



รายงานฉบับสมบูรณ์
โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2564
ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เสนอ
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โดย
สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กันยายน 2564

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินโครงการ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	2
1.3. ขอบเขต.....	2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 แผนการดำเนินงาน การส่งมอบงาน และการเบิกจ่าย.....	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).....	4
2.1.1 วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่	4
2.1.2 โครงสร้างการทำงาน	5
2.1.3 แผนปฏิบัติการและแผนการพัฒนา.....	6
(3) แผนพัฒนาดิจิทัล สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน 2562-2565.....	9
2.2 ผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2564.....	10
2.2.1 การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง	10
2.2.2 การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย.....	12
2.2.3 การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน	12
2.2.4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ	14
2.3.2 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.....	26
4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการบริการในภาพรวม.....	27
4.2.2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)	28
4.2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)	31
4.2.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของผู้รับบริการและคณะกรรมการ	34
4.3 ความพึงพอใจจำแนกตามพื้นที่ดำเนินงาน (ภาค).....	36
4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามโครงการ	38
4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19.....	39
4.6 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.	40
4.7 ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชากรกลุ่มย่อย	41
4.7.1 ความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการ และคณะกรรมการ	41
4.7.2 ความแตกต่างภายในกลุ่มผู้รับบริการ	43
4.7.3 ความแตกต่างภายในกลุ่มคณะกรรมการ	43
4.8 ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณ	44
บทที่ 5 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ	47
5.1 บทนำ	47
5.2 ผลการศึกษา.....	47
5.2.1 การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง	48
5.2.2 การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย.....	51
5.2.3 การพัฒนาศักยภาพของคนในขบวนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน.....	57
5.2.4 การพัฒนาระบบบริหารและจัดการองค์กร	63
5.2.5 บทบาทของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด	67
5.3 ข้อเสนอแนะ	69
5.3.1 ช่องว่างระหว่างเป้าหมายในการดำเนินงาน	69

5.3.2 ความรู้สึกผูกพันกับ พอช.....	70
5.3.3 แบรินดิง พอช.	70
5.3.4 ความท้าทายในการดำเนินงานและทิศทางในอนาคต.....	70
5.4 สรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพและข้อเสนอแนะ	70
บทที่ 6 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ.....	77
6.1 สรุปผลการประเมิน	77
6.2 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	78
รายการอ้างอิง	80
ภาคผนวก ก. แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).82	
ภาคผนวก ข. แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย : คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน	88
ภาคผนวก ค. ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย.....	94

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2. 1 : การจัดโครงสร้างและกลไกการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).....	6
ภาพที่ 2. 2 : แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) .8	
ภาพที่ 2. 3 แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	9
ภาพที่ 2. 4 เป้าหมายการพัฒนาระบบราชการ	16
ภาพที่ 2. 5 ความเชื่อมโยงของเกณฑ์ PMQA กับระบบราชการ 4.0	17
ภาพที่ 5. 1 การดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา.....	48
ภาพที่ 6. 1 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจปี 2560 - 2564	77

สารบัญตาราง

ตารางที่ 2. 1 ความคืบหน้าตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่การพึ่งพาตนเอง	11
ตารางที่ 2. 2 จำนวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบล แยกตามรายภาค	13
ตารางที่ 2. 3 ผลการดำเนินงานการสนับสนุนการพัฒนาและจัดสวัสดิการชุมชน	13
ตารางที่ 3.1 แสดงการกระจายตัวของประชากรตัวอย่างตามสัดส่วนต่อขนาดของประเภทโครงการและพื้นที่20	
ตารางที่ 4.1 การกระจายตัวร้อยละข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	24
ตารางที่ 4.2 การมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการ	26
ตารางที่ 4.3 การกระจายตัวของตำแหน่งในคณะกรรมการและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (ร้อยละ)...26	
ตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	27
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช. 29	
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	32
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของคณะกรรมการ	33
ตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา.....	35
ตารางที่ 4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค	37
ตารางที่ 4.10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ	38
ตารางที่ 4. 11 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19.....	39
ตารางที่ 4. 12 ผลการประเมินความผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.	41
ตารางที่ 4. 13 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น	42
ตารางที่ 4. 14 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นของผู้รับบริการ	42
ตารางที่ 4. 15 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นของคณะกรรมการ	44
ตารางที่ 4. 16 ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณของผู้รับบริการและคณะกรรมการ	45
ตารางที่ 5. 1 รายละเอียดการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักจำแนกตามคณะกรรมการ/อนุกรรมการ.....	47
ตารางที่ 5. 2 จำนวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบล แยกตามรายภาค ปีงบประมาณพ.ศ. 2564 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564)	59
ตารางที่ 5. 3 ผลการประเมินสถานะการสอบทานคุณภาพสภาองค์กรชุมชนตำบล ปีงบประมาณพ.ศ. 2563 (การวัดคุณภาพสภาองค์กรชุมชน A B และ C).....	60
ตารางที่ 5. 4 สรุปผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรคและความท้าทาย และข้อเสนอแนะจากการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ	72

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินโครงการ

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

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2564 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

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จึงได้ประสานความร่วมมือกับสถาบันวิจัยทางสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ซึ่งเป็นสถาบันวิชาการภายนอกที่มีความเป็นกลางและมีประสบการณ์การวิจัยทางสังคม อันจะก่อให้เกิดคุณค่าในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน นำไปสู่การสะท้อนผลสำรวจความพึงพอใจที่แม่นยำ สามารถนำผลมากระดับคุณภาพการทำงาน ของสถาบันให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

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. 2564 องค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Based) คือ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ โดยครอบคลุมเนื้อหาการสำรวจใน 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ
- 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 2564 (ตุลาคม พ.ศ. 2563 - มีนาคม พ.ศ. 2564) โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค จำนวน 2,634 โครงการ

โครงการหลัก	ภาค					รวมทั้งสิ้น
	เหนือ	กทม. และ ตะวันออก	ใต้	กลางและ ตะวันตก	อีสาน	
● โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	17	4	1	166	6	194
● โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	272	62	216	79	201	830
● โครงการธุรกิจชุมชน	16	6	155	201	60	438
● โครงการบ้านพอเพียงชนบท	451	209	177	170	165	1,172

โครงการหลัก	ภาค					รวมทั้งสิ้น
	เหนือ	กทม. และ ตะวันออก	ใต้	กลางและ ตะวันตก	อีสาน	
รวม	756	281	549	616	432	2,634

(2) คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 16 คณะ 219 คน ซึ่งมีองค์ประกอบของผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน (รายชื่ออนุกรรมการอาจซ้ำกันในบางคณะ)

ทั้งนี้ จากจำนวนกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ จะพิจารณากำหนดสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยมีสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทั้งในระดับโครงการและระดับภาค

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

(1) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2564 ฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ

(2) ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพกระบวนการการทำงานของสถาบันฯ ในการสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชนและการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.5 แผนการดำเนินงาน การส่งมอบงาน และการเบิกจ่าย

ดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน 2564 โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนในการดำเนินงาน	ระยะเวลาในการดำเนินงาน					
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ		xxx	xxx	xxx		
2. ประมวลผลและจัดทำร่างรายงานผลการวิจัย					xxx	
3. ปรับแก้และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ฉบับสมบูรณ์						xxx

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เนื้อหาในส่วนนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยจะแบ่งการนำเสนอเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง จะเป็นการทบทวนข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ โครงสร้างการทำงาน ตลอดจนแผนปฏิบัติการและแผนการพัฒนา ถัดมาในส่วนที่สอง จะเป็นการทบทวนผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2564 ที่ผ่านมา และสุดท้ายในส่วนที่สาม จะเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ และแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

สำหรับข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) แบ่งการนำเสนอออกเป็น (1) วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ (2) โครงสร้างการทำงาน และ(3) แผนปฏิบัติการและแผนการพัฒนา โดยแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังนี้

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, ประวัติ พอช., 2563)

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

● วัตถุประสงค์

(1) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชนทั้งในเมืองและชนบท โดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวมหรือบูรณาการและหลักการพัฒนาที่สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมเป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม

(2) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือทางการเงินแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน

(3) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ตลอดจนประสานงานการสนับสนุนและให้การช่วยเหลือดังกล่าวจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนและสร้างความร่วมมือขององค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับประเทศ

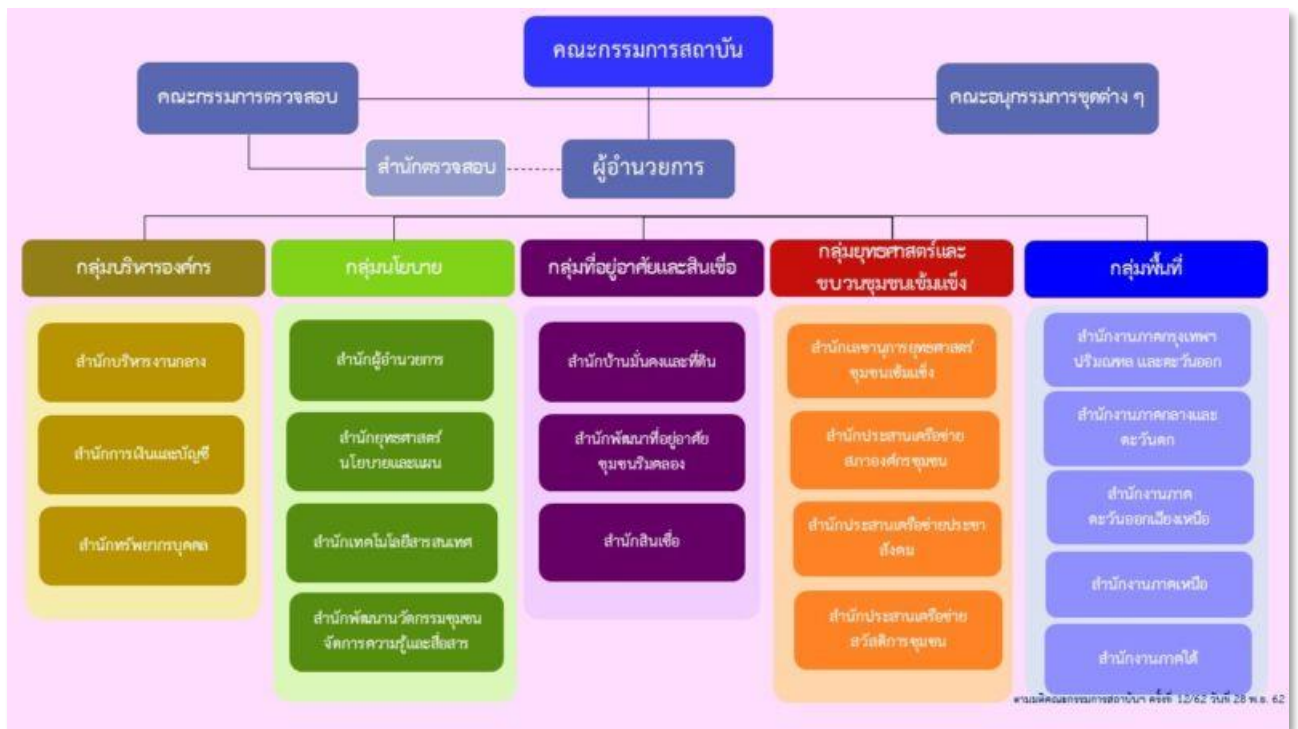
• อำนาจหน้าที่

- (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, ผู้บริหารสถาบัน, 2563)

ด้วยเหตุนี้ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จึงมุ่งมั่นเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม จากฐานราก ด้วยพลังขององค์กรชุมชนและประชาสังคมโดยที่ชุมชนเป็นแกนหลัก การมีส่วนร่วมและการกระจายอำนาจการตัดสินใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถาบันจะต้องประสานพลังจากทุกภาคส่วน การจัดโครงสร้าง และกลไกการทำงานของสถาบันจึงดำเนินการอย่างสอดคล้องกันซึ่งปรากฏไว้อย่างชัดเจนในพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2543 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับ ตลอดจนระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, โครงสร้างองค์กรปี 2563, 2563)



ภาพที่ 2.1 : การจัดโครงสร้างและกลไกการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, โครงสร้างองค์กรปี 2563, 2563)

2.1.3 แผนปฏิบัติการและแผนการพัฒนา

สำหรับการดำเนินงานในปัจจุบันของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการและแผนการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ได้แก่ แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565 แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และแผนพัฒนาดิจิทัลสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน 2562-2565 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(1) แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565

ด้วยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีบทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาองค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน โดยมีหลักการทำงานสำคัญ คือ การพัฒนาโดยชุมชนเป็นแกนหลัก (Community-Driven Development) เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ภายใต้ภารกิจตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันฯ ภารกิจตามนโยบายของรัฐบาล และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรอบทิศทางสำคัญตามนโยบายระดับประเทศ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พร้อมทั้งนโยบายระดับสากลตามกรอบเป้าหมายการ

พัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ของสหประชาชาติในการพัฒนาและแก้ปัญหา ในประเด็นการพัฒนาต่างๆ ซึ่งจะเป็นกรอบในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในมิติต่างๆ โดยเฉพาะการพัฒนาที่อยู่อาศัย อันเป็นภารกิจสำคัญตามแผนแม่บทการพัฒนาที่อยู่อาศัยระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) อย่างไรก็ตาม ด้วยมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2562 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ โดยให้ทบทวนจัดทำแผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี ซึ่งในวาระแรกจัดทำในระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563–2565) เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนงานของสถาบันฯ และขบวนการองค์กรชุมชนสอดคล้องกับกรอบการพัฒนา ทั้งในระดับประเทศและสากล มติคณะรัฐมนตรี พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ การขับเคลื่อนงานพัฒนาของสถาบันฯ จึงมีการทบทวนยุทธศาสตร์การดำเนินงาน พ.ศ. 2560–2564 เพื่อจัดทำ แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ที่สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบาย รัฐบาล รวมถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาประเด็นงานต่างๆ ในการสนับสนุนการพัฒนาขบวนการชุมชนอย่าง เป็นระบบและเชื่อมโยงสอดคล้องกันในทุกระดับ เพื่อการขับเคลื่อนงานของสถาบันฯ อย่างมีทิศทางและสอด รับกัน อันจะเป็นทิศทางสำคัญในการถ่ายทอดสู่แผนปฏิบัติการประจำปีของสถาบันฯ และการจัดทำ งบประมาณรายจ่ายประจำปี

“แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี(พ.ศ. 2563 - 2565)” ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จึงถูกจัดทำขึ้น เพื่อเป็นทิศทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนให้ บรรลุผลตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสู่การจัดการ ตนเอง” และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล รวมถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาประเด็นงานต่างๆ ในการสนับสนุน การพัฒนาขบวนการชุมชนอย่างเป็นระบบและเชื่อมโยงสอดคล้องกันในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม โดยมี สาระสำคัญทั้งในส่วนของวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นการพัฒนา ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย แนวทางการพัฒนา โครงการ/กิจกรรม และงบประมาณ ซึ่งมีประเด็นการพัฒนา 4 เรื่อง คือ (1) การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง (2) การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชน ท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย (3) การพัฒนาศักยภาพคนในขบวน องค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน และ(4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร (โปรดดูแผนภาพแผนปฏิบัติการ ระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565 ประกอบ)



ภาพที่ 2. 2 : แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี , 2564)

(2) แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนให้บรรลุผลตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมตามยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล รวมถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาประเด็นงานต่างๆ ในการสนับสนุนการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนอย่างเป็นระบบและเชื่อมโยงสอดคล้องกันในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในส่วนของวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นการพัฒนา ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย แนวทางการพัฒนา โครงการ/กิจกรรม และงบประมาณ ซึ่งมีประเด็นการพัฒนา 4 เรื่อง 12 แผนงาน คือ

- 1) การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง
 - แผนงานที่ 1 การสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเชิงพื้นที่ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่
 - แผนงานที่ 2 การสนับสนุนพื้นที่รูปธรรมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่ชุมชนเข้มแข็ง
 - แผนงานที่ 3 การสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนบูรณาการพัฒนาพื้นที่ระดับภาค
 - แผนงานที่ 4 การสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท
- 2) การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย
 - แผนงานที่ 5 การประสานความร่วมมือและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาค
- 3) การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน
 - แผนงานที่ 6 การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพคนในขบวนองค์กรชุมชนและแกนนำ

แผนงานที่ 7 การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสภาองค์กรชุมชน

แผนงานที่ 8 การสนับสนุนการพัฒนาและจัดสวัสดิการชุมชน

4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร

แผนงานที่ 9 การพัฒนาระบบบริหารจัดการและคุณภาพองค์กรผู้ใช้สินเชื่อ

แผนงานที่ 10 การพัฒนาระบบสารสนเทศ ข้อมูล การจัดการความรู้ และการสื่อสาร
ประชาสัมพันธ์

แผนงานที่ 11 การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการกำกับและบริหารองค์กร

แผนงานที่ 12 การบริหารและพัฒนาบุคลากร

โดยมีงบประมาณประจำปี 2564 รวมทั้งสิ้น 2,204.5809 ล้านบาท ประกอบด้วย (1) งบประมาณ
รายจ่ายประจำ งบลงทุน และงบกลาง จำนวน 229.46 ล้านบาท (2) งบประมาณตามแผนปฏิบัติการ จำนวน
1,975.1209 ล้านบาท ภายใต้ 12 แผนงาน ได้แก่ งบประมาณอุดหนุนประจำปีจำนวน 1,751.1612 ล้านบาท
งบประมาณจากเงินทุนสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน จำนวน 223.9597 ล้านบาท

ทั้งนี้ แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงาน การบริหาร
งบประมาณ และการติดตามประเมินผลสำเร็จ เพื่อขับเคลื่อนให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง
สู่การจัดการตนเอง” (โปรดดูแผนภาพแผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กร
ชุมชน (องค์การมหาชน) ประกอบ)



ภาพที่ 2. 3 แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ 2564, 2564)

