด
3. มีการสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะอนุกรรมการ และภารกิจของ พอช.	85.94	4.19	0.75	มาก
4. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ ภาคประชาสังคม	85.47	4.09	0.69	มาก
5. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบล จังหวัด และกลุ่มจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	85.80	4.16	0.69	มาก
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	85.52	4.10	0.58	มาก
7. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล	85.38	4.08	0.76	มาก
8. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	86.22	4.24	0.64	มากที่สุด
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	85.28	4.06	0.80	มาก
10. มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	85.42	4.08	0.65	มาก
11. มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/อนุกรรมการมาดำเนินการต่อ	85.56	4.11	0.77	มาก
12. มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน	85.75	4.15	0.72	มาก
13. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	86.26	4.25	0.73	มากที่สุด
14. การปรับโครงสร้างของ พอช. ในการจัดกลุ่มจังหวัดและภาคสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาในปัจจุบัน	85.80	4.16	0.70	มาก

แม้ว่าประเด็นการประเมินของผู้รับบริการกับคณะอนุกรรมการจะมีความแตกต่างกัน แต่จะเห็นได้ว่า มีประเด็นร่วมบางประเด็นที่ทั้งสองฝ่ายมีความเห็นสอดคล้องกัน โดยเฉพาะเรื่อง*ความคล่องตัว รวดเร็วและ ยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของ พอช.* ซึ่งแม้จะได้รับผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นระดับ มาก แต่จากข้อเสนอแนะของทุกฝ่าย พบว่า ความล่าช้าและขั้นตอนในการดำเนินงานของ พอช. เป็นสิ่งที่ ผู้รับบริการต้องการให้มีการปรับปรุง

4.2.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ

เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของผู้รับบริการและ คณะอนุกรรมการ พบว่า แม้ไว้ในภาพรวมทั้งสองฝ่ายจะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51 และ 4.26 ตามลำดับ) แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าคณะอนุกรรมการ ในทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้าน รายละเอียดโปรดดูในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ

ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ **การมีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ** เช่น ยึดมั่นในระดับวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.63) **การมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ** เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และ**การมีพฤติกรรมการบริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ** (ค่าเฉลี่ย 4.62) ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้ายคือ **ความสามารถในออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้** (ค่าเฉลี่ย 4.28) **มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งาน**

สามารถบรรลุผลได้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

สำหรับคณะอนุกรรมการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ มีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีพฤติกรรมกรให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) คุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.34) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความสามารถในการออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้ และการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน (ค่าเฉลี่ย 4.12)

กล่าวโดยสรุป ในส่วนของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ทั้งผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการพึงพอใจคุณลักษณะส่วนตัวของบุคลากร ทั้งในด้านบุคลิกภาพ คุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ แต่มีความพึงพอใจศักยภาพและความสามารถในการดำเนินงานน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสร้างความร่วมมือในการทำงาน การออกแบบการทำงานและความสามารถในการคลี่คลายปัญหา รายละเอียดดูในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4. 8 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ

ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ				
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	87.27	4.45	0.69	มากที่สุด
2. สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้	86.40	4.28	0.76	มากที่สุด
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ไม่ขอสิ่งตอบแทน	88.13	4.63	0.60	มากที่สุด
4. มีลักษณะการทำงานเป็นที่ระหว่งเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	87.53	4.51	0.65	มากที่สุด
5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน	87.23	4.45	0.70	มากที่สุด
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ				
6.1 มีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	88.09	4.62	0.58	มากที่สุด
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	87.84	4.57	0.63	มากที่สุด
6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้	87.76	4.55	0.63	มากที่สุด
6.4 มีพฤติกรรมกรให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ	87.91	4.58	0.60	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
6.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	87.18	4.44	0.68	มากที่สุด
6.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	87.71	4.54	0.60	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ				
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	85.61	4.12	0.68	มาก
2. สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ทำมกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้	85.61	4.12	0.75	มาก
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯไม่ขอสิ่งตอบแทน	86.68	4.34	0.70	มากที่สุด
4. มีลักษณะการทำงานเป็นที่ระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	85.94	4.19	0.70	มาก
5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน	85.56	4.11	0.76	มาก
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ				
6.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	87.06	4.41	0.63	มากที่สุด
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	86.54	4.31	0.65	มากที่สุด
6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้	86.54	4.31	0.64	มากที่สุด
6.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ	86.97	4.39	0.63	มากที่สุด
6.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	86.08	4.22	0.66	มากที่สุด
6.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	86.64	4.33	0.66	มากที่สุด

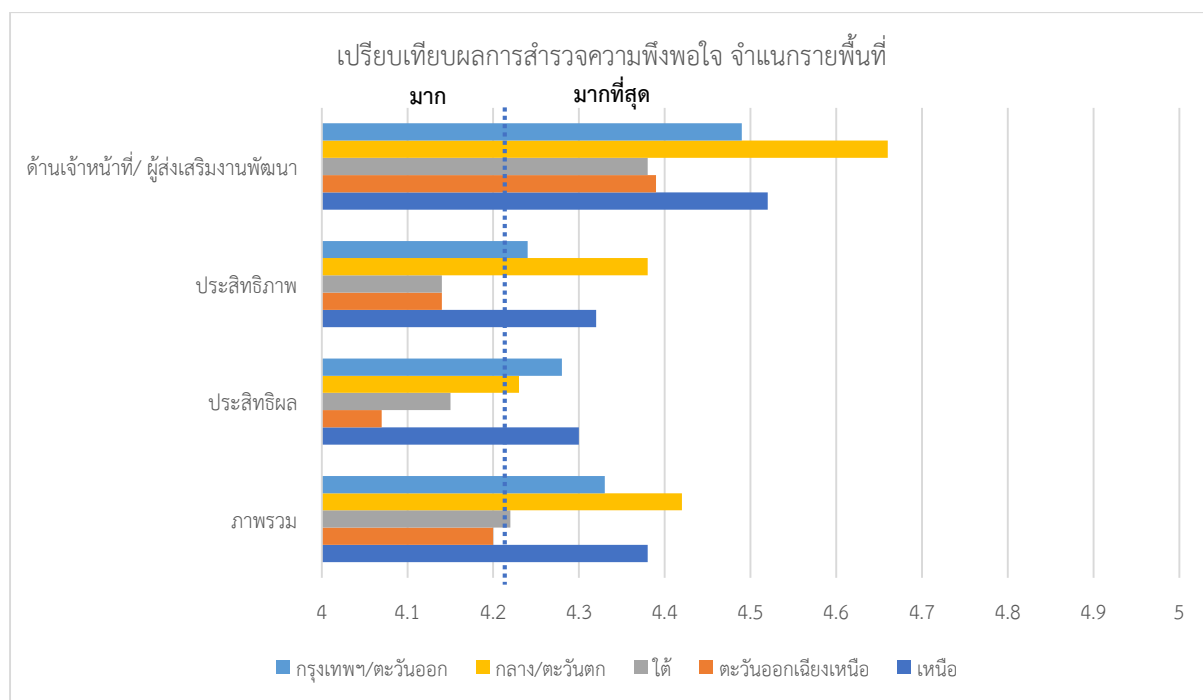
4.3 ความพึงพอใจจำแนกตามพื้นที่ดำเนินงาน (ภาค)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกรายพื้นที่ (ภาค) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ยกเว้นผู้รับบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยผู้รับบริการในภาคกลางและภาคตะวันตกมีความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) อันดับต่อมาเป็นภาคเหนือ กรุงเทพฯ และปริมณฑลและภาคตะวันออก และภาคใต้ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยแบ่งผู้รับบริการออกเป็นรายภูมิภาค จะเริ่มเห็นการประเมินความพึงพอใจต่อการทำงานของ พอช. ด้านต่างๆ ในระดับที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้รับบริการในภาคเหนือ ภาคกลางและ ตะวันตก และกรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก มีการประเมินความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและรายด้านไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด คือ อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ ผู้รับบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ มีการให้ความเห็นที่ต่างออกไป โดยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการประเมินความพึงพอใจใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ซึ่งแตกต่างจากภูมิภาคอื่นที่ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด อีกทั้งในรายด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ) ก็ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 4.14 ตามลำดับ สำหรับในภาคใต้ แม้ผลรวมของการประเมินความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่หากพิจารณาในรายด้านจะพบเช่นเดียวกับในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ให้คะแนนด้านประสิทธิผล และประสิทธิภาพน้อยกว่าด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. รายละเอียดดูในภาพที่ 4.3 และตารางที่ 4.9

ภาพที่ 4.3 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกรายพื้นที่ (ภาค)



ตารางที่ 4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค

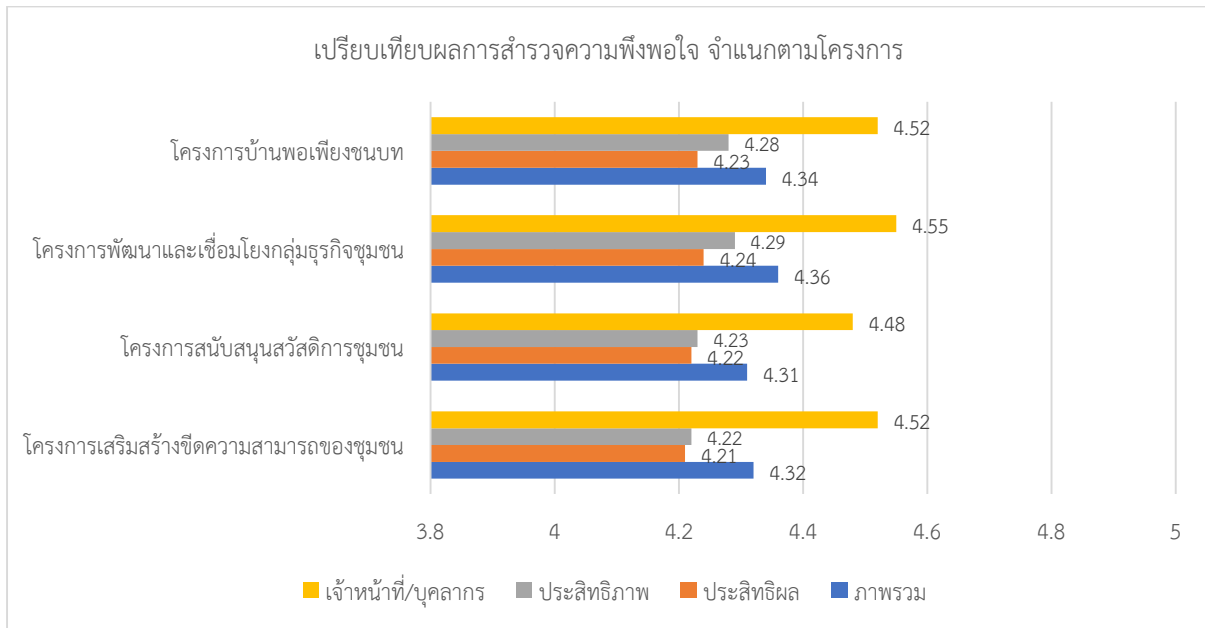
ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
ภาคเหนือ					
ความพึงพอใจภาพรวม	272	86.91	4.38	0.45	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	272	86.52	4.30	0.47	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	272	86.59	4.32	0.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	272	87.62	4.52	0.47	มากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	140	85.99	4.20	0.54	มาก

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	140	85.37	4.07	0.59	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	140	85.68	4.14	0.64	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	140	86.94	4.39	0.54	มากที่สุด
ภาคใต้					
ความพึงพอใจภาพรวม	205	86.11	4.22	0.51	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	205	85.74	4.15	0.51	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	205	85.68	4.14	0.61	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	205	86.91	4.38	0.56	มากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	280	87.10	4.42	0.48	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	280	86.13	4.23	0.55	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	280	86.89	4.38	0.59	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	280	88.29	4.66	0.49	มากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก					
ความพึงพอใจภาพรวม	116	86.67	4.33	0.44	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	116	86.38	4.28	0.46	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	116	86.19	4.24	0.54	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	116	87.44	4.49	0.59	มากที่สุด

4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามโครงการ

สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ พบว่าในภาพรวม มีการให้คะแนนความพึงพอใจกับ 4 โครงการหลักของ พอช. คือ โครงการเสริมสร้างความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงธุรกิจชุมชนและโครงการบ้านพอเพียงชนบท ในระดับมากที่สุดในทุกโครงการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ก็พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด คือ อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (ดูภาพที่ 4.4 และตารางที่ 4.10)

ภาพที่ 4. 4 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามโครงการ



ตารางที่ 4. 10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน					
ความพึงพอใจภาพรวม	349	86.58	4.32	0.50	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	349	86.05	4.21	0.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	349	86.11	4.22	0.63	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	349	87.58	4.52	0.55	มากที่สุด
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	669	86.56	4.31	0.49	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	669	86.11	4.22	0.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	669	86.15	4.23	0.59	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	669	87.42	4.48	0.52	มากที่สุด
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	320	86.78	4.36	0.52	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	320	86.18	4.24	0.56	มากที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการ ประเมิน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	320	86.43	4.29	0.63	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน	320	87.75	4.55	0.53	มากที่สุด
โครงการบ้านพอเพียงชนบท					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	704	86.72	4.34	0.50	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กร ชุมชน (ประสิทธิผล)	704	86.16	4.23	0.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	704	86.38	4.28	0.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน	704	87.62	4.52	0.54	มากที่สุด

4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19

เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา หรือ COVID-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 ประกอบกับ มาตรการการป้องกันและเฝ้าระวังการระบาดของโรคจากภาครัฐด้วยการประกาศ lockdown ในช่วงเดือน เมษายน – มิถุนายน ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนในวงกว้าง สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ปรับตัวเพื่อการดำเนินงานในสภาวะดังกล่าวหลายประการ มาตรการสำคัญคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคี เครือข่าย รวมไปถึงการพักชำระหนี้ในโครงการบ้านมั่นคงเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับชุมชนใน สถานการณ์โรคระบาด

ตารางที่ 4. 11 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19

ประเด็นประเมิน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและ แก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่			
ผู้รับบริการ	86.61	4.32	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ	87.48	4.50	มากที่สุด
โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความ เดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้			
ผู้รับบริการ	85.70	4.14	มาก
คณะอนุกรรมการ	85.56	4.11	มาก
การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วย บรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19			
ผู้รับบริการ	82.90	3.58	มาก
คณะอนุกรรมการ	85.98	4.20	มากที่สุด

ประเด็นประเมิน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
คณะกรรมการ	86.26	4.25	มากที่สุด
สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้			
ผู้รับบริการ	86.40	4.28	มากที่สุด
คณะกรรมการ	85.61	4.12	มากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจจากความเห็นของผู้รับบริการและคณะกรรมการ ที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ที่เกี่ยวข้องกับการระบาดของโควิด 19 ในระดับมากที่สุดในเรื่อง การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ เช่นเดียวกับด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการระบาดของโควิด 19 โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการระบาดของโควิด 19 มีผลประเมินอยู่ระดับมากที่สุด โดยสามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้

สำหรับประเด็นที่ได้รับผลการประเมินความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ โครงการและงบประมาณที่พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ เช่นเดียวกับการที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ดังนั้นสรุปได้ว่าการดำเนินงานของ พอช. ตามตัวชี้วัดที่กำหนดในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเป็นที่น่าพอใจ (ดูรายละเอียดในตารางที่ 4.11)

4.6 ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชากรกลุ่มย่อย

ในส่วนนี้เป็นการ 1) วิเคราะห์ความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการและคณะกรรมการด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น และ 2) วิเคราะห์ความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจภายในกลุ่มของผู้รับบริการ และคณะกรรมการด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น เพื่อค้นหาคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนในการอธิบายความแตกต่างของการรายงานคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม คะแนนด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) คะแนนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และคะแนนด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา แต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

4.6.1 ความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการ และคณะกรรมการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการทำงานของ พอช. ระหว่างคณะกรรมการเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ (รายละเอียดดังตาราง 4.12) พบว่า คณะกรรมการให้คะแนนประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และคะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ ในขณะที่ความพึงพอใจ

ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา คณะอนุกรรมการให้คะแนนประเมินต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการประมาณร้อยละ 22 และมีส่วนทำให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของอนุกรรมการต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการเล็กน้อย

ตารางที่ 4. 12 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น

ตัวแปรอิสระ	โมเดล 1	โมเดล 2	โมเดล 3	โมเดล 4
เพศ				
ชาย (กลุ่มอ้างอิง)				
หญิง	0.113***	0.146***	0.098***	0.095***
กลุ่มอายุ				
20 - 30 ปี	0.020	0.165	0.147	-0.245
31 - 40 ปี	0.089	0.113*	0.078	0.075
41 - 50 ปี (กลุ่มอ้างอิง)				
51 - 60 ปี	-0.012	0.007	-0.029	-0.014
มากกว่า 60 ปี	-0.045	-0.023	-0.075	-0.038
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าประถมศึกษา	-0.251	0.172	-0.451	-0.484
ประถมศึกษา	-0.143*	-0.107	-0.186*	-0.134
มัธยมศึกษาตอนต้น (กลุ่มอ้างอิง)				
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.042	-0.012	-0.067	-0.047
อนุปริญญา/ ปวส.	-0.153*	-0.082	-0.226**	-0.150*
ปริญญาตรี	-0.128**	-0.065	-0.177**	-0.141**
ปริญญาโทขึ้นไป	-0.074	0.029	-0.153*	-0.099
อาชีพ				
เกษตรกร	0.116***	0.083*	0.159***	0.105**
รับจ้าง/ลูกจ้าง	0.024	-0.002	0.061	0.011
ค้าขาย	0.120*	0.047	0.178**	0.133*
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ (กลุ่มอ้างอิง)				
พนักงานบริษัทเอกชน	-0.083	-0.062	-0.172	-0.014
ธุรกิจส่วนตัว	0.128*	0.056	0.226***	0.098
เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	0.065	0.068	0.079	0.045
ตำแหน่ง				
ผู้รับบริการ (กลุ่มอ้างอิง)				
คณะอนุกรรมการ	-0.093*	0.015	-0.076	-0.221***
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.				
ไม่เกิน 1 ปี	0.057	0.048	0.033	0.088
ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	0.026	-0.013	0.047	0.046
มากกว่า 3 - 5 ปี	-0.014	-0.010	-0.030	-0.001
มากกว่า 5 - 7 ปี	0.019	-0.037	0.018	0.076
มากกว่า 7 - 9 ปี	0.079	0.051	0.086	0.101*
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป (กลุ่มอ้างอิง)				
ค่าคงที่	4.286***	4.133***	4.247***	4.479***
R-squared	0.044	0.035	0.044	0.053

หมายเหตุ *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

ตัวแปรตาม โมเดล 1 คือ คะแนนความพึงพอใจภาพรวม

โมเดล 2 คือ คะแนนด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)

โมเดล 3 คือ คะแนนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)

โมเดล 4 คือ คะแนนด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

4.6.2 ความแตกต่างภายในกลุ่มผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการทำงานของ พอช. ของผู้รับบริการ (รายละเอียดดังตาราง 4.13) พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจมากกว่า 4.21 (ระดับมากที่สุด) ทั้งในภาพรวมและจำแนกรายด้าน ยกเว้นด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (คะแนนน้อยกว่า 4.21 อยู่ในระดับมาก) และความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความผันแปรไปตามเพศ ภูมิภาคที่อยู่อาศัย และสถานะในองค์กรชุมชน กล่าวคือ ผู้หญิงมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าผู้ชาย ทั้งในภาพรวมและจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา)

ตารางที่ 4. 13 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นของผู้รับบริการ

ตัวแปรอิสระ	โมเดล 1	โมเดล 2	โมเดล 3	โมเดล 4
เพศ				
ชาย (กลุ่มอ้างอิง)				
หญิง	0.134***	0.172***	0.119***	0.110***
กลุ่มอายุ				
20 - 30 ปี	-0.059	0.034	0.079	-0.294*
31 - 40 ปี	-0.085	-0.109*	-0.075	-0.071
41 - 50 ปี (กลุ่มอ้างอิง)				
51 - 60 ปี	-0.076	-0.0854	-0.0767	-0.066
มากกว่า 60 ปี	-0.141**	-0.148**	-0.158*	-0.117
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าประถมศึกษา	-0.114	0.247	-0.267	-0.321
ประถมศึกษา	-0.140*	-0.119	-0.171*	-0.131
มัธยมศึกษาตอนต้น (กลุ่มอ้างอิง)				
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.022	0.007	-0.044	-0.031
อนุปริญญา/ ปวส.	-0.115	-0.049	-0.184*	-0.112
ปริญญาตรี	-0.129*	-0.066	-0.171**	-0.148**
ปริญญาโทขึ้นไป	-0.114	0.247	-0.267	-0.321
อาชีพ				
เกษตรกร	0.056	0.163***	0.117**	0.056
รับจ้าง/ลูกจ้าง	-0.020	0.026	-0.021	-0.020
ค้าขาย	0.019	0.140*	0.101	0.019
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ (กลุ่มอ้างอิง)				

ตัวแปรอิสระ	โมเดล 1	โมเดล 2	โมเดล 3	โมเดล 4
พนักงานบริษัทเอกชน	0.136	0.038	0.248	0.136
ธุรกิจส่วนตัว	0.002	0.217**	0.092	0.002
เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	0.027	0.058	0.018	0.027
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.				
ไม่เกิน 1 ปี	0.109	0.026	0.037	0.109
ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	-0.00337	0.0527	0.0399	-0.003
มากกว่า 3 - 5 ปี	-0.019	-0.038	-0.007	-0.019
มากกว่า 5 - 7 ปี	-0.035	0.013	0.071	-0.035
มากกว่า 7 - 9 ปี	0.075	0.089	0.105*	0.075
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป (กลุ่มอ้างอิง)				
ภูมิภาค				
ภาคเหนือ	0.092**	-0.039	-0.107**	0.092**
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-0.112**	-0.206***	-0.244***	-0.112**
ภาคใต้	-0.073	-0.238***	-0.265***	-0.073
ภาคกลางและตะวันตก (กลุ่มอ้างอิง)				
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	0.066	-0.129**	-0.150***	0.066
สถานะในองค์กรชุมชน				
ประธานกรรมการ	-0.070	0.066	-0.129**	-0.150***
กรรมการ (กลุ่มอ้างอิง)				
สมาชิก	0.073*	0.073	0.057	0.091*
อื่นๆ	-0.099	-0.123	-0.088	-0.086
ค่าคงที่	4.260***	4.040***	4.248***	4.491***
R-squared	0.083	0.071	0.077	0.09

หมายเหตุ *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

ตัวแปรตาม โมเดล 1 คือ คะแนนความพึงพอใจภาพรวม

โมเดล 2 คือ คะแนนด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)

โมเดล 3 คือ คะแนนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)

โมเดล 4 คือ คะแนนด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ภูมิภาคที่อยู่อาศัย เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการในภาคกลางและตะวันตก (กลุ่มอ้างอิง) พบว่า ผู้ใช้บริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) ในขณะที่ผู้ใช้บริการในภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและ ตะวันออก ให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ใช้บริการในภาคกลางและตะวันตก (กลุ่มอ้างอิง) ในด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในขณะที่ ผู้ใช้บริการภาคเหนือให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวม และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนามากกว่าผู้ใช้บริการ ในภาคกลางและตะวันตก (กลุ่มอ้างอิง) เห็นได้ว่า ยังคงมีความแตกต่างของความพึงพอใจในการดำเนินงาน

ของ พอช. ระหว่างพื้นที่ดำเนินโครงการ ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา)

สถานะในองค์กรชุมชน พบว่า เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นกรรมการ (กลุ่มอ้างอิง) ประธานกรรมการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบเช่นเดียวกับผู้รับบริการที่เป็นสมาชิก อาจสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาในประเด็นดังกล่าว

4.6.3 ความแตกต่างภายในกลุ่มคณะกรรมการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการทำงานของ พอช. ของคณะกรรมการ (รายละเอียดดังตาราง 4.14) พบว่า ในภาพรวมคณะกรรมการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจมากกว่า 4.21 (ระดับมากที่สุด) ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน ยกเว้นด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (คะแนนน้อยกว่า 4.21 อยู่ที่ระดับมาก) และความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความผันแปรไปตามเพศ กล่าวคือ ผู้หญิงมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าผู้ชาย ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา)

ตารางที่ 4. 14 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นของคณะกรรมการ

ตัวแปรอิสระ	โมเดล 1	โมเดล 2	โมเดล 3	โมเดล 4
เพศ				
ชาย (กลุ่มอ้างอิง)				
หญิง	0.134***	0.165***	0.121***	0.115***
กลุ่มอายุ				
20 - 30 ปี	-0.062	0.040	0.078	-0.306*
31 - 40 ปี	-0.087	-0.105*	-0.078	-0.078
41 - 50 ปี (กลุ่มอ้างอิง)				
51 - 60 ปี	-0.073	-0.074	-0.075	-0.069
มากกว่า 60 ปี	-0.123*	-0.125*	-0.142*	-0.102
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าประถมศึกษา	-0.238	0.198	-0.428	-0.483
ประถมศึกษา	-0.157*	-0.112	-0.201*	-0.157*
มัธยมศึกษาตอนต้น (กลุ่มอ้างอิง)				
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.031	0.006	-0.059	-0.041
อนุปริญญา/ ปวส.	-0.153*	-0.0805	-0.227**	-0.151*
ปริญญาตรี	-0.129*	-0.0611	-0.177**	-0.149**
ปริญญาโทขึ้นไป	-0.077	0.026	-0.153	-0.105
อาชีพ				
เกษตรกร	0.119***	0.078	0.166***	0.112**
รับจ้าง/ลูกจ้าง	0.035	0.019	0.071	0.016
ค้าขาย	0.128*	0.055	0.185**	0.143*
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ (กลุ่มอ้างอิง)				
พนักงานบริษัทเอกชน	0.045	0.043	-0.045	0.138

ตัวแปรอิสระ	โมเดล 1	โมเดล 2	โมเดล 3	โมเดล 4
ธุรกิจส่วนตัว	0.135*	0.0471	0.240***	0.117
เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	0.073	0.078	0.096	0.044
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.				
ไม่เกิน 1 ปี	0.077	0.115	0.051	0.064
ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	0.038	0.003	0.063	0.048
มากกว่า 3 - 5 ปี	-0.007	-0.001	-0.024	0.003
มากกว่า 5 - 7 ปี	0.0272	-0.025	0.026	0.080
มากกว่า 7 - 9 ปี	0.104*	0.073	0.107	0.130**
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป (กลุ่มอ้างอิง)				
ค่าคงที่	4.206***	4.036***	4.164***	4.417***
R-squared	0.048	0.043	0.048	0.044

หมายเหตุ *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

ตัวแปรตาม โมเดล 1 คือ คะแนนความพึงพอใจภาพรวม

โมเดล 2 คือ คะแนนด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)