(3) แผนพัฒนาดิจิทัล สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน 2562-2565

แผนปฏิบัติการดิจิทัลของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2563-2565 ถูกจัดขึ้นตามนโยบายของ
รัฐบาลในการปฏิรูปประเทศไปสู่การเป็นประเทศที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม Thailand 4.0 และสอดคล้องกับ

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580) และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี(พ.ศ.2563-2565) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติหลักการแล้ว และได้กำหนดให้ทุกกระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงาน เพื่อปรับเปลี่ยนการบริหารองค์กรและบริการผ่านระบบดิจิทัล ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

ด้วยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีบทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาองค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน จึงได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) เพื่อเป็นทิศทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนให้บรรลุผลตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมบรรลุวิสัยทัศน์ “ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสู่การจัดการตนเอง” โดยได้กำหนดการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลไว้ในประเด็นการพัฒนาที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร และได้นำระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการบริหารและการให้บริการแก่องค์กรชุมชนตามแผนพัฒนาดิจิทัล สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พ.ศ.2562-2564 มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีแนวทางในการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน และเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติการบริหารและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 กำหนดไว้และสอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จึงได้มีวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของนโยบายและสถานการณ์ภายในองค์กร เพื่อทบทวนปรับปรุงแผนพัฒนาดิจิทัลสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนระยะ 3 ปี (พ.ศ.2562-2564) และจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนระยะ 3 ปี (พ.ศ.2563-2565) โดยมีสาระสำคัญ ทั้งในส่วน of วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนพัฒนา ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย แนวทางการพัฒนา โครงการ/กิจกรรม ซึ่งมีประเด็นพัฒนา 4 เรื่อง คือ (1) เพิ่มขีดความสามารถในการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล (2) ยกระดับฐานข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล (3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และ(4) สนับสนุนส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม¹

2.2 ผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2564

สำหรับการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2564 แบ่งการนำเสนอเป็น 4 ประเด็นภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้แก่ (1) การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง (2) การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย (3) การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน และ (4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, รายงานผลการปฏิบัติงานไตรมาส 3 (เมษายน – มิถุนายน 2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564, 2564, หน้า 1-30)

2.2.1 การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง

1) การสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเชิงพื้นที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ โดยเป็นการสนับสนุนตำบลรูปธรรมในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่การพึ่งพาตนเอง (โปรดดูตารางประกอบ)

¹ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ใน “แผนปฏิบัติการดิจิทัลของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ.2563-2565”

ตารางที่ 2. 1 ความคืบหน้าตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่การพึ่งพาตนเอง

ภาค	เป้าหมาย มาตรฐาน	เป้าหมาย ขั้นสูง	ผลการ ดำเนินงาน	คงเหลือ (จากเป้าหมาย ขั้นสูง)	ความคืบหน้าเป้าหมายคงเหลือ		
					มีแผนพัฒนา ชุมชนท้องถิ่น	การเชื่อมโยง หน่วยงาน/ ภาคี	รูปธรรมการแก้ไข ปัญหา/พัฒนา ชุมชน
เหนือ	160	267	-	267	214	211	18
อีสาน	160	247	4	243	160	72	11
ใต้	160	173	43	130	156	156	156
กลาง/ตะวันตก	160	170	85	85	95	95	88
กทม./ ตะวันออก	160	170	-	170	175	175	175
รวม	800	1,027	132	895	800	702	448

ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, รายงานผลการปฏิบัติงานไตรมาส 3 (เมษายน – มิถุนายน 2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564, 2564, หน้า 2)

2) การสนับสนุนพื้นที่รูปธรรมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่ชุมชนเข้มแข็ง โดยเป็นการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบชุมชนเข้มแข็ง และการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน สำหรับการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบชุมชนเข้มแข็งมีประเด็นสำคัญที่บ่งชี้ความเข้มแข็งชุมชนใน 4 ประเด็น คือ คนมีคุณภาพ องค์กรชุมชนเข้มแข็งมีธรรมาภิบาล สามารถแก้ไขปัญหาชุมชนได้ และชุมชนมีความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายในระดับต่างๆ ได้ ทั้งนี้ จากการประเมินระดับความเข้มแข็งชุมชนใน 4 ประเด็น โดยการประเมินตนเองของแต่ละตำบลตามแบบฟอร์มและประเด็นการวัดผล ซึ่งจำแนกระดับความเข้มแข็งและเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 3 ระดับ คือ ระดับดีเยี่ยม (Excellent) ร้อยละ 90 ขึ้นไป ระดับดีมาก (Very Good) ร้อยละ 80-89 ระดับดี (Good) ร้อยละ 70-79 ซึ่งผลการดำเนินงานในไตรมาส 3 มีตำบลเป้าหมายเข้าร่วมการประเมินและผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน 417 ตำบล คิดเป็นร้อยละ 104.25 ของเป้าหมาย (เป้าหมายมาตรฐาน 400 ตำบล) และคิดเป็นร้อยละ 52.13 จากเป้าหมายขั้นสูง 800 ตำบล

ในส่วนของการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชนเป้าหมาย 400 ตำบลกระจายสู่พื้นที่ในแต่ละภาค เน้นการขยายผลในพื้นที่เป้าหมายเพิ่มขึ้น โดยในไตรมาส 3 เกิดแผนธุรกิจชุมชนในภาคกลางและตะวันตก ภาคกรุงเทพปริมณฑลและตะวันออกรวม 91 ตำบล และมีผลการดำเนินงานสะสมในปี 2564 จำนวน 127 ตำบล คิดเป็นร้อยละ 35.28 ของเป้าหมาย โดยมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานทั้งในระดับพื้นที่และส่วนกลาง

3) การสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนบูรณาการการพัฒนาพื้นที่ระดับภาค ซึ่งมีเป้าหมายในปี 2564 ดำเนินการใน 3 ภาค 40 จังหวัด 1,973 ตำบล โดยมีผลการดำเนินงานในไตรมาส 3 ดำเนินการไปทั้งสิ้น 810 ตำบล คิดเป็นร้อยละ 41.05 ของเป้าหมาย โดยมีการดำเนินงานใน 3 ส่วน คือ การพัฒนาขีดความสามารถผู้นำชุมชนภาคเหนือ (ระยะที่ 2) โครงการพัฒนาศักยภาพคนและเครือข่ายองค์กรชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งสภาองค์กรชุมชนตำบลในพื้นที่ชายแดนใต้

4) การสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ในโครงการแก้ไขปัญหามลพิษแออัดบ้านมั่นคง โครงการบ้านพอเพียง โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง และโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชั่วคราว

2.2.2 การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย

การทำงานประสานความร่วมมือและบูรณาการทำงานร่วมกับภาคีพัฒนา ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมหาวิทยาลัย ซึ่งมีการดำเนินงานโดยออกเป็น 5 ภูมิภาค คือ

- ภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก เช่น การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนการสร้างเสริมสุขภาพในเขตนาร่องในกรุงเทพมหานคร การแก้ไขปัญหาที่ดินทำกิน เพื่อคนใน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ความร่วมมือขับเคลื่อนการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการส่งเสริมธรรมาภิบาล และป้องกันการทุจริต ฯลฯ
- ภาคกลางและตะวันตก เช่น ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระยา ฯลฯ
- ภาคเหนือ เช่น การแก้ไขปัญหาที่ดินและที่อยู่อาศัย รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยจังหวัดอุทัยธานี โครงการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพสภาองค์กรชุมชนตำบล ฯลฯ
- ภาคใต้ เช่น โครงการสนับสนุนภาคประชาสังคมร่วมสร้างพื้นที่สันติสุขขนาดเล็ก ประจำปี 2564 การหารือแนวทางการสนับสนุนขบวนการสภาองค์กรชุมชนกับกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กอ.รมน.) ภาค 4 ฯลฯ
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น การลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับ 20 หน่วยงาน ฯลฯ

2.2.3 การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนการสภาองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน

การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพคนในขบวนการสภาองค์กรชุมชนและแกนนำ การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสภาองค์กรชุมชน และการสนับสนุนการพัฒนาและจัดสวัสดิการชุมชน เช่น โครงการพัฒนาคุณภาพแกนนำและขบวนการสภาองค์กรชุมชนโดยเป้าหมายการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 25,000 คน เกิดการพัฒนาผู้นำและคนในขบวนการสภาองค์กรชุมชนในประเด็นงานต่างๆ จำนวน 9,605 คน หรือ โครงการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสภาองค์กรชุมชนงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป้าหมายพัฒนาคุณภาพ สภาองค์กรชุมชน 940 ตำบล มุ่งเน้นสภาองค์กรชุมชนตำบลที่มีคุณภาพระดับ c เพื่อยกระดับคุณภาพให้มีความเข้มแข็ง ผลการดำเนินงานเกิดการพัฒนาศาองค์กรชุมชนตำบล 231 ตำบล ฯลฯ

ทั้งนี้ ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564 มีการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนสะสมทั่วประเทศ 7,795 แห่ง จำนวนกลุ่มองค์กรชุมชนจัดแจ้ง 156,280 องค์กร และมีสมาชิกสภาองค์กรชุมชน ประกอบด้วย ตัวแทนชุมชนและผู้ทรงคุณวุฒิรวม 254,944 คน จำแนกรายภาคได้ดังนี้