โมเดล 3 คือ คะแนนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)

โมเดล 4 คือ คะแนนด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

โดยสรุป ในกลุ่มคณะกรรมการ คะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนักระหว่างกลุ่มย่อย ประชากร ไม่ว่าจะพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม และความพึงพอใจจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) ในขณะที่ยังมีความแตกต่างของความพึงพอใจจากมุมมองของผู้ใช้บริการระหว่างภูมิภาคที่ดำเนินการของ พอช. โดยเฉพาะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

4.7 ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

ตารางที่ 4. 15 ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณของผู้รับบริการและคณะกรรมการ

ประเด็น	ผู้รับบริการ			คณะกรรมการ		
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3
1. กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน	15.02	6.17	8.27	11.76	7.92	13.64
2. การกลั่นกรองโครงการ	6.48	5.56	2.26	1.96	4.95	18.18
3. ระบบเอกสารคู่มือ และแบบฟอร์ม	16.94	15.02	9.02	11.76	9.90	-
4. เจ้าหน้าที่ บุคลากร	15.17	11.52	16.54	24.51	17.82	-
5. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ	4.71	9.26	9.02	10.78	10.89	-
6. ระบบการติดตามประเมินผล	3.24	6.58	3.76	1.96	5.94	13.64
7. ภาควิชาเครือข่าย กลไกการขับเคลื่อน	5.45	8.85	6.02	14.71	7.92	13.64
8. งานวิชาการงานวิจัย และระบบพี่เลี้ยง	1.62	1.23	3.01	3.92	4.95	18.18
9. การสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์	11.05	19.55	18.05	4.90	15.84	-
10. งบประมาณ	14.29	9.05	14.29	6.86	9.90	-
11. อื่นๆ	6.04	7.20	9.77	6.86	3.96	22.73
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาจากการจัดลำดับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในลำดับที่ 1 พบว่า เป็นเรื่องระบบเอกสาร คู่มือแบบฟอร์ม (ร้อยละ 16.94) เจ้าหน้าที่และบุคลากร (15.17) กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงาน (ร้อยละ 15.02) และงบประมาณ (14.29) โดยมีข้อเสนอโดยสรุปดังนี้

- (5) **ด้านระบบเอกสาร** ควรพัฒนาคู่มือแบบฟอร์มเอกสาร แบบรายงานให้มีมาตรฐาน มีความชัดเจน โดยไม่ต้องปรับปรุงบ่อยๆ ให้พร้อมใช้ทั้งในระบบเอกสาร (offline) และการรายงานในระบบออนไลน์ ทั้งนี้ควรลดขั้นตอนเอกสารให้น้อยลง
- (6) **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร** ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่และบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านองค์ความรู้ บทบาทและทัศนคติในการดำเนินงานเป็นหุ้นส่วน เชื่อมโยงภาคีเครือข่ายในทุกระดับ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในระดับพื้นที่ การคัดเลือกบุคลากรและระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของบุคลากร จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความเชื่อมโยงกับพื้นที่ โดยจำเป็นต้องให้บุคลากรในพื้นที่มีระยะเวลาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ต้องย้าย/เปลี่ยนตำแหน่งบ่อยๆ
- (7) **ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงาน** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับลักษณะของภาคีเครือข่ายการดำเนินงานระดับชุมชน ควรลดขั้นตอนในการดำเนินงาน เร่งรัดกระบวนการอนุมัติโครงการ โดยให้เวลาในการเตรียมงานของภาคีเครือข่ายให้มากขึ้น
- (8) **ด้านงบประมาณ** เนื่องจากผู้รับบริการระดับชุมชนมีข้อจำกัดเรื่องไม่มีทรัพยากรการดำเนินงานของตนเอง จึงเรียกร้องให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเพิ่มงบประมาณในการดำเนินงานในพื้นที่ให้มากขึ้น รวมถึงเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณให้ทันสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงในพื้นที่

ข้อเสนอแนะจากคณะอนุกรรมการ จากผลการสำรวจความคิดเห็น คณะอนุกรรมการให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะในเรื่อง เจ้าหน้าที่ บุคลากร (ร้อยละ 24.51) ภาคีเครือข่าย กลไกขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม (ร้อยละ 14.71) กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน รวมไปถึงระบบเอกสาร คู่มือแบบฟอร์ม (ร้อยละ 11.76) โดยมีข้อเสนอแนะโดยสรุปดังนี้

- 363 **ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร** จำเป็นต้องมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมกับพื้นที่ และพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านองค์ความรู้ที่จำเป็น มีความทันสมัย และมีกระบวนการดำเนินงานแบบยืดหยุ่น สามารถสร้างสมดุลการทำงานในฐานะองค์กรภาครัฐและการทำงานเชื่อมโยงกับองค์กรชุมชนได้ ทบทวนบทบาทในฐานะหุ้นส่วนกับภาคีการพัฒนาอื่นๆ หนุนเสริมการดำเนินงานของขบวนการองค์กรชุมชน
- 364 **ด้านภาคีเครือข่าย กลไกการขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม** การเชื่อมโยงภาคีเครือข่ายการพัฒนาและการสร้างการมีส่วนร่วมของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ถือเป็นจุดเด่น และอัตลักษณ์ที่สำคัญขององค์กร จำเป็นต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการขยายภาคีเครือข่าย การเชื่อมโยงภาครัฐ-ประชาสังคม รวมไปถึงภาคส่วนต่างๆ ในสังคมแบบบูรณาการ
- 365 **ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงาน** ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว ไม่สับสน มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาจากล่างขึ้นบนมากกว่า การยึดติดกับเอกสารที่ซับซ้อนและขั้นตอนการดำเนินงานที่ล่าช้า

366 ด้านระบบเอกสาร คู่มือ แบบฟอร์ม ควรปรับปรุงระบบเอกสารให้กระชับ มีความชัดเจนและสะดวกต่อการให้ข้อมูลของชุมชน รวมถึงจัดทำคู่มือการดำเนินงานที่ชัดเจนเผยแพร่ในทุกระดับ ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อยๆ

บทที่ 5

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

เนื้อหาที่สำคัญในบทนี้คือการสรุปประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึกคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ทั้ง 16 คณะ รวม 30 คน (รายละเอียดดังภาคผนวก) ในโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สะท้อนให้เห็นมุมมองของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการต่อ พอช. ในแง่มุมต่างๆ ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และ (2) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการต่อไปในอนาคต

การนำเสนอจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่ 1 เป็นมุมมองของคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการต่อ พอช. ทั้งใน (1) บทบาทการสนับสนุนในปัจจุบัน และผลลัพธ์ ผลกระทบที่สำคัญ (2) อุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนในการทำงาน และ (3) บทบาทของคณะอนุกรรมการ ผู้ประสานงานระดับภาค และการให้บริการสนับสนุน และถัดมาในส่วนที่ 2 เป็นข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการซึ่งจะเชื่อมโยงมาจากมุมมองของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการต่อ พอช. นั้นเอง โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

5.1 มุมมองของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการต่อ พอช.

5.1.1 บทบาทการสนับสนุนในปัจจุบัน ผลลัพธ์และผลกระทบที่สำคัญ

ในส่วนของบทบาทการสนับสนุนในปัจจุบันของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน คณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการทุกคนต่างมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า *บทบาท พอช. ในปัจจุบันนั้นก็ยังสามารถที่จะดำเนินงานได้ตามภารกิจตามเป้าหมายขององค์กร คือ การสนับสนุนส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมและพัฒนาตนเอง โดยใช้ชุมชนเป็นฐานรากในการพัฒนา ทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและสามารถจัดการตนเองได้เป็นอย่างดี* ในแง่ผลลัพธ์และผลกระทบที่สำคัญที่เกิดขึ้นอาจสะท้อนให้เห็นได้ผ่านผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ซึ่งดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง 4 เรื่อง ได้แก่ (1) การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง (2) การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชน ท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย (3) การพัฒนาศักยภาพคนในชุมชน องค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน และ (4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, รายงานผลการปฏิบัติงานไตรมาส 3 (เมษายน – มิถุนายน 2563) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563, 2563)

นอกจากนี้ คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการบางท่านยังได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่สำคัญที่น่าสนใจเกี่ยวกับบทบาทของ พอช. ไว้อีกหลายประการด้วย ดังนี้

(1) **บทบาทในการเชื่อมต่อระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน** การทำงานของ พอช. เหมือนเป็นการเชื่อมระหว่างแนวทางทำงานของภาครัฐและภาคประชาชนให้สามารถไปด้วยกันได้ เพราะการพัฒนาของรัฐมีการกำหนดนโยบายแบบบนลงล่าง (Top-down) ในขณะที่ พอช. จะทำงานเป็นแบบล่างขึ้นบน (Bottom-up) ซึ่งทำให้การพัฒนาสอดคล้องกับพื้นที่และทันเวลา บทบาทการทำงานในลักษณะนี้ถือเป็นจุดเด่น และยัง

เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับ พอช. เนื่องจากไม่ใช่งานที่ง่ายในการเชื่อมโยงแนวทางการทำงานที่แตกต่างกันได้ ดังที่ คณะอนุกรรมการบางท่านได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

“พอช. ต้องทำงานการเชื่อมโยง 2 ระบบ คือ ระหว่างรัฐที่มีแนวทางแบบ แบบ Top-down กับการพัฒนาจากฐานรากแบบ Bottom-up ดังนั้น พอช. จึงเป็นเหมือน หม้อแปลง 2 ระบบนี้ให้ไปได้ด้วยกัน ทำให้ทำงานยาก ...”

“...มองว่าก็ติดขัดเพราะข้อจำกัดภายใต้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่ไม่ได้ ซึ่งเข้าใจ พอช. เพราะองค์การมหาชนหลายที่การทำงานก็เป็น แบบ Top-Down ในขณะที่ พอช. เป็นแบบ Bottom-Up มาจากข้างล่างจากชาวบ้าน ซึ่งก็จะแตกต่างกันไปอีกตามแต่ละพื้นที่ ดังนั้นจึงเป็นงานยากของ พอช.”

(2) พลวัตของการเปลี่ยนแปลงกับบทบาทของ พอช. การที่ พอช. เป็นองค์การมหาชน แม้อาจทำงานได้ดีเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานรัฐอื่นๆ แต่การปรับตัวก็อาจยังไม่สามารถทำได้อย่างเท่าทันสถานการณ์มากนัก เพราะก็ยังคงอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ต่างๆ ของภาครัฐที่เข้มงวดมากขึ้นตามลำดับ ดังจะเห็นได้ว่า นับจากที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2543 ขึ้นเป็นองค์กรของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ.2542 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ก่อนที่ต่อมาในปี 2545 จะได้ย้ายมาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีเป้าหมายในการจัดตั้งองค์กรก็เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง เพื่อเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, ประวัติ พอช., 2563) แต่ภายใต้พลวัตของการเปลี่ยนแปลง ก็ทำให้การดำเนินงานของพอช. มีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกันในแต่ละช่วงเวลา โดยเฉพาะในช่วงปี 2550 เป็นต้นมา ทั้งในส่วนของการบริหารกำกับเชิงนโยบาย ทิศทางขององค์กร และในส่วนของการทำงานภายใต้กฎเกณฑ์ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) หรือ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ที่มีการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดและเข้มงวดมากขึ้น ซึ่งก็ส่งผลกระทบต่อชาวบ้านอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

(3) บทบาทในมุมมองที่แตกต่างกันระหว่าง พอช. กับชาวบ้าน การทำงานของพอช. (หรือ ภาครัฐ) มักจะมองว่าชาวบ้านจะต้องเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนด้วยตนเอง ในขณะที่ชาวบ้านก็มักจะมองว่า พอช. เข้ามาช่วยน่าจะเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการทำงาน อย่างไรก็ตามก็มีความจำเป็นในการทำความเข้าใจร่วมกันว่าการทำงานในลักษณะแบบนี้ไม่ใช่งานหลักของชาวบ้าน เนื่องจากงานหลักของชาวบ้านคือการทำมาหากิน งานพวกนี้จึงอาจเป็นงานรอง ดังนั้น การที่ พอช. ตั้งเป้าหมายในการทำงานให้ได้ตามตัวชี้วัดจึงเป็นสิ่งที่อาจขัดแย้งกันไม่มากนักน้อย อีกทั้งองค์กรชุมชนมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการ แต่หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่ทำเหมือนภาครัฐ จึงนำมาสู่ความพยายามให้องค์กรชุมชนมีความเป็นทางการ ซึ่งนำมาสู่ปัญหา เช่น สหกรณ์ชุมชนที่ชาวบ้านซึ่งไม่มีความรู้ต้องมารวมกลุ่มและดำเนินการภายใต้หลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งเวลาหน่วยงานที่ตรวจสอบมาตรวจสอบก็จะพบมีปัญหา และบางแห่งการสร้างไม่สำเร็จบ้าง ทะเลาะกันบ้าง ฯลฯ

5.1.2 อุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนในการทำงาน

สำหรับอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนในการทำงานของ พอช. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ แบ่งการพิจารณาถึงอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนการทำงาน ภายใต้การกำกับของรัฐและพลวัตของสังคมไทยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านงบประมาณ (2) ด้านบุคลากร และ(3) ด้านองค์ความรู้ โดยมีประเด็นที่สำคัญๆ ดังนี้