ตารางที่ 2. 2 จำนวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบล แยกตามรายภาค (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564)

ภาค	จำนวนตำบล/ เทศบาล/เขตทั่ว ประเทศ	จำนวนจัดตั้งสภ สภาองค์กรชุมชน ตำบล	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวนกลุ่ม องค์กร ชุมชนที่จัดแจ้ง	จำนวนสมาชิก ทั้งหมด
เหนือ	1,676	1,671	99.70	40,957	53,446
กลางและตะวันตก	1,128	1,159	100	17,836	38,232
กทม. และตะวันออก	898	881	98.10	20,335	29,205
ตะวันออกเฉียงเหนือ	2,947	2,908	98.67	59,330	100,636
ใต้	1,176	1,176	100	17,802	33,425
รวม	7,825	7,795	99.62	156,280	254,944

ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, รายงานผลการปฏิบัติงานไตรมาส 3 (เมษายน – มิถุนายน 2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564, 2564, หน้า 21)

ในส่วนของ การสนับสนุนการพัฒนาและจัดสวัสดิการชุมชนเพื่อเป็นการสร้างหลักประกันทางสังคม และความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชนทุกช่วงวัยตั้งแต่เกิดจนตายให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน โดยการมีส่วนร่วมระหว่างรัฐบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรชุมชนและภาคประชาสังคม ซึ่งผลการดำเนินงานในไตรมาส 3 เกิดการสนับสนุนงบประมาณ (1) สมทบกองทุนสวัสดิการชุมชน 1,064 กองทุน ครอบคลุมสมาชิก 802,923 คน และ(2) มีการพัฒนาคุณภาพกองทุนสวัสดิการชุมชน 3,687 กองทุน ในพื้นที่ 5 ภาค (โปรดดูตารางประกอบ) สำหรับสถานะกองทุนสวัสดิการชุมชน ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2564 มีกองทุนสวัสดิการชุมชน 6,051 กองทุน จำนวนสมาชิก 5,739,396 ราย เงินกองทุนรวม 18,408,027,450.44 บาท แยกเป็นเงินจากสมาชิกสมทบ 12,083,180,422.41 บาท หรือร้อยละ 65.64

ตารางที่ 2. 3 ผลการดำเนินงานการสนับสนุนการพัฒนาและจัดสวัสดิการชุมชนของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ภาค	จำนวนกองทุนสมทบ สวัสดิการชุมชน (กองทุน)	จำนวนกองทุนพัฒนา คุณภาพ(กองทุน)	จำนวนสมาชิก (คน)
เหนือ	270	670	241,555
กลางและตะวันตก	87	466	55,250
กทม. และตะวันออก	77	549	62,632
ตะวันออกเฉียงเหนือ	404	1,321	285,007
ใต้	226	681	158,479
รวม	1,064	3,687	802,923

ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, รายงานผลการปฏิบัติงานไตรมาส 3 (เมษายน – มิถุนายน 2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564, 2564, หน้า 22)

2.2.4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร

1) การพัฒนาระบบบริหารจัดการและคุณภาพองค์กรผู้ใช้สินเชื่อ โดยเป็นการดำเนินงานใน 2 ส่วน คือ (1) การพัฒนาคุณภาพองค์กรผู้ใช้สินเชื่อดำเนินการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และ (2) การบริหารสินเชื่อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการสนับสนุนสินเชื่อแก่องค์กรชุมชน ผลการดำเนินงานสินเชื่อสะสม ผลการอนุมัติสินเชื่อโครงการบ้านมั่นคงไทยเข้มแข็ง และผลการอนุมัติสินเชื่อโครงการบ้านมั่นคง (คลองเปรมประชากร)

2) การพัฒนาระบบสารสนเทศข้อมูล จัดการความรู้ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ โดยมีการดำเนินงานทั้งในส่วนของการจัดการความรู้องค์กรและชุมชน (เช่น การผลิตวีดิทัศน์และคลิปพื้นที่รูปธรรมและงานสำคัญประเด็นงานต่างๆ พร้อมเผยแพร่ผ่านช่องทาง Social Media ต่างๆ ฯลฯ) การพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น การพัฒนาแพลตฟอร์มการเก็บข้อมูลชุมชน การยกระดับฐานข้อมูล (Cleansing Data) ผู้รับประโยชน์โครงการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยและสวัสดิการชุมชน ฯลฯ) และการพัฒนาระบบการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์

3) การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการกำกับและบริหารองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับระบบตรวจสอบภายใน ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ

4) การบริหารและพัฒนาบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารบุคลากร งานพัฒนาบุคลากร ฯลฯ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะประกอบไปด้วย (1) แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ และ(2) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยแต่แนวคิดมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานขององค์กร เป็นขั้นตอนสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ซึ่งระดับความพึงพอใจของบุคคลนั้นๆ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง ดังนั้น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงเป็นปัจจัยนำเข้า (input) ที่สำคัญของกระบวนการประเมินผลลัพธ์เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ หลักการสำคัญในการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน ได้แก่²

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

² ปรับสาระสำคัญของหลักการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค, 2559. คู่มือการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ: กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. [แหล่งที่มาออนไลน์: <http://www.opdcddc.org/document/document/SetBook-OPDC/No.3.pdf>]

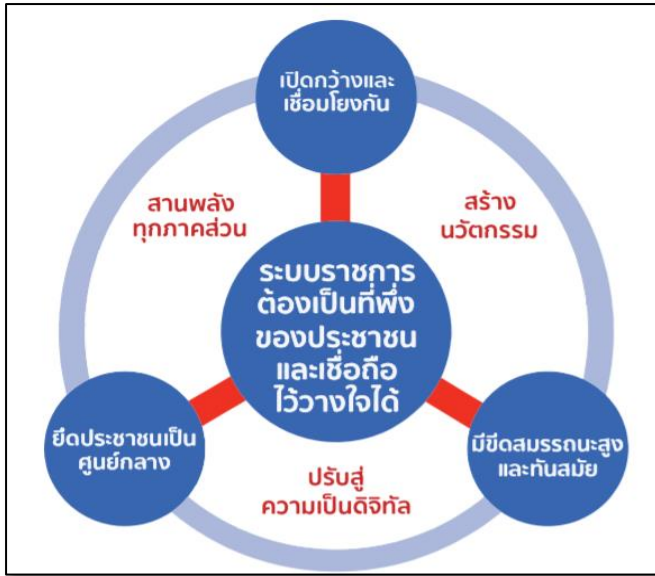
(Confirmation / Disconfirmation) โดยสามารถวัดความพึงพอใจได้ทันทีหลังจากที่ให้บริการ หรือใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจในภาพรวม

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

2.3.2 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) พัฒนาการสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 โดยมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทำหน้าที่ส่งเสริมและดำเนินการตรวจรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563, 2563) ดังนั้น ทุกหน่วยงานที่อยู่ในขอบข่ายที่กำหนด ต้องเข้าร่วมในโครงการพัฒนานี้ ในขณะเดียวกัน ก็ต้องถูกประเมินและรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 สำหรับเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้



ภาพที่ 2. 4 เป้าหมายการพัฒนาาระบบราชการ

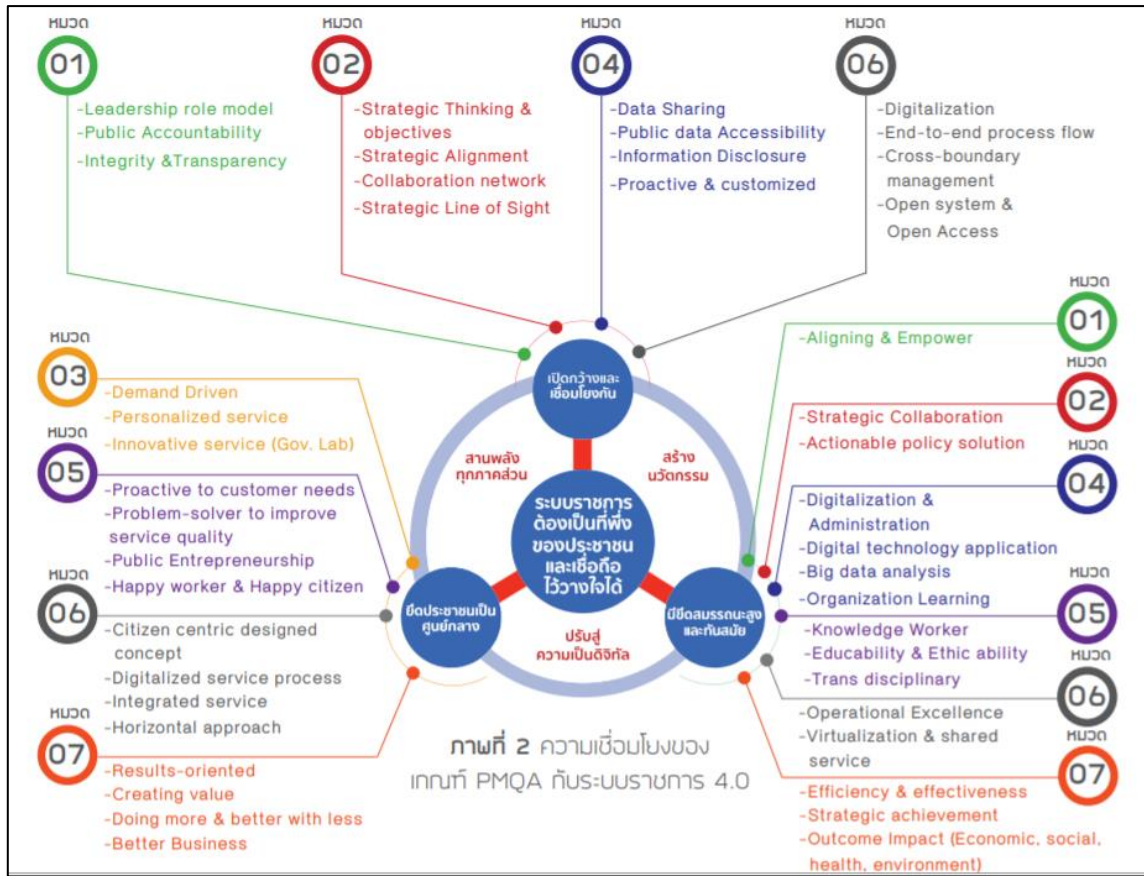
ที่มา: สำนักงาน ก.พ.ร., คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0, 2561.