ด้านงบประมาณ

(1) ในส่วนของงบประมาณคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมีความเห็นสอดคล้องกันในการจัดสรรงบประมาณให้กับชาวบ้านว่า แม้ พอช. จะมีการจัดสรรงบประมาณให้ชาวบ้านไม่มากนัก โดยเฉพาะในปัจจุบัน ที่งบประมาณอาจมีอาจมีอย่างจำกัดแต่ พอช. มีการขยายงาน/พื้นที่ออกไปมากกว่าเดิมจากในอดีต แต่ก็เป็นการช่วยให้ชาวบ้านสามารถเข้าถึงงบประมาณของภาครัฐได้ เป็นการใช้จ่ายที่ได้ตรงกับความต้องการได้มากที่สุด ในขณะที่ผลการดำเนินงานมักเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ดังที่คณะอนุกรรมการบางท่านได้กล่าวถึงประเด็นดังกล่าวไว้ว่า

“พอเราขบวนองค์กรชุมชนเราขยายงานมากขึ้น งบก็เท่าเดิม การเข้าถึงงบประมาณได้ไม่ทุกคน เช่น จากเดิมมี 50 พื้นที่ ก็เพิ่มเป็น 100 พื้นที่ ฯลฯ เป็นความต้องการขยายงานของ พอช. แต่ถามว่าดีขึ้นไหมก็ดีขึ้น ที่เราทำงานมีงาน 3 ส่วน คือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กร สวัสดิการ และโครงการบ้านพอเพียง ในอันแรกทำให้ชาวบ้านวิเคราะห์ชุมชนได้สามารถทำตามความต้องการของชุมชนได้ สวัสดิการก็มาช่วยในการช่วยเหลือตนเอง โดยอาศัยงบประมาณจาก พอช. ส่วนหนึ่ง จากหน่วยงานรัฐอื่นๆ ส่วนหนึ่ง โครงการบ้านพอเพียงก็เกิดจากชาวบ้านงบประมาณก็ตอบโจทย์ตามความต้องการชาวบ้าน”

ลักษณะดังกล่าวอาจพอสะท้อนให้เห็น ความพยายามของ พอช. ในการจัดสรรงบประมาณหรือการเอื้ออำนวยเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการรวมกลุ่ม การมีตัวตน และสถานะของชาวบ้านในการกำหนดชีวิตของตนเอง รวมไปถึงการสร้างภาคีเครือข่ายในการเชื่อมโยงงบประมาณ ทรัพยากร และการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ

“...ถ้าองค์กรชุมชนมีเงิน 10,000 บาท ได้มาเราก็เอาไปเป็นเหยื่อล่อหน่วยงานอื่นๆ เพราะพอรวมกลุ่มกันได้มันก็มีพลังอยู่แล้ว เช่น การทำกลุ่มอาชีพเราก็เอาเงินมาทำให้มันเห็นเป็นผลงาน เป็นรูปเป็นร่าง จับแต่งตัวเอามาเป็นเหยื่อล่อหน่วยงานอื่นๆ ฯลฯ ...”

อย่างไรก็ดี ในอีกด้านหนึ่งความไม่เพียงพอด้านงบประมาณก็อาจส่งผลต่อการพัฒนาและสนับสนุนชุมชนผ่านโครงการต่างๆ ของ พอช. เพื่อให้ภารกิจของพอช. ประสบความสำเร็จด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาจากประเด็นปัญหาในการขับเคลื่อนของชาวบ้านต่อความเร่งด่วนในความต้องการงบประมาณก็จะมีลักษณะที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ในกลุ่มเคลื่อนไหวสายร้อนมักมีความต้องการงบประมาณในการขับเคลื่อนที่มาก เช่น ประเด็นปัญหาที่ดิน ประเด็นปัญหาที่มาจากผลกระทบจากนโยบายรัฐ ฯลฯ ในขณะที่กลุ่ม

เคลื่อนไหวสายเอ็นที่เน้นทำตามนโยบายหรือตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ของพอช. ความเร่งด่วนในความต้องการงบประมาณอาจมีน้อยกว่า เช่น งานด้านสวัสดิการ งานด้านเสริมสร้างองค์กร ฯลฯ

(2) คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการหลายท่านยังได้ชี้ให้เห็น อุปสรรคที่สำคัญเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายงบประมาณที่เข้มงวดของภาครัฐซึ่งเป็นภาระในการจัดการของชาวบ้านที่ได้รับงบประมาณสนับสนุน รวมไปถึงขั้นตอนในการเบิกจ่ายงบประมาณที่มีการดำเนินการล่าช้าส่งผลให้การเบิกจ่ายงบประมาณไม่ทันต่อการใช้จ่ายจริง หรือ เมื่อได้รับงบประมาณแล้วก็ต้องรีบดำเนินการเบิกจ่ายเพื่อให้ทันปิดปีงบประมาณอีกด้วย คณะอนุกรรมการบางท่านได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

“ขั้นตอนจำเป็นต้องมีอยู่แล้วไม่ว่าจะทำกับใคร แต่หลายปีที่ผ่านมามีงานเอกสารมากขึ้นซึ่งพอมันมีมาก มันก็จะถูกผลกระทบงานเอกสารมาให้ชาวบ้าน ซึ่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายการทำงาน ซึ่งมีปัญหา ก็มีการคุยกันโดยปกติในการแก้ปัญหา แต่ยังไม่ไปถึงขั้นการแก้ปัญหาไม่ได้ ผมเดาว่า พอช. กังวลเรื่องการใช้เงินซึ่งมีหน่วยตรวจสอบ เลขาธิการระบบราชการมาไล่ให้ชาวบ้าน มันมีปัญหาแบบนี้มากกับชาวบ้าน พอช. มันถูกออกแบบให้เป็นเครื่องมือชาวบ้าน ดังนั้นผู้บริหารก็ต้องบริหารงานภายใต้แบบนี้ แต่คนที่มากำกับมักมาจากภาครัฐ ซึ่งมองว่าต้องเข้ามาจัดการชาวบ้าน ซึ่งนำไปสู่ราชการ ส่วนผู้บริหารเมื่อถูกกำกับมากก็ต้องตอบสนองวิธีคิดนี้มากกว่าวิธีคิดชาวบ้าน ถ้าเราเข้าใจปรัชญาของพอช. อย่างแท้จริงทุกอย่างจะคลี่คลายเอง ถ้าคนเข้ามาบริหารเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งชาวบ้านก็อดอึดถ้าเป็นแบบนี้”

ด้านบุคลากร

(1) แม้ว่าคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการส่วนใหญ่จะมองว่า บุคลากรของ พอช. ในปัจจุบันยังถือว่าเป็นคนที่มีคุณภาพและอุดมการณ์ในการพัฒนา แต่อย่างไรก็ดี ภายใต้พลวัตของการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่เป็นแรงกดดันให้บุคลากรต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ในพื้นที่ที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับปริมาณงานที่มากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของบุคลากรที่มีอยู่ไม่มากนัก ในมุมหนึ่งจึงส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงสูงและหาทดแทนได้ยาก การทำงานก็ขาดการส่งต่อหรือมอบหมายภารกิจ และบุคลากรใหม่ก็ยังไม่อาจขาดประสบการณ์ ทำให้เกิดปัญหาประสิทธิภาพการทำงานตามไปด้วย ในขณะที่การเติบโตการเลื่อนตำแหน่งก็ติดกับโครงสร้างขององค์กรและบุคลากรโตไม่ทันกับที่เกษียณออกไป ดังที่ตัวแทนคณะอนุกรรมการบริหารบุคลากรได้กล่าวอธิบายในภาพรวมไว้ว่า

“การคัดเลือกคนที่ต้องลงชุมชนที่จะกระจายตามภูมิภาค มีคนสมัครน้อย กระบวนการก็ช้าใช้เวลานาน ไม่เหมือนเอกชน การจะได้คนก็ยาก ได้มาก็อาจไม่มีคุณภาพ การรักษาคนไว้ก็ยาก โดยเฉพาะเรื่องเงินเดือนเมื่อเวลาผ่านไป การเลื่อนตำแหน่งก็ติดกับโครงสร้างขององค์กรที่เป็นพีระมิดทำให้เติบโตยาก คนโตไม่ทันมีคนเกษียณซึ่งเป็นผู้บริหารระดับกลาง แต่เด็ก ๆ ก็ขึ้นไม่ได้เพราะยังโตไม่ทัน จะรับคนข้างนอกก็ยาก แต่ก็เห็น พอช. เขาก็มีการทำแผนในการทดแทน แต่ยังไม่ชัดเจน ถึงแม้การคัดเลือกบุคลากรผู้บริหารมีการมอบหมายให้อำนาจข้างล่างดำเนินการ หากผู้บริหารไม่เชี่ยวชาญหรือรู้พอ แต่ก็มีปัญหาด้วยเช่นกัน”

(2) เมื่อมาพิจารณาการดำเนินงานในระดับนโยบายของเจ้าหน้าที่ พอช. ก็พบว่า ในปัจจุบัน พอช. มีภารกิจในการดำเนินงานตามนโยบายเพื่อตอบสนองงานภาครัฐมากขึ้น ประกอบกับปัญหาด้านการติดตามประเมินผลโดยใช้ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ซึ่งผลจากการใช้ตัวชี้วัดเชิงปริมาณก็ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานในลักษณะการจัดการมากขึ้น คือ การประสานงานพื้นที่เพื่อรวบรวมตัวชี้วัด ซึ่งส่งผลให้ภารกิจในการสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนให้กับชุมชนของ พอช. เองลดลง

นอกจากนี้ คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการบางส่วนยังมองอีกว่า ในปัจจุบันน่าเป็นที่กังวลถึงการเปลี่ยนผ่านของเจ้าหน้าที่ใน พอช. ระหว่างคนรุ่นเก่าที่มีการทำงานตามอุดมการณ์ของความเป็น พอช. จิตวิญญาณในการพัฒนา กับคนรุ่นใหม่ที่มีการทำงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดขององค์กร ว่าจะสามารถสร้างความต่อเนื่องของวัฒนธรรมองค์กร และการทำงานร่วมกันอย่างไร ดังที่ตัวแทนคณะอนุกรรมการบางท่านได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

พอช. พยายามปกป้ององค์กร กระจายอำนาจออกไป แต่บุคลากรกลับมีงาน admin มาก ใช้เวลาทำ paper work มากกว่าการปฏิบัติจริงๆ

“ในด้านเจ้าหน้าที่ทุกคนมีขีดความสามารถและสมรรถนะการทำงานแนวนี้สูง แต่ถ้าไปเจอระบบที่เป็นในปัจจุบัน สุดท้ายเขาก็ต้องเลือกปกป้องตัวเองมากกว่าชาวบ้าน ถ้าเจ้าหน้าที่พวกนี้ได้คะแนนให้เต็มสิบเลย อันนี้เปรียบเทียบกับลูกของตัวเองที่รับราชการเหมือนกันนะ ตัวองค์กรมันดีอยู่แล้ว เพียงแต่ห้วงเวลามากกว่า 20 ปี ที่ทำงานมาทำให้เขาไม่สามารถออกจากระบบนี้ได้ ยินยอมต่อระบบ ในขณะที่คนรุ่นใหม่เลือดใหม่ที่มาเติมเต็มก็ไม่ได้เติมอุดมการณ์ ความคิดเข้าไปด้วย”

“บุคลากร หลายๆ ส่วนถือเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะคนรุ่นเก่าๆ มีอุดมคติที่ดี แต่บุคลากรรุ่นใหม่ๆ คือสิ่งที่น่าเป็นห่วง โดยเฉพาะลักษณะการทำงานของคน gen z ที่ทำงานน้อย เปลี่ยนงานบ่อย คนรุ่นใหม่ขาดจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้ การมีส่วนร่วม แม้คนรุ่นใหม่จะมีไม่น้อยที่มีทัศนคติบวกก็ตาม “คนพันธุ์พอช.” ซึ่งมี DNA ของการเสียสละ มีส่วนร่วม กำลังจะหายไป แต่เราก็ต้องยอมรับสิ่งใหม่คนรุ่นใหม่ด้วย”

ด้านองค์ความรู้

ในส่วนขององค์ความรู้ในภาพรวมคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมองว่ามีความจำเป็นที่ พอช. ต้องทบทวนเป้าหมายภายใต้อุดมการณ์การทำงานของตนเอง พร้อมทั้งต้องมีการปรับตัวให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันและในอนาคตให้ได้ รวมถึงการนำเทคโนโลยีและ Big Data มาใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

(1) การพัฒนาองค์ความรู้ให้เท่าทันสถานการณ์: พอช. ต้องพัฒนาและจัดเตรียมองค์ความรู้ เพราะองค์ความรู้จะใช้แบบเก่าไม่ได้ จะต้องสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการขับเคลื่อนทั้งเจ้าหน้าที่และชุมชนชาวบ้าน โดยอาจพัฒนาองค์ความรู้ด้านการพัฒนาชุมชนผ่านนวัตกรรมใหม่ๆ ประเด็นการพัฒนาใหม่ๆ หรือต่อยอดประเด็นพัฒนาเดิมให้ขยายผลมากขึ้น สร้างเครื่องมือส่งเสริมการพัฒนาใหม่ๆ ให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันและในอนาคตให้ได้ (ทัตติยะกุล, 2563; บุญญะบัญชา, 2563; จันทร์หิรัญ, 2563; ภิญญัตระกุล, 2563; เจริญทรัพย์, 2563; พึ่งเฮง, 2563; พรหมศรี, 2563; กลัดล้อม, 2563; เหลืองเจริญ, 2563) ดังที่ตัวแทนคณะอนุกรรมการบางท่านได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

“อุปสรรคอีกอันคือจำเป็นต้องทำให้เกิดขึ้นในโครงสร้าง บริบท ที่ไม่ได้เอื้ออำนวย และองค์ความรู้ที่มีไม่มากนักต้องทำไปแก้ไข เหมือนศาสตร์ใหม่ โมเดล (model) จะใช้แบบเก่าไม่ได้ จะต้องสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการขับเคลื่อน แต่พอสร้างองค์ความรู้ได้ แต่ก็อาจไปติดระบบด้านบน ดังนั้นคิดว่า พอช. ควรทำมากกว่าที่เป็นอยู่ สังคมไทยมีพลวัต เปลี่ยนแปลงค่อนข้างเร็ว ดังนั้น องค์กรและเจ้าหน้าที่ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้เร็วตามสถานการณ์ แต่การเป็นองค์กรมหาชนอาจทำได้ดีเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานรัฐ แต่จริงๆ อาจปรับตัวไม่ทัน เพราะอยู่ภายใต้กฎของรัฐ...”