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. หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High-Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ้ไวล่วงหน้า 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 สร้างสภาพแวดล้อมภายในที่มุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการแก้ไขปัญหาพร้อมกับเครือข่าย ติดตามประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่องและทันการณ์ (ด้วยกลไกของเทคโนโลยีดิจิทัล) โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

หมวดที่ 2: การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วนมีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง

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

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

หมวดที่ 5: การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรทันสมัย พัฒนาศักยภาพในส่วนราชการให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม 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 และพัฒนาตัวแบบการบริหารคุณภาพที่สอดคล้องกับกลุ่มภารกิจ รวมถึงอัตลักษณ์ของแต่ละส่วนราชการเอง โดยสำนักงานคณะกรรมการ

พัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) จะต้องเพิ่มการสนับสนุนทรัพยากร และขึ้นอย่างใกล้ชิดมากขึ้น เพื่อเสริมพลังให้ส่วนราชการสามารถขับเคลื่อนการบริหารคุณภาพในทิศทางที่เอื้อให้ภารกิจของรัฐประสบผลสัมฤทธิ์ และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

ทั้งนี้ โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ได้ประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินสถานะของผลลัพธ์การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ตามแนวทาง PMQA ในบางส่วน โดยเฉพาะแนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจำเป็นต้องมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ผ่านการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงในหมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน ที่ต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดขั้นพื้นฐานเพื่อติดตามสถานะความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ซึ่งภายใต้โครงการนี้คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญคือ คณะอนุกรรมการที่ร่วมทำงานกับ พอช. ในทุกโครงการสำคัญ

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มีการผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชากรตัวอย่างในการศึกษา และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) อีกด้วย

3.2 ประชากรตัวอย่างในการศึกษา

3.2.1 ประชากรตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่างๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในปี 2564 โดยมีการดำเนินงานเป็นโครงการย่อยรวมทั้งสิ้น 2,634 โครงการ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาดังกล่าวด้วยวิธีการทางสถิติตามแนวทางของ Taro Yamane (1967) ในหนังสือ Elementary sampling theory ซึ่งขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยวิธีการสุ่มอย่างอิสระ เท่ากับ 347 โครงการ แต่ในการศึกษานี้ไม่ได้เป็นการสุ่มเลือกอย่างอิสระ โดยขึ้นอยู่กับความสะดวกในการรับโทรศัพท์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงได้เพิ่มขนาดตัวอย่างให้ครอบคลุมประมาณ 1 ใน 3 ของกลุ่มประชากร เท่ากับกลุ่มตัวอย่าง 1,000 คน (โครงการทั้งหมด 2,634 โครงการ ตัวแทนโครงการละ 1 คน) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้เป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา โดยได้พิจารณาร่วมกับงบประมาณที่ได้รับด้วย (ต้นทุนต่อหน่วยของการเก็บแบบสอบถาม) สำหรับการสุ่มเลือก ใช้การสุ่มอย่างง่ายจากรายชื่อโครงการที่ได้รับการสนับสนุน โดยการกระจายตัวของประชากรตัวอย่างตามสัดส่วนต่อขนาดของประเภทโครงการและภูมิภาค รายละเอียดดังแสดงตาราง 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการกระจายตัวของประชากรตัวอย่างตามสัดส่วนต่อขนาดของประเภทโครงการและพื้นที่

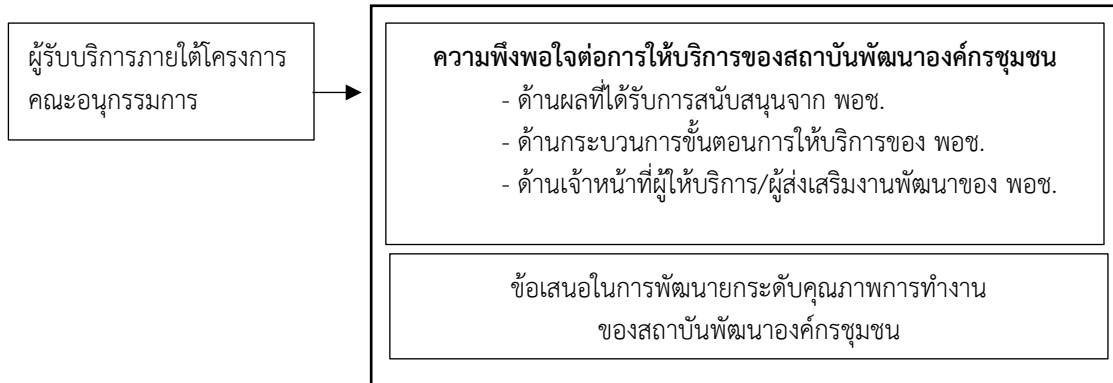
โครงการหลัก	ภาค					รวมทั้งสิ้น
	เหนือ	ใต้	อีสาน	กลางและตะวันตก	กทม. และตะวันออก	
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	6	2	1	63	2	74
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	103	24	82	30	76	315
โครงการธุรกิจชุมชน	6	2	59	76	23	166
โครงการบ้านพอเพียงชนบท	171	79	67	65	63	445
รวม	286	107	209	234	164	1,000

คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ซึ่งเป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงานรวม 16 คณะ จำนวน 219 คน คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษา เท่ากับ 100 คน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายให้มีการกระจายตัวครอบคลุมทั้ง 16 คณะ และครอบคลุมองค์ประกอบของคณะอนุกรรมการ (ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม)

3.2.2 กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ

คณะกรรมการ หรือตัวแทนจากชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 30 คน โดยเป็นสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนายกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

3.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการภายใต้โครงการ และคณะกรรมการ (รายละเอียดดังแสดงภาคผนวก ก และ ข) โดยเป็นแบบสอบถามที่มีองค์ประกอบของข้อความและวิธีการออกแบบสอบถาม สอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันฯ ในปีที่ผ่านมา เพื่อให้ยังคงสามารถเปรียบเทียบแนวโน้มความพึงพอใจของการให้บริการของสถาบันฯ กับช่วงเวลาที่ผ่านมาได้ โดยแบบสอบถามต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนก่อนใช้ในการสำรวจข้อมูล

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย คือ ตัวแทนจากชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ และคณะกรรมการ (รายละเอียดดังแสดงภาคผนวก ค) โดยแนวคำถามดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนก่อนใช้ในการสำรวจข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจ มุ่งเน้นวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของประชากรตัวอย่างในภาพรวมและจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจภายในของกลุ่มผู้รับบริการ และคณะกรรมการด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น เพื่อค้นหาคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนในการอธิบายความแตกต่างของการรายงานผลคะแนนความพึงพอใจ ทั้งที่เป็นภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิผล รวมถึงแสดงผลร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการตามเกณฑ์ของ 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 จัดจำแนกเป็นหมวดสังเคราะห์ ติความ และจัดทำเป็นข้อเสนอในการพัฒนา เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ทั้งด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บทที่ 4

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม โดยทำการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2564 ซึ่งการนำเสนอผลการสำรวจในบทนี้จะแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชากรกลุ่มย่อย และข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ในภาพรวมผลจากการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,103 ราย แบ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการภายใต้โครงการ จำนวน 1,000 ราย และคณะอนุกรรมการ จำนวน 103 ราย ทั้งนี้ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม พบลักษณะร่วมที่คล้ายคลึงกันทั้ง 2 กลุ่ม คือ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป โดยผู้รับบริการเกินกว่าครึ่งมีอายุระหว่าง 51- 60 ปี (ร้อยละ 67.70) และคณะอนุกรรมการ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 51 ขึ้นไป (ร้อยละ 86.41) ดังนั้น ผลสำรวจในครั้งนี้ถือเป็นภาพสะท้อนบริบททางความคิดและการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นส่วนผสมระหว่างคนใน Generation X และ Generation Baby Boomer เป็นสำคัญ

4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

จากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากสถาบัน จำนวน 1,000 ราย มีสัดส่วนเพศชายและหญิงที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 56.00 และร้อยละ 44.00 ตามลำดับ) โดยผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลเกินกว่าครึ่งมีอายุระหว่าง 51-60 ปี (Generation Baby Boomer) ร้อยละ 67.70 ถัดมา คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี (Generation X) ร้อยละ 23.20 กลุ่มอายุ 31 - 40 ร้อยละ 8.20 และกลุ่มอายุ 20-30 ปี เพียงร้อยละ 0.90

ด้านการศึกษา ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกือบครึ่งจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (49.5) ขึ้นไป กล่าวคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 39.60 และปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 9.90 โดยกลุ่มผู้รับบริการเกือบครึ่ง (ร้อยละ 47.50) รายงานว่าตนเองนั้นเป็นเกษตรกร หรือทำงานอยู่ในภาคเกษตร รองลงมา คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ (ร้อยละ 18.40) และค้าขาย (ร้อยละ 10.00) ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาการทำงานร่วมกับสถาบัน ผู้รับบริการเกือบครึ่งทำงานร่วมกับ พอช. มาแล้วมากกว่า 9 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 43.20) ถัดมาเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่ทำงานร่วมกับ พอช. ตั้งแต่ 1 - 3 ปี มากกว่า 3 - 5 ปี และมากกว่า 5 - 7 ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 16.60 ร้อยละ 15.70 และร้อยละ 12.10 ตามลำดับ) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเกินครึ่งมาเล็กน้อย (ร้อยละ 53.40) มีสถานะเป็นประธานกรรมการขององค์กรชุมชน สำหรับโครงการที่เข้าร่วมกับ พอช. จะเป็นโครงการบ้านพอเพียงชนบท รองลงมาคือ โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน และโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้รับบริการ 1 คน อาจเข้าร่วมโครงการต่างๆ มากกว่า 1 โครงการ (ดูตารางที่ 4.2)

4.1.2 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการในชุดต่างๆ ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 103 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 73.79 ในขณะที่เพศหญิง มีสัดส่วนร้อยละ 26.21 ด้านกลุ่มอายุ เป็นที่น่าสนใจว่าหากพิจารณารวมกลุ่มอายุของคณะกรรมการที่มีอายุมากกว่า 50 ขึ้นไปนั้นจะมีมากเกือบถึงร้อยละ 86.41 ของกลุ่มคณะกรรมการที่เป็นตัวอย่างทั้งหมด (กลุ่มอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 42.72 และกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 43.69) ดังนั้น กลุ่มนี้ถือเป็นกลุ่ม Generation Baby Boomer เกือบทั้งหมด

ด้านการศึกษา คณะกรรมการส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรีในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 47.57 และร้อยละ 34.95 ตามลำดับ มีกลุ่มที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเพียงเล็กน้อย ส่วนในด้านอาชีพนั้น กลุ่มคณะกรรมการ มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ ร้อยละ 32.04 รองลงมาคือ เกษตรกร ร้อยละ 28.16 และธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 14.56

ด้านการทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) คณะกรรมการมากกว่าครึ่งหนึ่งที่ทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 7-9 ปี (ร้อยละ 63.11) รองลงมา คือ มากกว่า 5-7 ปี (ร้อยละ 11.65) และมีตั้งแต่ 1-3 ปี (ร้อยละ 9.71) ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มข้าราชการ หรือคนทำงานจากหน่วยงานภาครัฐที่หมุนเวียนมาเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการโดยตำแหน่ง (ดูตารางที่ 4.1)

สำหรับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการที่ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นกรรมการในคณะกรรมการ ร้อยละ 79.61 รองลงมาเป็นประธานคณะกรรมการ ร้อยละ 12.62 และอาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ ร้อยละ 10.68 โดยกลุ่มตัวอย่างจะกระจายอยู่ในคณะกรรมการทั้ง 16 คณะ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลบางรายก็ทำหน้าที่ในคณะกรรมการมากกว่า 1 ชุด (ดูตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.1 การกระจายตัวร้อยละข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้รับบริการ	คณะกรรมการ
เพศ		
ชาย	56.00	73.79
หญิง	44.00	26.21
กลุ่มอายุ		
20 - 30 ปี	0.90	-
31 - 40 ปี	8.20	1.94
41 - 50 ปี	23.20	11.65
51 - 60 ปี	67.70	42.72
มากกว่า 60 ปี		43.69
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0.50	-
ประถมศึกษา	5.80	0.97
มัธยมศึกษาตอนต้น	6.30	3.88
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	29.30	12.62
อนุปริญญา/ ปวส.	8.60	47.57
ปริญญาตรี	39.60	34.95
ปริญญาโทขึ้นไป	9.90	0.97

ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้รับบริการ	คณะอนุกรรมการ
อาชีพ		
เกษตรกร	47.50	28.16
รับจ้าง/ลูกจ้าง	8.50	6.80
ค้าขาย	10.00	4.85
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ	18.40	32.04
พนักงานบริษัทเอกชน	-	1.94
ธุรกิจส่วนตัว	6.70	14.56
เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	8.90	11.65
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.		
ไม่เกิน 1 ปี	3.30	8.74
ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	16.60	9.71
มากกว่า 3 - 5 ปี	15.70	6.80
มากกว่า 5 - 7 ปี	12.10	11.65
มากกว่า 7 - 9 ปี	9.10	63.11
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	43.20	8.74
พื้นที่ดำเนินการ		
ภาคเหนือ	28.80	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	16.20	
ภาคใต้	20.90	
ภาคกลางและตะวันตก	17.30	
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	16.80	
สถานะในองค์กรชุมชน		
ประธานกรรมการ	53.40	
กรรมการ	42.60	
สมาชิก	4.00	
โครงการที่เข้าร่วมทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	33.40	
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	37.70	
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	32.00	
โครงการบ้านพอเพียงชนบท	41.70	
จำนวน	1,000	103
ร้อยละ	100.00	100.00

ตารางที่ 4.2 การมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการ

โครงการที่เข้าร่วมทำงาน	ผู้รับบริการ
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	16
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	33
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	21
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	154
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	46
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	9
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	37
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	34
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	210
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	16
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	42
โครงการบ้านพอเพียงชนบท	
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	63
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	17
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน, โครงการบ้านพอเพียงชนบท	41
โครงการบ้านพอเพียงชนบท	261

ตารางที่ 4.3 การกระจายตัวของตำแหน่งในคณะอนุกรรมการและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (ร้อยละ)

ข้อมูลพื้นฐาน	คณะอนุกรรมการ
ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	
ประธานคณะอนุกรรมการ	12.62
กรรมการในคณะอนุกรรมการ	79.61
ผู้นำเครือข่ายชุมชน	2.91
ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	-
ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	-
อาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ	10.68
จำนวน	103
ร้อยละ	100.00

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 +/- 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 ผลการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการ คือ มีความพึงพอใจต่อการทำงานและให้บริการของ พอช. ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และผลการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มคณะกรรมการ คือ มีความพึงพอใจต่อการทำงานและให้บริการของ พอช. ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ซึ่งเพิ่มขึ้นมาจากการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2563 ที่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ 3.79 ตามลำดับ สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่มผู้รับบริการและคณะกรรมการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และ 4.20 ตามลำดับ รองลงมา ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจให้กับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ในขณะที่ ฝ่ายคณะกรรมการ กลับประเมินความพึงพอใจในด้านนี้เพียงระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนด้านสุดท้าย คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ผู้รับบริการและคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 4.17 (ดูตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ				
ความพึงพอใจภาพรวม	86.75	4.35	0.51	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	85.99	4.20	0.56	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	86.43	4.29	0.57	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	87.82	4.56	0.56	มากที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
คณะอนุกรรมการ				
ความพึงพอใจภาพรวม	85.75	4.15	0.48	มาก
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	85.87	4.17	0.47	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	85.37	4.07	0.53	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	86.00	4.20	0.56	มาก

4.2.2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)

ผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ของกลุ่มผู้รับบริการ ในประเด็นย่อย 12 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก และระดับมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ถือเป็นผลการดำเนินงานของ พอช. ที่ตรงตามเจตนารมณ์มากที่สุด คือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม ได้แก่ 1) การสนับสนุนจากพอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 2) การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และ 3) องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อแก้ไขปัญหาในช่วงโควิด-19 ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่นๆ ได้แก่ 1) การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 2) การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3) โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

คณะอนุกรรมการ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ของกลุ่มคณะอนุกรรมการ ในประเด็นย่อย 12 ประเด็น เป็นที่น่าสนใจว่าทางฝั่งคณะอนุกรรมการมองเห็นว่าการดำเนินงานของ พอช. ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.42) ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ในส่วนของการดำเนินโครงการและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนเพื่อช่วยเหลือในช่วงโควิด-19 ก็ยังได้ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09)

นอกจากนั้น กลุ่มคณะกรรมการก็ได้ให้คะแนนความพึงพอใจใกล้เคียงกัน โดยประเด็นย่อยที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และการที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

สำหรับในประเด็นย่อยที่ยังได้ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่นๆ ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับ การเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชน ได้แก่ 1) การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 2) องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ 3) ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ และสภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ และการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (ดูรายละเอียดในตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช.