“...อาจจะมีเรื่องการพัฒนาศักยภาพของคน แต่อยากให้เน้นแนวคิดเรื่องการพัฒนา ไม่อยากให้ทำแต่เรื่องเทคนิค เช่น สถาปนิก บัญชี ฯลฯ อยากให้มีมิติด้านแนวคิด การพัฒนาที่มันจะถ่ายทอดได้ไปยังคนรุ่นใหม่ได้”

(2) การนำเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลมาใช้: พอช. ต้องมีพัฒนาเครื่องมือในการพัฒนาชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารโดยใช้ระบบฐานข้อมูล Big Data ซึ่งเป็นจุดเด่นของ พอช. ที่จะทำให้หน่วยงานภาคีเครือข่ายเข้ามาใช้ข้อมูลร่วมกัน พัฒนากลไกและระบบการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกข้อมูลเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน (ปฏิญญาตระกูล, 2563)

5.1.3 บทบาทของคณะกรรมการ ผู้ประสานงานระดับภาค และการให้บริการสนับสนุน

สำหรับบทบาทของคณะกรรมการ ผู้ประสานงานระดับภาค และการให้บริการสนับสนุน นอกจากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการแล้ว ผู้วิจัยยังอาศัยข้อมูลของ พอช. เกี่ยวกับโครงสร้างและกลไกการทำงาน และข้อบังคับว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตอำนาจหน้าที่ส่วนงาน พ.ศ. 2562 รวมถึงข้อมูลแนวทางการควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถสะท้อนภาพบทบาทของคณะกรรมการ และผู้ประสานงานระดับภาค ตลอดจนการให้บริการสนับสนุนของ พอช. ที่เชื่อมโยงกันให้ได้ความชัดเจนมากที่สุด

คณะผู้วิจัยแบ่งการพิจารณาออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) บทบาทของคณะกรรมการและการบริการสนับสนุน และ(2) บทบาทของผู้ประสานงานระดับภาคและการบริการสนับสนุน ดังนี้

(1) บทบาทของคณะกรรมการและการบริการสนับสนุน

สำหรับบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ทั้ง 16 ชุดนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า ลักษณะการดำเนินงานนี้เป็นสิ่งที่ดีทั้งในแง่ของการทำงานและวิธีการสรรหาแต่งตั้ง กล่าวคือ การแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมีขึ้นเพื่อช่วยฝ่ายบริหารของ พอช. ในการทำงานด้านต่างๆ ภายใต้โครงสร้างและกลไกการทำงานของ พอช. ในเชิงยุทธศาสตร์หรือการขับเคลื่อนองค์กร เนื่องจากในบางเรื่องอาจไม่ได้มีความชำนาญเท่ากับคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ ซึ่งในการทำงาน คณะอนุกรรมการก็ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากทั้งฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานของ พอช. รวมไปถึงยังมีอำนาจในตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอีกด้วย ยกเว้นในบางโครงการที่ใหญ่ที่บอร์ดของ พอช. อาจจะเป็นผู้พิจารณาเอง

ในขณะที่ เมื่อพิจารณาในการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนก็มองว่า การแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการของ พอช. เป็นแนวทางการทำงานที่น่าสนใจ เพราะ

เป็นเรื่องของการสร้างการมีส่วนร่วมจากทั้ง 3 ฝ่าย คือ พอช. ผู้ทรงคุณวุฒิ และชาวบ้าน ลักษณะดังกล่าวอาจถือได้ว่าเป็นวัฒนธรรมของ พอช. ซึ่งไม่น่าจะเปลี่ยนแปลงแล้ว นอกจากนี้ยังมองอีกว่า กลไกการทำงานร่วมกัน (Co-production) เป็นเรื่องสำคัญ เป็นการดำเนินงานและการติดตามที่ไม่ได้ถูกบริหารโดย พอช. ไม่เหมือนหน่วยงานรัฐอื่นๆ อีกทั้งการทำงานอาจตั้งต้นได้ทั้งจาก Area based และ Issue based ซึ่งเป็นการออกแบบที่เป็นประชาธิปไตยมาก

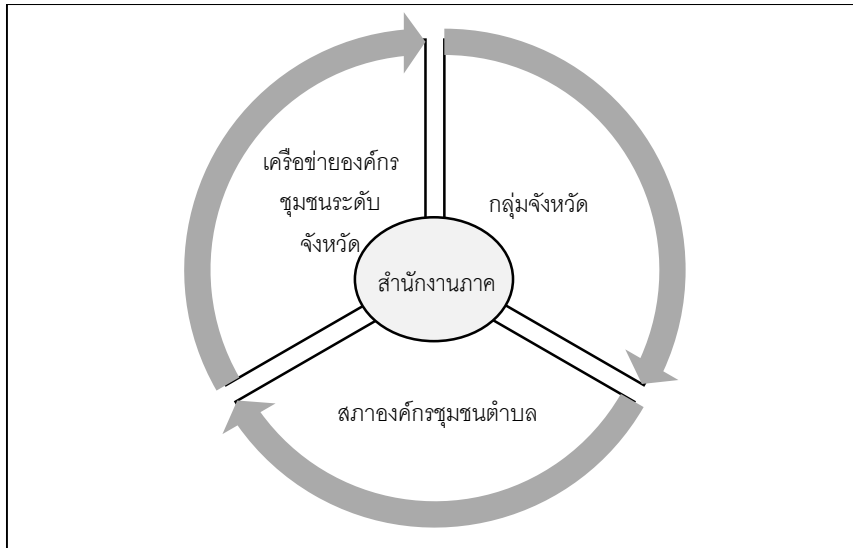
อย่างไรก็ดี ในแง่ของการทำงานผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านมองว่า (1) พอช. ยังขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความสามารถเฉพาะด้านในงานที่เกี่ยวข้องกับที่รับผิดชอบซึ่งก็จะส่งผลต่องานที่ทำด้วยแม้จะไม่มากก็ตาม เช่น เจ้าหน้าที่วิชาชีพตรวจสอบ เจ้าหน้าที่สถาปนิก เจ้าหน้าที่วิศวกร และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านสินเชื่อหรือสหกรณ์ ฯลฯ (2) ในการแต่งตั้งคณะกรรมการควรมีหรือให้บทบาทกับชาวบ้านเข้ามาเป็นคณะกรรมการด้วย เพื่อช่วยสื่อสารปัญหาและสื่อสารภาคประชาชน ดังนั้นหากมีความจำเป็นต้องลดสัดส่วนของคณะกรรมการ ไม่ควรลดในสัดส่วนของภาคประชาชน และ (3) การแต่งตั้งคณะกรรมการโดยเฉพาะในส่วนของภาครัฐจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ประสานได้

(2) บทบาทของผู้ประสานงานระดับภาคและการบริการสนับสนุน

ในภาพรวมเบื้องต้นของบทบาทของผู้ประสานงานระดับภาคและการบริการสนับสนุน พบว่า ปัจจุบันสำนักงานภาคแบ่งขอบเขตความรับผิดชอบออกเป็น 5 ภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก สำนักงานภาคกลางและตะวันตก สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำนักงานภาคเหนือ และสำนักงานภาคใต้² ในส่วนบทบาทของผู้ประสานงานระดับภาคซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงานในภูมิภาคต่างๆ การบริหารความสัมพันธ์เพื่อหนุนชวบวของค์กรชุมชน มีภารกิจ คือ (1) เชื่อมโยงเครือข่ายและชวบวของค์กรชุมชนทั้งเชิงพื้นที่และเชิงประเด็นพัฒนา (2) พัฒนากลไกการทำงานและสร้างพื้นที่กลางของชุมชนท้องถิ่นในระดับตำบล จังหวัด กลุ่มจังหวัด (3) ประสานความร่วมมือ บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงาน ภาคีพัฒนา (4) พัฒนาและสร้างรูปธรรมการแก้ไขปัญหาของชุมชนเชิงประเด็นโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง (5) สร้างทีมงานร่วมของผู้นำชุมชนกับผู้ปฏิบัติงานสถาบัน (6) พัฒนาโครงการสินเชื่อ และติดตามผลการดำเนินงานโครงการ/สินเชื่อ (7) กองเลขากลั่นกรองโครงการพัฒนาก่อนเสนออนุมัติ (8) ติดตามความคืบหน้าโครงการ และเบิกจ่ายงบประมาณให้ชุมชน (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, โครงสร้างองค์กรปี 2563, 2563)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเฉพาะการดำเนินงานจะมีสภาองค์กรชุมชนซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญที่เชื่อมโยงกันในหลายระดับ คือ **ในระดับตำบล**มีสภาองค์กรชุมชนตำบลเป็นเวทีกลางการพัฒนา เชื่อมโยงการทำงานของกลุ่ม และทุกหน่วยงานในระดับตำบล **ในระดับจังหวัด**มีเครือข่ายองค์กรชุมชนระดับจังหวัดเป็นเวทีกลางของชวบวชุมชนและการทำงานของสภาองค์กรชุมชนและเครือข่ายชุมชนในแต่ละจังหวัด และ**ในกลุ่มจังหวัด**เป็นกลไกการประสานงานร่วมกันของการทำงานของจังหวัด และเป็นการบริหารจัดการสนับสนุนพื้นฐานของสำนักงานภาคของ พอช. เป็นกลไกการบริหารจัดการร่วมกันของชวบวชุมชน และ พอช. (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, พอช.ปรับระบบ-โครงสร้างองค์กรรับมือการเปลี่ยนแปลงของประเทศ, 2563)

² แต่อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาบทบาทและโครงสร้างของ พอช. ในการปรับระบบใหม่ตามโครงสร้างกลุ่มจังหวัดของราชการ 18 กลุ่มจังหวัด เพื่อให้สามารถเชื่อมยุทธศาสตร์ ยุทธวิถีกับแนวนโยบายที่รัฐลงมากับสิ่งที่ชุมชนจะทำได้ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, พอช.ปรับระบบ-โครงสร้างองค์กรรับมือการเปลี่ยนแปลงของประเทศ, 2563)



ภาพที่ 5.1 บทบาทของผู้ประสานงานระดับภาคและการบริการสนับสนุน
 ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, พอช.ปรับระบบ-โครงสร้างองค์กร
 รับมือการเปลี่ยนแปลงของประเทศ, 2563)

ในปัจจุบัน (ณ วันที่ 27 สิงหาคม 2563) พอช. มีการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบลไปแล้วจำนวน 7,794 ตำบล คิดเป็น 99.60 % ของจำนวน อปท.ทั่วประเทศ ซึ่งปี พ.ศ. 2563 มีนโยบายการติดตามการจัดระบบข้อมูลสภาองค์กรชุมชนตำบล ที่จัดตั้งแล้วปี 2551-2562 จำนวน 7,778 สภาฯ คือ 100% และมีการจัดอันดับความเข้มแข็งของสภาองค์กรชุมชน เป็น 3 ระดับ ตามเกณฑ์การวัดผลความเข้มแข็งของสภาองค์กรชุมชนตำบล 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชุม ด้านการดำเนินการและด้านการประสานงานและการยอมรับจากหน่วยงาน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ จำนวนคะแนนจาก 80-100 % อยู่ในระดับ A จำนวนคะแนนจาก 61-79 % อยู่ในระดับ B และจำนวนคะแนน 0-60 %อยู่ในระดับ C โปรดดูรายละเอียดตามตาราง (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, สรุปรูปแบบการบริหาร สมัชชาชาติสภาองค์กรชุมชนและการประชุมในระดับชาติของสภาองค์กรชุมชนตำบล ประจำปี 2563, 2563)

ตารางที่ 5. 1 ผลการประเมินสถานะการสอบทานคุณภาพสภาองค์กรชุมชนตำบล (การวัดคุณภาพสภาองค์กรชุมชน A B และ C) ปีงบประมาณ 2563

ภาค	เป้าหมาย	ดำเนินการแล้ว	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมินสอบทานคุณภาพสภาฯ (ตำบล/แห่ง)		
				A	B	C
เหนือ	1,669	1,438	86.16	371 (ร้อยละ 25.80)	254 (ร้อยละ 17.66)	813 (ร้อยละ 56.54)
กลางและตะวันตก	1,152	1,152	100.00	330 (ร้อยละ 28.65)	179 (ร้อยละ 15.54)	643 (ร้อยละ 55.82)
กทม. ปริมณฑล ตะวันออก	881	482	54.71	108 (ร้อยละ 22.41)	157 (ร้อยละ 32.71)	217 (ร้อยละ 45.02)
อีสาน	2,900	2,160	74.48	510 (ร้อยละ 23.61)	306 (ร้อยละ 14.17)	1344 (ร้อยละ 62.22)
ใต้	1,176	1,167	99.23	232 (ร้อยละ 19.88)	223 (ร้อยละ 19.11)	712 (ร้อยละ 61.01)
รวม	7,778	6,399	82.27	1,551 (ร้อยละ 24.24)	1,119 (ร้อยละ 17.49)	3,729 (ร้อยละ 58.27)

ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, สรุปลเชิงบริหาร สมัชชาชาติสภาองค์กรชุมชนและการประชุมในระดับชาติของสภาองค์กรชุมชนตำบล ประจำปี 2563, 2563)

อย่างไรก็ดี ภายใต้การทำงานของสำนักงานภาคและการบริการสนับสนุนดังที่กล่าวมาในข้างต้น คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้ชี้ให้เห็นถึงมีข้อจำกัดที่สำคัญๆ บางประการ ดังนี้

(1) บทบาทของผู้ประสานงานระดับภาค ถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงานในส่วนภูมิภาค รวมถึงไปถึงการบริหารความสัมพันธ์เพื่อหนุนขวบสภาองค์กรชุมชน แต่อย่างไรก็ดีในปัจจุบัน พบว่ามีปัญหาเจ้าหน้าที่ประสานงานภาคมีน้อย ในขณะที่ภาระงานมีมากและครอบคลุมพื้นที่ในหลายจังหวัด ทั้งในส่วนของงานหนุนขวบองค์กรชุมชนตามตัวชี้วัดของ กพร. และงานตามนโยบาย ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่อาจดูแลได้อย่างไม่ทั่วถึง ซึ่ง พอช. ถือเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเป็นพี่เลี้ยงฝึกให้ชุมชนเข้มแข็งสามารถเคลื่อนงานเชิงปฏิบัติการและสามารถเชื่อมโยงในระดับจังหวัดและกลุ่มจังหวัดได้ รวมไปถึงบทบาทในการหาวิธีการ แนวทางในการทำงานร่วมเชิงพื้นที่ และประเด็น กลไก การจัดความสัมพันธ์ร่วมระหว่างชุมชนเจ้าหน้าที่ และภาคีเครือข่ายด้วย ดังที่ตัวแทนคณะอนุกรรมการบางท่านได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

“มีความเห็นว่าขบวนองค์กรชุมชนแข็งแรง มีกองทุน จริงๆ พอช. ทำอยู่แล้วแต่เหมือนคนมีลูกเยอะๆ 300 กว่าคน มันก็ดูไม่ไหว ก็ต้องปรับกลยุทธ์ในการดูแลเจ้าหน้าที่ดูแลไม่ทั่วถึง ต้องให้องค์กรชุมชนลุกขึ้นมาดูแลตัวเองให้ได้ โดยเฉพาะนา พอช. ที่สัมพันธ์ชาวบ้าน มันจำเป็นต้องมีพี่เลี้ยงที่เจ๋ง ที่ดี พวกผมก็ต้องดีด้วยเป็นส่วนที่เสริมกัน เช่น การที่ชุมชนลุกขึ้นมาทำเรื่องการท่องเที่ยวภาครัฐก็จะเทรนเราจนเป็นแบบที่เขา

ต้องการ แต่ชาวบ้านมันต่อรองยากต้องการคนที่มีอำนาจต่อรองกับรัฐและภาคนโยบาย ก็คือ พอช. ซึ่งในอนาคต พอช. ก็ต้องทบทวนบทบาทคนที่เกี่ยวข้องด้วย กลับไปยืนในจุดที่เคยยืนเมื่อ 20 ปีที่แล้ว ความคิด พอช. ไม่ล้าหลัง คือ การเรียนรู้ สนับสนุน ส่งเสริมชาวบ้าน”

“บทบาทผู้ประสานงานระดับภาคเหมาะสม เท่าที่สัมผัส และยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนด้วย แต่ว่าในการกำกับในระดับภาคที่ต้องดูแลพื้นที่หลายจังหวัด กำลังคนมีเพียงพอหรือไม่ เนื่องจากต้องเดินทาง อาจมีการพิจารณาในการปรับโครงสร้าง”

“คนทำงาน พอช. ต้องตื่นตัวตลอดเวลา ถ้าเนือยหรือนิ่งจะเกิดปัญหา ในช่วงหลังการพัฒนาเจ้าหน้าที่เข้าเกินไป ในการสร้างขบวนในพื้นที่ ซึ่งงานมันเรียกร้องที่มากขึ้น ซับซ้อนมากขึ้น ต้องการเจ้าหน้าที่ที่สร้างสรรค์ ทนต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะเจ้าหน้าที่เรา (พอช.) มีบทบาทสำคัญ ยกตัวอย่าง บ้านมันคงก็พยายามจะทำในส่วนกลางก็พอทำได้ แต่พอไปทำภาคก็ยากเพราะต้องเชื่อมโยงทั้งภายใน พอช. ระหว่างหน่วยงาน และการเชื่อมโยงองค์ความรู้ การจัดขบวนที่หลากหลาย เพื่อเคลื่อนไปด้วยกัน ซึ่งต้องหาวิธี”

(2) บทบาทของสภาองค์กรชุมชน ภายใต้เป้าหมายสำคัญในยกระดับตนเอง ทำให้ชุมชน ตำบล เปลี่ยนแปลงและยกระดับเชื่อมต่อไปสู่ระดับจังหวัด กลุ่มจังหวัด อย่างไรก็ตามก็ตีคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ ได้ชี้ให้เห็นถึงมีข้อจำกัดที่น่าสนใจในหลายประการในการขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมาย ได้แก่ การให้น้ำหนักงานเสริมสร้างขบวน ความไม่สอดคล้องระหว่างหลักเกณฑ์ของภาครัฐกับธรรมชาติการทำงานของขบวนชุมชน ปัญหาการเมืองของพื้นที่ และศักยภาพของขบวนที่ไม่เท่ากัน

“พอช. จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับงานเสริมสร้างขบวนมากขึ้น เพราะในปัจจุบันงบประมาณไม่ได้ให้ความสำคัญไปที่การทำเรื่องการเสริมสร้างขบวน แต่เน้นไปการทำบ้านมากเกินไป ส่งผลให้พลังการขับเคลื่อนของขบวนลดลง อีกทั้งการเชื่อมโยงร้อยเรียงขบวนก็ไม่ใช่ง่าย เพราะองค์กรชุมชนแต่ละแห่งแม้จะดูมีคุณลักษณะที่ดี แต่ก็อยู่ภายใต้ระบบที่จำกัด ทำให้ขบวนอ่อนแอ การจะเชื่อมโยงใหม่แต่ละครั้งก็จะยาก โดยเฉพาะเมื่อผนวกกับประเด็นงานมันก็มีความหลากหลายมากขึ้น”

“หากมองดูองค์กรชุมชนจะดูมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการ แต่การอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เหมือนภาครัฐ จึงนำมาสู่ความพยายามให้องค์กรชุมชนมีความเป็นทางการ ทำให้มีปัญหา เช่น สหกรณ์ชุมชนที่ชาวบ้านซึ่งไม่มีความรู้ต้องมารวมกลุ่มและดำเนินการภายใต้หลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งเวลาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาตรวจสอบก็จะพบว่ามีปัญหา และบางแห่งการสร้างไม่สำเร็จบ้าง หรือนำมาสู่ความขัดแย้งระหว่างกันได้ ฯลฯ”

“ปัญหาการเมืองของกลุ่มชาวบ้าน และความเป็นเจ้าของ ก็เป็นอีกอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้การประสานเชิงนโยบายเชื่อมโยงกันยากหรืออาจไม่ได้”

“ปัญหาเรื่องของศักยภาพของแต่ละขบวนที่มีไม่เท่ากันก็เป็นอีกโจทย์หนึ่งที่ท้าทาย พอช. ในการทำงานช่วยเหลือหนุนเสริมและการเชื่อมโยงหน่วยงานอื่นๆ”

(3) **กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง** การดำเนินงานของขบวนการของชมรมชมรมมีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ ซึ่งจะช่วยให้ขบวนการชมรมชมรมมีตัวตนและตำแหน่งแห่งที่ รวมถึงเสริมอำนาจในการต่อรองกับหน่วยงานรัฐได้ เช่น การใช้ พ.ร.บ.สภาองค์กรชุมชนในการขับเคลื่อนงานให้เป็นจริง พอช. อาจต้องทำหนังสือประสานแจ้งสถานะเครือข่ายองค์กรชุมชน แนะนำตัวเจ้าหน้าที่ต่อหน่วยงานภาครัฐ และในขณะเดียวกันต้องผลักดันกลไกเชิงสถาบันที่เชื่อมโยงสภาองค์กรชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นจริง ฯลฯ

5.2 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการ

จากหัวข้อที่ผ่านมาเกี่ยวกับมุมมองของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการต่อ พอช. ด้านต่างๆ บทบาทการสนับสนุนในปัจจุบัน อุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนในการทำงาน และบทบาทของคณะอนุกรรมการ ผู้ประสานงานระดับภาค และการให้บริการสนับสนุน น่าจะช่วยสะท้อนให้เห็นภาพและเงื่อนไขหรือข้อจำกัดที่สำคัญๆ ภายใต้การกำกับของรัฐบาลและพลวัตของสังคมไทยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

สำหรับเนื้อหาในส่วนนี้เป็นข้อเสนอแนะซึ่งจะเชื่อมโยงมาจากมุมมองของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการต่อ พอช. จากหัวข้อที่ผ่านมานั้นเอง โดยมีการแบ่งข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการออกเป็น 3 ด้าน คือ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร และข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1) การทำงานของ พอช. จำเป็นต้องสร้างสมดุลในการเชื่อมโยง 2 ระบบ คือ ระหว่างรัฐที่มีแนวทางแบบ แบบ Top-Down กับการพัฒนาจากฐานรากแบบ Bottom-Up ภายใต้ข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของภาครัฐ เช่น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ฯลฯ

2) พอช. จำเป็นต้องมีการทบทวนบทบาท อุดมการณ์ เจตนารมณ์ขององค์กรในการขับเคลื่อนการทำงานภายใต้พลวัตการเปลี่ยนแปลงตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา 20 ปี

3) พอช. จำเป็นต้องทำงานบูรณาการร่วมกับภาคส่วนต่างๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะหน่วยงานรัฐต่างๆ ซึ่งในด้านหนึ่งจะเป็นการเชื่อมโยงงบประมาณด้วย อีกทั้งการทำงานก็ต้องมีความคลี่คลายมากขึ้นให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน

4) พอช. จำเป็นต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการส่งเสริมสนับสนุนขบวนการชมรมชมรม เนื่องจากปัจจุบันขบวนการชมรมมีจำนวนมากขึ้น การดูแลเจ้าหน้าที่อาจดูแลไม่ทั่วถึง จึงต้องทำให้องค์กรชมรมสามารถดูแลตัวเองให้ได้

5) พอช. จำเป็นต้องมีการสะท้อนกลับของข้อมูล ในการดำเนินงานต่างๆ ไปสู่ภาครัฐที่กำหนดนโยบาย เพื่อให้เห็นปัญหาและข้อจำกัดด้วย

5.2.2 ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

1) ควรมีการจัดฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเป็นการสร้างความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคลากร/คนทำงาน พอช. เพื่อให้ตื่นตัวตลอดเวลา เนื่องจากในช่วงที่ผ่านมาการพัฒนาเจ้าหน้าที่อาจเข้าไปในการสร้างขบวนการในพื้นที่ อีกทั้งงานยังมีซับซ้อนมากขึ้น ต้องการเจ้าหน้าที่ที่สร้างสรรค์และทันต่อการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น

2) ควรมีการปรับปรุงเรื่องอัตราค่าจ้าง สวัสดิการ และเงินเดือน เนื่องจากปัจจุบันการสรรหาเจ้าหน้าที่ดีและมีคุณภาพเป็นเรื่องยาก การรักษาไว้ก็ยาก รวมถึงการเลื่อนตำแหน่งก็ยังติดโครงสร้างองค์กรที่เป็นพีระมิดอีกด้วย

3) พอช. ต้องตั้งรับการเปลี่ยนผ่านของคนรุ่นเก่า รุ่นใหม่ในองค์กร ทั้งในเรื่องของอุดมการณ์และการทำงาน

4) เนื่องจากข้อจำกัดด้านบุคลากรที่มีจำนวนน้อย พอช. อาจจำเป็นต้องทำหน้าที่เป็น “นักกลยุทธ์ (Strategist)” กล่าวคือ คนจำนวนมากไม่สำคัญ แต่ต้องเป็นคนเก่ง เป็นตัวต่อตัวเชื่อม เนื่องจากถ้าทำเองทั้งหมดทำไม่ได้คนไม่พอ แต่ถ้าเป็นตัวกระตุ้นเป็นผู้สนับสนุนให้ชาวบ้านขับเคลื่อนเองจะทำได้

5.2.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) พอช. ต้องพัฒนาและจัดเตรียมองค์ความรู้ เพราะองค์ความรู้จะใช้แบบเก่าไม่ได้ จะต้องสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการขับเคลื่อนทั้งเจ้าหน้าที่และชาวบ้าน โดยอาจพัฒนาองค์ความรู้ด้านการพัฒนาชุมชนผ่านนวัตกรรมใหม่ๆ ประเด็นการพัฒนาใหม่ๆ หรือต่อยอดประเด็นพัฒนาเดิมให้ขยายผลมากขึ้น สร้างเครื่องมือส่งเสริมการพัฒนาใหม่ๆ ให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันและในอนาคตให้ได้

2) การนำเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลมาใช้: พอช. ต้องมีพัฒนาเครื่องมือในการพัฒนาชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารโดยใช้ระบบฐานข้อมูล Big Data ซึ่งเป็นจุดเด่นของ พอช. ที่จะทำให้หน่วยงานภาคีเครือข่ายเข้ามาใช้ข้อมูลร่วมกัน พัฒนากลไกและระบบการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกข้อมูลเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน

3) เนื่องจากในอนาคตชาวบ้านอาจขาดคนรุ่นใหม่ มาเชื่อมต่อในวันข้างหน้า ดังนั้น พอช. ต้องสร้าง young generation รุ่นใหม่ โดยอาจตั้งกรอบงบประมาณ สำหรับจ้างคนรุ่นใหม่มาช่วยงานเนื่องจากคนรุ่นใหม่ก็จะต้องสร้างความมั่นคงในชีวิตด้วย

5.3 สรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นคณะอนุกรรมการทั้งหมด 30 ราย พบว่า ในภาพรวมคณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ พอช. ทั้งในด้านประสิทธิผล ที่สามารถพัฒนาศักยภาพ สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยอาศัยกระบวนการทำงานแบบมีส่วนร่วมจากล่างขึ้นบน (bottom-up) ส่วนในเรื่องของประสิทธิภาพ ซึ่งมาจากกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานของ พอช. คณะอนุกรรมการหลายท่านมีข้อสังเกตตรงกันว่า แม้จะ พอช. จะเป็นองค์กรมหาชน แต่ด้วยข้อจำกัดในฐานองค์กรหนึ่งของรัฐ ทำให้ต้องตอบสนองต่อตัวชี้วัดและการตรวจสอบจากภาครัฐ ทำให้มีการผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดไปให้ชุมชนผู้รับบริการ หรืออีกนัยหนึ่งเป็นการนำเอาวิธีคิดแบบราชการไปสู่ชุมชน อาจเป็นกับดักสำคัญที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของ พอช. ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักขององค์กรลดลง สำหรับเรื่องเจ้าหน้าที่/บุคลากร คณะอนุกรรมการเห็นว่า ความท้าทายสำคัญเป็นเรื่องของจำนวนบุคลากรของ พอช. ที่มีจำกัด ในขณะที่พื้นที่ทำงานและปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการมีความหลากหลายและสลับซับซ้อนมากขึ้น อาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการที่มีอย่างหลากหลายได้ ในขณะเดียวกัน การเปลี่ยนรุ่น และความต่อเนื่องในการทำงานของบุคลากร อาจส่งผลต่อการส่งต่อแนวคิดการทำงาน องค์ความรู้และแม้แต่อุดมการณ์การพัฒนาของ พอช. ด้วย

นอกจากความพึงพอใจในภาพรวมแล้ว จากการสัมภาษณ์คณะอนุกรรมการมีข้อสังเกตที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. **อัตลักษณ์สำคัญ**ของ พอช. คือการทำงานพัฒนาโดยมีชุมชนเป็นแกนหลัก การสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคีการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชน ในปัจจุบัน การสร้างภาคีกับชุมชนเป็นจุดเด่นที่สำคัญของ พอช. แต่ความท้าทายสำคัญคือการขยายภาคีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการหน่วยอื่นๆ องค์กรภาคเอกชน และแม้แต่องค์กรภาคประชาสังคม เพื่อให้หนุนเสริมกระบวนการดำเนินงานของ พอช. ดังนั้น พร้อมไปกับการรักษาแนวทางการดำเนินงานที่เป็นจุดเด่นขององค์กร พอช. จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการขยายภาคีส่วนอื่นๆ มากขึ้น

2. **ความคาดหวังที่แตกต่างกันต่อสถานะของ พอช.** (positioning) ในปัจจุบัน พอช. มีสถานะเป็นองค์กรมหาชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องได้รับการตรวจสอบ ประเมินผลในฐานะหน่วยงานของรัฐ แต่ในอีกด้านหนึ่ง ประวัติศาสตร์ของ พอช. ที่เกิดมาจากการผลักดันของขบวนการชุมชนและองค์กรภาคประชาสังคมในอดีต ทำให้ พอช. ต้องมีความรับผิดชอบต่อทั้งจากฝ่ายรัฐ และเป็นความคาดหวังของภาคีการพัฒนาภาคประชาสังคมและองค์กรชุมชน ความไม่ลงรอยของความคาดหวังดังกล่าว พบได้จากความเห็นของคณะอนุกรรมการที่มีที่มาจากภาคส่วนที่แตกต่างกัน โดยคณะอนุกรรมการที่มาจากภาครัฐ แม้จะเข้าใจเป้าหมายการทำงานของ พอช. แต่ก็มีกังวลถึงการตอบสนองต่อตัวชี้วัดการทำงานของภาครัฐ การตรวจสอบการดำเนินงาน อำนาจหน้าที่ ในขณะที่อนุกรรมการที่มาจากภาคประชาสังคมและชุมชน ก็คาดหวังให้ พอช. ทำงานตอบสนองต่อชุมชนและพื้นที่ได้อย่างคล่องตัว และสามารถดำรงรักษากระบวนการดำเนินงานที่มีเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพของชุมชนในทุกระดับได้

3. **ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในเชิงปริมาณและคุณภาพ** ในภาพรวม คณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจต่อผลงานในเชิงปริมาณของ พอช. ที่สามารถดำเนินการได้ในงบประมาณที่จำกัด แต่ก็มี ความคาดหวังว่า พอช. จะสามารถขยายผลการดำเนินงานในเชิงคุณภาพได้ เช่น การพัฒนาศักยภาพของสภาองค์กรชุมชนที่จัดตั้งแล้วให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น การเชื่อมโยงทรัพยากรของสภาองค์กรชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงนโยบายที่ชัดเจน รวมไปถึงการเชื่อมโยงงานในพื้นที่กับขบวนการชุมชนและองค์กรภาคประชาสังคมในพื้นที่ให้มากขึ้น

4. **การเปลี่ยนแปลงรุ่นของคนทำงาน** กับการสืบทอดอุดมการณ์ในการทำงานพัฒนาชุมชน คณะอนุกรรมการหลายท่านตั้งข้อสังเกตว่า ไม่เฉพาะบุคลากรภายใน พอช. ที่มีการเปลี่ยนแปลงรุ่น แต่บุคลากรในองค์กรชุมชนและขบวนการชุมชนก็มีการเปลี่ยนรุ่นเช่นกัน การเปลี่ยนแปลงรุ่นของบุคลากรในทุกระดับส่งผลต่อการสืบทอดอุดมการณ์ แนวคิดในการพัฒนาชุมชน ดังนั้น พอช. จึงต้องให้ความสนใจกับการถ่ายทอดอุดมการณ์ แนวคิดในการทำงานพัฒนาชุมชนทั้งกับบุคลากรรุ่นใหม่ ทั้งภายในสำนักงาน พอช. และภาคีที่ร่วมงานกัน

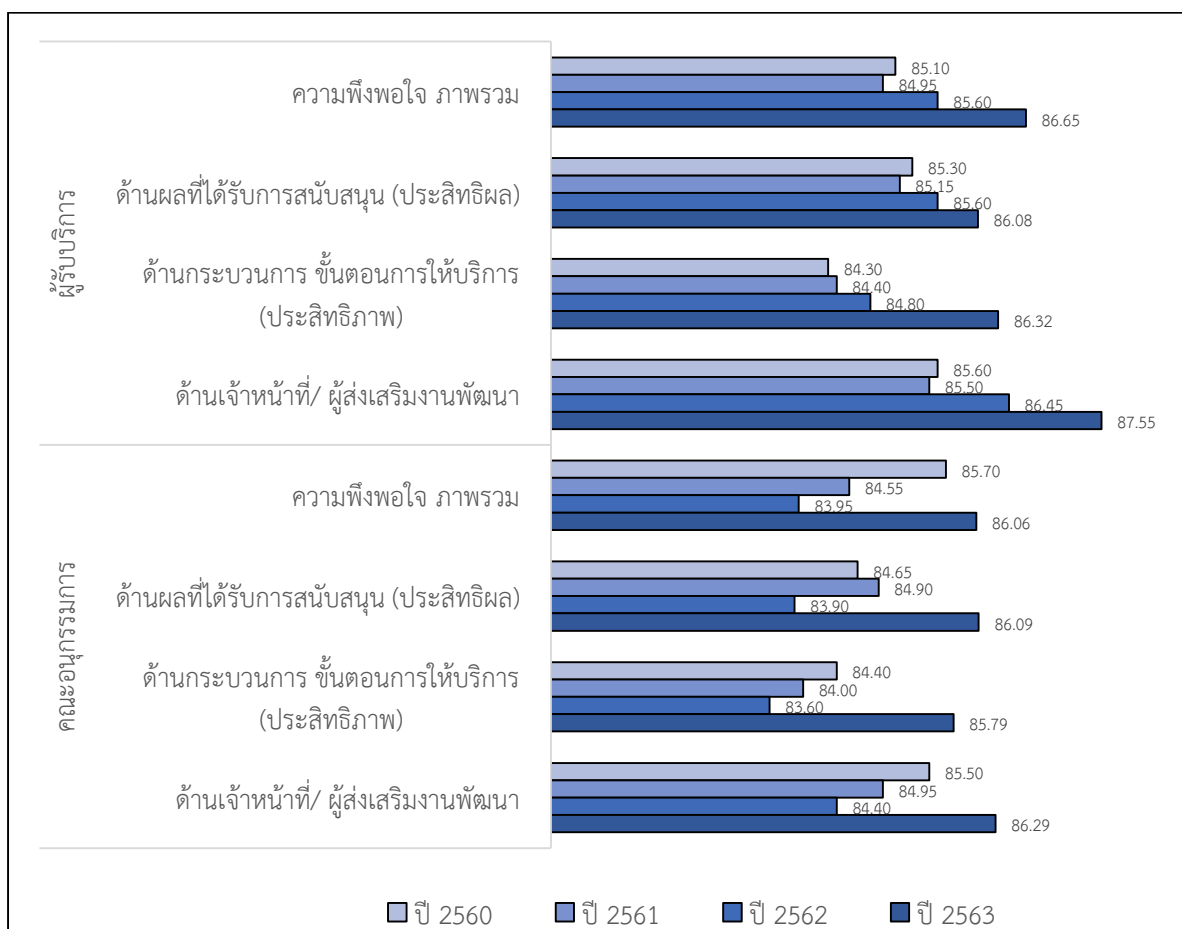
5. **การทำงานของ พอช. กับสังคมที่มีพลวัตและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว** นับจากการก่อตั้ง พอช. มาจนถึงปัจจุบัน สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความสลับซับซ้อน และมีความเหลื่อมล้ำมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ พอช. ต้องเผชิญกับความท้าทายแบบใหม่ เพื่อให้สามารถตอบสนองสถานการณ์เปลี่ยนแปลงดังกล่าว พอช. จำเป็นต้องเตรียมพร้อมทั้งในด้านองค์ความรู้ นวัตกรรมและเครื่องมือเพื่อเผชิญปัญหาใหม่ๆ ในอนาคตมากขึ้น

บทที่ 6 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจ ทั้งจากการสำรวจเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ในภาพรวม ทั้งผู้รับบริการและคณะกรรมการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ พอช. ทั้งในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการมากกว่าเล็กน้อย

แม้ว่าผลการประเมินปี 2563 มีแนวโน้มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับผลการประเมินปีที่ผ่านมา กล่าวคือ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2560 - 2562 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคณะกรรมการปี 2563 สูงกว่าโดยเปรียบเทียบกับปี 2560-2562 ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจภาพรวม หรือพิจารณาจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุน (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) ในขณะที่ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและคณะกรรมการ ยังคงเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อเสนอเดิม (ดังรายละเอียดในหัวข้อ 4.7)



ภาพที่ 6. 1 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจปี 2560-2563

6.2 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ถือเป็นหน่วยงานที่เป็น **ข้อต่อสำคัญ**ระหว่างภาคราชการ กับภาคประชาสังคมและชุมชน **ความท้าทายที่สำคัญ**ของสถาบันจึงเป็นการสร้างการสมดุระหว่างการทำงานกับภาคราชการและภาคชุมชน ด้านหนึ่ง จำเป็นที่จะต้องรักษามาตรฐานการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และการตรวจสอบการใช้งบประมาณในระบบราชการ กับอีกด้านหนึ่งที่ต้องสร้างการมีส่วนร่วมและทำงานเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาภาคีในระดับต่างๆ โดยมีกลไกสำคัญคือกลไกระดับภาค และบุคลากรในพื้นที่ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการหลายระดับ ก็มีความคาดหวังกับสถาบันในระดับที่แตกต่างกัน สำหรับองค์กรระดับชุมชนที่ไม่มีทรัพยากรการดำเนินงานของตนเอง ก็คาดหวังการสนับสนุนจากสถาบันทั้งในด้านงบประมาณ การสนับสนุนทางด้านองค์ความรู้ และการเชื่อมโยงกับภาคีส่วนอื่นๆ จึงคาดหวังว่าสถาบันจะสามารถเพิ่มบุคลากรและเพิ่มงบประมาณโดยตรงให้พื้นที่ ในขณะที่เครือข่ายในภาคประชาสังคมก็คาดหวังให้สถาบันมีบทบาทในการหนุนเสริมการเคลื่อนไหวของเครือข่ายในประเด็นปัญหาที่พื้นที่เผชิญอยู่ให้มากขึ้น ดังนั้น **แม้ว่าผลการประเมินพึงพอใจในภาพรวมของสถาบันจะมีแนวโน้มดีขึ้น**เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา แต่จากข้อเสนอแนะของทั้งจากผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการในหัวข้อ 7 ก็ยังสามารถแสดงให้เห็นถึงความไม่ลงรอยกันของความคาดหวังของแต่ละฝ่ายได้เป็นอย่างดี ในสภาวะดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อสร้างสมดุระหว่างความคาดหวังของภาคีที่แตกต่างกัน ดังนี้