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ				
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่	86.05	4.21	0.87	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	86.80	4.36	0.72	มากที่สุด
3. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	87.00	4.40	0.77	มากที่สุด
4. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	86.75	4.35	0.76	มากที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
5. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	86.15	4.23	0.83	มากที่สุด
6. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	86.00	4.20	0.77	มาก
7. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	86.25	4.25	0.84	มากที่สุด
8. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.45	4.09	0.92	มาก
9. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	84.95	3.99	0.88	มาก
10. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น	86.30	4.26	0.79	มากที่สุด
11. การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคงพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19	83.75	3.75	1.23	มาก
12. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	86.40	4.28	0.77	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ				
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่	87.10	4.42	0.65	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	87.10	4.42	0.65	มากที่สุด
3. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	86.35	4.27	0.76	มากที่สุด
4. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	86.35	4.27	0.63	มากที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
5. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.10	4.02	0.75	มาก
6. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.05	4.01	0.79	มาก
7. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.10	4.02	0.82	มาก
8. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.65	4.13	0.81	มาก
9. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	85.00	4.00	0.75	มาก
10. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น	85.10	4.02	0.78	มาก
11. การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19	86.30	4.26	0.66	มากที่สุด
12. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	86.25	4.25	0.64	มากที่สุด

4.2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในกลุ่มผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการมีความแตกต่างกันเล็กน้อย โดยในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) ในขณะที่คณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากประเด็นที่ใช้ในการประเมินมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงนำเสนอแยกส่วนกันดังนี้

ประเด็นที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผย เข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.42) และ มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ย 4.40)

สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (น้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ) 3 อันดับสุดท้าย คือ มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางาน ประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมคู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุก ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงาน พัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รายละเอียดดูในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ				
1. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบล และระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	86.50	4.30	0.80	มากที่สุด
2. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถ ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ	87.15	4.43	0.73	มากที่สุด
3. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผล โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	87.00	4.40	0.74	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผย เข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกัน ของผู้ที่เกี่ยวข้อง	87.10	4.42	0.75	มากที่สุด
5. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและ กระบวนการดำเนินงานภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล	86.20	4.24	0.82	มากที่สุด
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวน องค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	85.60	4.12	0.86	มาก
7. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ ภาคประชาสังคมและ ภาคเอกชน	86.20	4.24	0.83	มากที่สุด
8. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงาน พัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	85.90	4.18	0.82	มาก
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ	86.80	4.36	0.76	มากที่สุด
10. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการ ให้บริการ	85.80	4.16	0.88	มาก

สำหรับคณะอนุกรรมการ ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่คณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของอนุกรรมการ/ คณะทำงาน และ มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของ

คณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนในระดับตำบล จังหวัด และ กลุ่มจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการ และภารกิจของ พอช. และ มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางาน ประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

สำหรับประเด็นที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ (พึงพอใจในระดับมาก) 3 อันดับสุดท้ายได้แก่ มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและ พร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลาง สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ การปรับโครงสร้างของ พอช. ในการจัดกลุ่มจังหวัดและภาคสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาในปัจจุบัน. (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับ การสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ย 3.96) (โปรดดูรายละเอียดในตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของคณะกรรมการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
1. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และ บทบาทหน้าที่ของกรรมการ/คณะทำงาน	85.95	4.19	0.61	มาก
2. มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการ ดำเนินงานของคณะกรรมการ	85.95	4.19	0.66	มาก
3. มีการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยน เรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการ และภารกิจของ พอช.	85.85	4.17	0.69	มาก
4. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ ภาคประชาสังคม	85.80	4.16	0.80	มาก
5. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนในระดับตำบล จังหวัด และกลุ่มจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	85.90	4.18	0.78	มาก
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการ องค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็น ต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้ โปรแกรม คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	85.85	4.17	0.67	มาก
7. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล	85.00	4.00	0.79	มาก
8. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถ ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	85.30	4.06	0.75	มาก
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงาน พัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	84.15	3.83	0.79	มาก

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
10. มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	84.80	3.96	0.70	มาก
11. มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/อนุกรรมการมาดำเนินการต่อ	85.65	4.13	0.78	มาก
12. มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน	85.65	4.13	0.74	มาก
13. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	84.70	3.94	0.68	มาก
14. การปรับโครงสร้างของ พอช. ในการจัดกลุ่มจังหวัดและภาคสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาในปัจจุบัน	84.70	3.94	0.65	มาก

แม้ว่าประเด็นการประเมินของผู้รับบริการกับคณะอนุกรรมการจะมีความแตกต่างกัน แต่จะเห็นได้ว่า มีประเด็นร่วมบางประเด็นที่ทั้งสองฝ่ายมีความเห็นสอดคล้องกัน โดยเฉพาะเรื่อง*ความคล่องตัว รวดเร็วและยืดหยุ่น*ในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของ พอช. ซึ่งแม้จะได้รับผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นระดับมาก แต่จากข้อเสนอแนะของทุกฝ่าย พบว่า ความล่าช้าและขั้นตอนในการดำเนินงานของ พอช. เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้มีการปรับปรุง

4.2.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ

เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ พบว่า แม้ว่าในภาพรวมทั้งสองฝ่ายจะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68 และ 4.53 ตามลำดับ) แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าคณะอนุกรรมการในทุกด้าน และ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้าน รายละเอียดโปรดดูในภาพที่ 4.2

ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ **มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ** มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.68) **มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ** เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.67) และ **มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ** มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้ายคือ **สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้** (ค่าเฉลี่ย 4.23) **สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน** (ค่าเฉลี่ย 4.47) **มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ** มีพฤติกรรมบริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53)

สำหรับคณะอนุกรรมการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ **มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ** เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.53) **มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ** มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.52) **มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ** มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา

ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ **มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ มีพฤติกรรมทำให้บริการที่ให้บริการเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ** (ค่าเฉลี่ย 3.88) **สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน** ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96) **มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน และ มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก** (ค่าเฉลี่ย 3.97)

กล่าวโดยสรุป ในส่วนของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ทั้งผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการพึงพอใจ**คุณลักษณะส่วนตัว**ของบุคลากร ทั้งในด้านบุคลิกภาพ คุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ แต่มีความพึงพอใจ**ศักยภาพและความสามารถในการดำเนินงาน**น้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ 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	87.70	4.54	0.70	มากที่สุด
2. สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้	86.15	4.23	0.89	มากที่สุด
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯไม่ขอสิ่งตอบแทน	88.35	4.67	0.63	มากที่สุด
4. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	87.80	4.56	0.72	มากที่สุด
5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน	87.35	4.47	0.76	มากที่สุด
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	88.50	4.70	0.61	มากที่สุด
6.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	88.10	4.62	0.64	มากที่สุด
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	88.05	4.61	0.66	มากที่สุด
6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้	88.40	4.68	0.62	มากที่สุด
6.4 มีพฤติกรรมทำให้บริการที่ให้บริการเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ	87.65	4.53	0.70	มากที่สุด
6.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	87.95	4.59	0.65	มากที่สุด
6.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	87.70	4.54	0.70	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ				
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	84.85	3.97	0.81	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
2. สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้	84.80	3.96	0.77	มาก
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯไม่ขอสิ่งตอบแทน	87.65	4.53	0.62	มากที่สุด
4. มีลักษณะการทำงานเป็นที่มระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	86.25	4.25	0.75	มากที่สุด
5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน	85.20	4.04	0.83	มาก
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	87.75	4.55	0.61	มากที่สุด
6.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	85.30	4.06	0.78	มาก
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	85.55	4.11	0.69	มาก
6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้	87.60	4.52	0.59	มากที่สุด
6.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดรักกับผู้รับบริการ	84.40	3.88	0.82	มาก
6.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	86.60	4.32	0.69	มากที่สุด
6.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	84.85	3.97	0.81	มาก

4.3 ความพึงพอใจจำแนกตามพื้นที่ดำเนินงาน (ภาค)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกรายพื้นที่ (ภาค) พบว่า ผู้รับบริการในทุกพื้นที่ (ภาค) มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับเดียวกัน คือ มากที่สุด โดยภาคกลางและตะวันตก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ภาคเหนือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31ภาคใต้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยแบ่งผู้รับบริการออกเป็นรายภูมิภาค จะเริ่มเห็นการประเมินความพึงพอใจต่อการทำงานของ พอช. ด้านต่างๆ ในระดับที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้รับบริการในภาคเหนือ และภาคกลางและตะวันตก มีการประเมินความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและรายด้านไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด คือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ) ของภาคกลางและตะวันตก และภาคเหนือ ก็ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และ 4.23 ตามลำดับ ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก และภาคใต้ จะอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 4.13 และ 4.15 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ) ของภาคกลางและตะวันตก ภาคเหนือ และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก ก็ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49, 4.34 และ 4.24 ตามลำดับ ในขณะที่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้จะให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ 4.15 ตามลำดับ