(1) **การรักษาแนวทางการดำเนินงานที่เป็นจุดเด่นขององค์กร** คือการพัฒนาโดยมีชุมชนเป็นแกนหลัก การสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคีกับพัฒนาเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน **โดยปรับกระบวนการดำเนินงานให้สามารถเอื้อให้เกิดการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนมากขึ้น** โดยกำหนดกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน แต่สามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณตามระเบียบของราชการได้ และไม่ผลกระทบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดไปสู่ชุมชน

(2) **การพัฒนาผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ** ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการในเรื่องผลการดำเนินงานในเชิงปริมาณในระดับมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นโครงการเสริมสร้างเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการบ้านพอเพียงชนบท แต่ในเชิงคุณภาพ แต่ทั้งผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการมีความเห็นว่า สถาบันควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเชิงคุณภาพมากขึ้น เช่น การพัฒนาศักยภาพของสภาองค์กรชุมชนที่ไม่เข้มแข็ง ให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น การแสวงหาแนวทางเชื่อมโยงทรัพยากรของสภาองค์กรชุมชนกับองค์กรปกครองท้องถิ่น รวมไปถึงการเชื่อมโยงงานในพื้นที่กับขบวนองค์กรชุมชนและองค์กรภาคประชาสังคมในพื้นที่ให้มากขึ้น

(3) **การพัฒนานวัตกรรมเพื่ออนาคต** เนื่องจากสังคมในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก โดยเฉพาะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กลายเป็นตัวเร่งที่สำคัญทั้งในเรื่องผลกระทบที่ซ้ำเติมคุณภาพชีวิตของคนในระดับชุมชน เทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นตัวแปรที่สำคัญในการเชื่อมโยงการพัฒนาองค์กรชุมชน เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สถาบันจำเป็นต้องพัฒนานวัตกรรมเพื่อการดำเนินงานที่จำเป็นต้องมีทั้ง **เครื่องมือหรือแพลตฟอร์มสารสนเทศ** ในระบบการสื่อสารองค์ความรู้ การรายงานผล รวมไปถึงการติดตามประเมินผลแบบมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ในขณะที่เดียวกันก็จำเป็นต้องมีการ **พัฒนาองค์ความรู้ให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว** เช่น การสร้างความไว้วางใจและการสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายในสภาวะการดำรงชีวิตในวิถีใหม่ การสร้างระยะห่างทางสังคม การให้ความสำคัญกับการเตรียมการพัฒนาวัตกรรมการเพื่ออนาคต จะทำให้สถาบันสามารถดำรงจุดแข็งในการดำเนินงานได้ แม้ว่าสถานการณ์จะ

เปลี่ยนไป ทั้งนี้ ไม่เฉพาะในกลุ่มบุคลากร เจ้าหน้าที่ แต่จำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ให้ถึงระดับชุมชนด้วย ทั้งนี้รูปแบบการจัดการความรู้สามารถเป็นไปทั้งในระบบออฟไลน์ เช่น การจัดการอบรม การสร้างโรงเรียน ผู้นำ หรือการจัดทำสื่อสารหรือชุดความรู้ในระบบออนไลน์ด้วย

(4) การให้ความสำคัญกับเชื่อมโยงและพัฒนาศักยภาพกับบุคลากร โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ในทุก
ระดับ การเปลี่ยนรุ่นของบุคลากรเกิดขึ้นทั้งภายในองค์กร พอช. และกับภาคีองค์กรชุมชนและขบวนการชุมชนที่ร่วมงานกัน เมื่อเปรียบเทียบกับคนรุ่นเก่าที่เห็นประวัติศาสตร์การก่อตั้ง พอช. อุดมการณ์และแนวคิดการพัฒนา คนรุ่นใหม่อาจจะมีใจน้อยกว่า ดังนั้น เพื่อให้การเปลี่ยนรุ่นของบุคลากรไม่กลายเป็นจุดอ่อนในการพัฒนาตามแนวทางของ พอช. ในอนาคต ในกระบวนการดำเนินงาน พอช. จึงควรให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงและพัฒนาศักยภาพของคนรุ่นใหม่มากขึ้น โดยอาศัยกระบวนการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ของบุคลากรทุกรุ่น สามารถถ่ายทอดแนวคิด อุดมการณ์ ทักษะและวิธีการปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันก็เปิดพื้นที่ให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้สร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมเพื่ออนาคต

เอกสารอ้างอิง

- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (9 กันยายน 2563). *แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี (พ.ศ.2563-2565)*. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/about-us/strategic-plan/>
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน). (2562). *รายงานประจำปี 2562*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน). (9 กันยายน 2563). *โครงสร้างองค์กรปี 2563*. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/about-us/organization-structure/operating-structure/>
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน). (9 กันยายน 2563). *ประวัติ พอช.* เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/index.php/about-us/history/>
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (9 กันยายน 2563). *ข้อบังคับ ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตอำนาจหน้าที่ส่วนงาน พ.ศ. 2562*. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/index.php/about-us/rules-and-regulations/codi-rules/>
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน). (20 กันยายน 2563). *ผู้บริหารสถาบัน*. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/index.php/about-us/organization-structure/executives/>
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (9 กันยายน 2563). *รายงานผลการปฏิบัติงานไตรมาส 3 (เมษายน – มิถุนายน 2563) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563*. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/about-us/operating-results/>
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน). (20 กันยายน 2563). *วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)*. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/about-us/purposeandauthority/>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2561). *คู่มือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). *หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- สิริวิทย์ อีสโร. (2557). *การบริหารคุณภาพในองค์การภาครัฐของไทย : ศึกษากรณีรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. วิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2563 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

- (1) เกษตรกร (2) รับจ้าง/ลูกจ้าง
 (3) ค้าขาย (4) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ
 (5) พนักงานบริษัทเอกชน (6) ธุรกิจส่วนตัว
 (7) เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ (8) นิสิต นักศึกษา นักเรียน
 (9) อื่นๆ (ระบุ).....

5. สถานะ/ ตำแหน่งในกลุ่ม/ องค์กรชุมชน

- (1) ประธานกรรมการ (2) กรรมการ
 (3) สมาชิก (4) อื่นๆ (ระบุ).....

6. ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

- (1) ไม่เกิน 1 ปี (2) ตั้งแต่ 1 - 3 ปี
 (3) มากกว่า 3 - 5 ปี (4) มากกว่า 5 - 7 ปี
 (5) มากกว่า 7 - 9 ปี (6) มากกว่า 9 ปีขึ้นไป

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

- (1) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน
 (2) โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน
 (3) โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน
 (4) โครงการบ้านพอเพียงชนบท

8. 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 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่					
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น					
3. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
4. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
5. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่					
6. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน					
7. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้					
8. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้					
9. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น					
10. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น					
11. การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19					
12. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน					

ความเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สำหรับ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)

อันดับที่ 1

อันดับที่ 2

อันดับที่ 3

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”					
2. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ					
3. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.					
4. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผยเข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง					
5. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล					
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ					
7. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน					
8. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					
10. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

- อันดับที่ 1
- อันดับที่ 2
- อันดับที่ 3

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน					
2. สามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ได้					
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์					
4. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่					
5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา					
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ					
6.1 มีอธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ					
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ					
6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้					
6.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ					
6.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้					
6.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก					

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

- อันดับที่ 1
- อันดับที่ 2
- อันดับที่ 3

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

5.1 จุดเด่นของ พอช. ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา (เรียงลำดับความสำคัญ)

- อันดับที่ 1
- อันดับที่ 2
- อันดับที่ 3

5.2 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการสนับสนุนงานพัฒนาของ พอช. (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1-3)

อันดับที่	ประเด็น	รายละเอียดข้อเสนอแนะ
	1. กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน	
	2. การกลั่นกรองโครงการ	
	3. ระบบเอกสารคู่มือ และแบบฟอร์ม	
	4. เจ้าหน้าที่บุคลากร	
	5. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ	
	6. ระบบการติดตามประเมินผล	
	7. ภาควิชาเครือข่าย กลไกการขับเคลื่อน และการมีส่วนร่วม	

	8. งานวิชาการงานวิจัย และระบบพี่เลี้ยง	
	9. การสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์	
	10. อื่นๆ โปรดระบุ	

5.3 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข.

แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย : คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบัน พัฒนาองค์กรชุมชน

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2563 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน ตามกลไกคณะอนุกรรมการต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เพื่อที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ได้รับ รวมทั้งสนับสนุนการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการต่าง ๆ
- 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

- (1) เกษตรกร (2) รับจ้าง/ลูกจ้าง
 (3) ค้าขาย (4) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ
 (5) พนักงานบริษัทเอกชน (6) ธุรกิจส่วนตัว
 (7) เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ (8) นิสิต นักศึกษา นักเรียน

(9) อื่นๆ (ระบุ).....

5. สถานะ/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่างๆ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) ประธานคณะอนุกรรมการ | <input type="checkbox"/> (2) กรรมการในคณะอนุกรรมการ |
| <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) อนุกรรมการประชาสัมพันธ์งานวิชาการและนโยบายสาธารณะ
- (10) อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน
- (11) อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน
- (12) อนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
- (13) อนุกรรมการภาคเหนือ
- (14) อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- (15) อนุกรรมการภาคใต้
- (16) อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก
- (17) อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก

7. ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

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

คำชี้แจงการตอบสำหรับส่วนที่ 2-3-4

โปรดอ่านคำถามเชิงประเมินโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) (ประสิทธิผล)

การได้รับการสนับสนุนจาก สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่					
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น					
3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น					
4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน					
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน					
8. สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้					
9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้					
10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาพองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่					
11. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น					
12. การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

อันดับที่ 1

อันดับที่ 2

อันดับที่ 3

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) (ประสิทธิภาพ)

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่อนุกรรมการ/ คณะทำงาน					
12. มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของ คณะอนุกรรมการ					
13. มีการสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้อง กับภารกิจของคณะอนุกรรมการและภารกิจของ พอช.					
14. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน					
15. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบล ระดับจังหวัด และระดับ กลุ่มจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”					
16. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขา จังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนา ทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ					
17. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล					
18. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ					
19. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและ พร้อมใช้งาน					
20. มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/ โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.					
21. มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/อนุกรรมการมาดำเนินการต่อ					
22. มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน					
23. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลาง สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
24. การปรับโครงสร้างของ พอช. ในการจัดกลุ่มจังหวัดและภาคสอดคล้องกับทิศ ทางการพัฒนาในปัจจุบัน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การ มหาชน) (พอช.)

- อันดับที่ 1
- อันดับที่ 2
- อันดับที่ 3

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน					
2. สามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ได้					
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์					
4. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่					
5. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา					
7. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ					
7.1 มีอธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ					
7.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ					
7.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้					
7.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ					
7.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้					
7.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

อันดับที่ 1

อันดับที่ 2

อันดับที่ 3

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

5.1 จุดเด่นของ พอช.ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา (เรียงลำดับความสำคัญ)

อันดับที่ 1

อันดับที่ 2

อันดับที่ 3

5.2 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการสนับสนุนงานพัฒนาของ พอช. (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1-3)

อันดับที่	ประเด็น	รายละเอียดข้อเสนอแนะ
	1. กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน	
	2. การกลั่นกรองโครงการ	
	3. ระบบเอกสารคู่มือ และแบบฟอร์ม	
	4. เจ้าหน้าที่บุคลากร	
	5. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ	
	6. ระบบการติดตามประเมินผล	
	7. ภาครัฐเครือข่าย กลไกการขับเคลื่อน และการมีส่วนร่วม	
	8. งานวิชาการงานวิจัย และระบบพี่เลี้ยง	
	9. การสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์	
	10. อื่นๆ โปรดระบุ	

5.3 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค.
ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ ประจำปี 2563
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

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

ภาคผนวก ง
รายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก

	คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	ตัวแทน
1	คณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการ	3
2	คณะอนุกรรมการประสานงานขบวนองค์กรชุมชน	3
3	คณะอนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยริมคลอง	2
4	คณะกรรมการตรวจสอบ	3
5	คณะอนุกรรมการบริหารเงินกองทุน	1
6	คณะอนุฯบริหารบุคลากร	1
7	คณะอนุกรรมการบ้านมั่นคงและจัดการที่ดิน	2
8	คณะอนุกรรมการประเมินผลผอ.	1
9	คณะอนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน	3
10	คณะอนุกรรมการสินเชื่อ	1
11	คณะอนุกรรมการนโยบายและแผน	1
12	อนุฯภาค กทม+ออก	2
13	อนุฯภาคกลาง+ตก	3
14	อนุฯภาคใต้	1
15	อนุฯภาคเหนือ	2
16	อนุฯภาคอีสาน	1
รวม		30

คณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ นักวิจัย	ดร.สุรางค์รัตน์ จำเริญรพล ดร.มนทกานต์ ฉิมมามี ดร.ธนาชนนท์ บัวทอง นายพลัฎฐ์ อำไพ
ผู้ช่วยนักวิจัย	นายชาญธานินทร์ ไสแก้ว