สำหรับด้าน เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ผู้รับบริการในทุกพื้นที่ (ภาค) ให้ความพึงพอใจในระดับเดียวกัน คือ มากที่สุด โดย ภาคกลางและตะวันตก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

ภาคเหนือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ภาคกรุงเทพฯ ปริมาณพลและตะวันออก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ภาคใต้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

สำหรับในภาคใต้ แม้ผลรวมของการประเมินความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่หากพิจารณาในรายด้านจะพบเช่นเดียวกับในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ให้คะแนนด้านประสิทธิผล และประสิทธิภาพน้อยกว่าด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. รายละเอียดดูในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
ภาคเหนือ					
ความพึงพอใจภาพรวม	288	86.90	4.38	0.45	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	288	86.14	4.23	0.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	288	86.72	4.34	0.51	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	288	87.84	4.57	0.48	มากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	162	86.25	4.25	0.63	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	162	85.52	4.10	0.64	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	162	85.93	4.19	0.66	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	162	87.30	4.46	0.78	มากที่สุด
ภาคใต้					
ความพึงพอใจภาพรวม	209	86.28	4.26	0.48	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	209	85.63	4.13	0.51	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	209	85.73	4.15	0.57	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	209	87.48	4.50	0.49	มากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	173	87.73	4.55	0.37	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	173	86.86	4.37	0.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	173	87.45	4.49	0.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	173	88.87	4.77	0.34	มากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมาณพลและตะวันออก					

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
ความพึงพอใจภาพรวม	168	86.54	4.31	0.57	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	168	85.76	4.15	0.61	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	168	86.21	4.24	0.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	168	87.65	4.53	0.62	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)

ตารางที่ 4.10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน					
ความพึงพอใจภาพรวม	334	86.88	4.38	0.47	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	334	86.26	4.25	0.53	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	334	86.39	4.28	0.55	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	334	88.01	4.60	0.48	มากที่สุด
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	377	86.75	4.35	0.47	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	377	86.14	4.23	0.52	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	377	86.24	4.25	0.54	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	377	87.86	4.57	0.48	มากที่สุด
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	320	86.71	4.34	0.50	มากที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการ ประเมิน
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	320	86.08	4.22	0.56	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	320	86.18	4.24	0.57	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	320	87.89	4.58	0.50	มากที่สุด
โครงการบ้านพอเพียงชนบท					
ความพึงพอใจ ภาพรวม	417	86.80	4.36	0.47	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	417	86.13	4.23	0.53	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	417	86.32	4.26	0.55	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	417	87.95	4.59	0.47	มากที่สุด

4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19

เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา หรือ COVID-19 ตั้งแต่ต้นปี 2564 ประกอบกับมาตรการการป้องกันและเฝ้าระวังการระบาดของโรคจากภาครัฐด้วยการประกาศ lockdown ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนในวงกว้าง สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ปรับตัวเพื่อการดำเนินงานในสภาวะดังกล่าวหลายประการ มาตรการสำคัญคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่าย รวมไปถึงการพักชำระหนี้ในโครงการบ้านมั่นคงเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาด

ตารางที่ 4. 11 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19

ประเด็นประเมิน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่			
ผู้รับบริการ	86.05	4.21	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ	87.10	4.42	มากที่สุด
โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้			
ผู้รับบริการ	85.45	4.09	มาก
คณะอนุกรรมการ	85.65	4.13	มาก
การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19			

ประเด็นประเมิน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ	83.75	3.75	มาก
คณะอนุกรรมการ	86.30	4.26	มากที่สุด
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
คณะอนุกรรมการ	84.70	3.94	มาก
สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้			
ผู้รับบริการ	86.15	4.23	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ	85.95	4.19	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจจากความเห็นของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ ที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ) ที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาดโควิด 19 ในระดับมากที่สุดในเรื่อง การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ ในขณะที่โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ และการที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง มีผลการประเมินความพึงพอใจในระดับมาก(ดูรายละเอียดในตารางที่ 4.11)

สำหรับด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาดโควิด 19 โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลคะแนนการประเมินอยู่ระดับมาก เช่นเดียวกับด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาดโควิด 19 โดยสามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้ โดยสรุป การดำเนินงานของ พอช. ตามตัวชี้วัดที่กำหนดในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เป็นที่น่าพอใจ

4.6 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.

ผลการประเมินความรู้สึกผูกพันกับ พอช. ของกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มคณะอนุกรรมการ ในภาพรวมของผู้กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มคณะอนุกรรมการรู้สึกผูกพันกับ พอช. โดยระดับความรู้สึกผูกพันมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มคณะอนุกรรมการ กล่าวคือ กลุ่มผู้รับบริการ ประเมินร้อยละ 40.30 รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของ พอช. รองลงมา คือ แคร์รู้จักในฐานะแหล่งทุน (ร้อยละ 27.60) และรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 27.40) สำหรับกลุ่มคณะอนุกรรมการ มีความรู้สึกผูกพันกับ พอช. มากกว่าอย่างเห็นได้ โดยประเมินร้อยละ 62.14 รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของ พอช. และรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะเพื่อนร่วมงานประเมินร้อยละ 30.10 (ดูตารางที่ 4.12)

เมื่อสอบถามการแสดงออก กรณีจะมีการยุบ พอช. เกือบทั้งหมดไม่เห็นด้วย เนื่องจากการดำเนินงานที่ผ่านมาของ พอช. ให้การสนับสนุนการทำงานกับชาวบ้านและชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มผู้รับบริการ ร้อยละ 65.89 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จะรวมตัวกันทำหนังสือคัดค้านหรือออกมาประท้วง เช่นเดียวกับกลุ่ม

คณะอนุกรรมการ ร้อยละ 69.90 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จะรวมตัวกันทำหนังสือคัดค้านหรือออกมาประท้วง ในขณะที่เดียวกันมีร้อยละ 11.69 ของกลุ่มผู้รับบริการตอบว่า “เฉยๆ / ไม่ทำอะไร / เข้าใจการเปลี่ยนแปลง / ทำตามส่วนรวม / อยู่ได้ เพราะพื้นฐานของกลุ่มดีอยู่แล้ว” ด้วยเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4. 12 ผลการประเมินความผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.

	ผู้รับบริการ	คณะอนุกรรมการ
ความผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.		
เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่างๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน	1.90	0.97
รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา	2.80	-
แคร์จักในฐานะแหล่งทุน	27.60	6.80
รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะเพื่อนร่วมงาน	27.40	30.10
รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของ พอช.	40.30	62.14
การแสดงออก กรณี พอช. จะถูกยุบ		
เฉยๆ	11.69	
ไม่เห็นด้วย	22.48	30.10
ยื่นหนังสือคัดค้าน	62.54	60.19
ประท้วง	3.30	9.71
รวม	100.00	100.00

4.7 ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชากรกลุ่มย่อย

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

4.7.1 ความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการทำงานของ พอช. ระหว่างคณะอนุกรรมการเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ (รายละเอียดดังตาราง 4.13) พบว่า ในภาพรวม คณะอนุกรรมการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่ว่าจะเป็นคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม และแยกตามประเด็นการประเมิน (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) ยกเว้นในด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) คณะอนุกรรมการ และผู้รับบริการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4. 13 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น

ตัวแปรอิสระ	โมเดล 1	โมเดล 2	โมเดล 3	โมเดล 4
ตำแหน่ง				
ผู้รับบริการ (กลุ่มอ้างอิง)				
คณะอนุกรรมการ	-0.148 **	0.027	-0.158 **	-0.315
R-squared	0.0337	0.0229	0.0259	0.0486
หมายเหตุ	คำสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงเส้น *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1 เมื่อควบคุมอิทธิพลของตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่ทำงานกับ พอช. ของผู้ตอบเรียบร้อยแล้ว ตัวแปรตาม โมเดล 1 คือ คะแนนความพึงพอใจภาพรวม โมเดล 2 คือ คะแนนด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) โมเดล 3 คือ คะแนนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) โมเดล 4 คือ คะแนนด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา			

ตารางที่ 4. 14 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นของผู้รับบริการ

ตัวแปรอิสระ	โมเดล 1	โมเดล 2	โมเดล 3	โมเดล 4
เพศ				
ชาย (กลุ่มอ้างอิง)				
หญิง	0.049	0.061	0.045	0.041
กลุ่มอายุ				
20 - 30 ปี	-0.083	-0.180	-0.013	-0.0570
31 - 40 ปี				
41 - 50 ปี (กลุ่มอ้างอิง)	-0.027	-0.031	-0.009	-0.041
51 - 60 ปี	-0.016	-0.056	0.019	-0.013
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0.248	0.287	0.263	0.195
ประถมศึกษา	0.029	0.084	0.010	-0.006
มัธยมศึกษาตอนต้น (กลุ่มอ้างอิง)				
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	0.063	0.097	0.083	0.011
อนุปริญญา/ ปวส.	-0.044	-0.011	-0.064	-0.057
ปริญญาตรี	-0.057	-0.033	-0.056	-0.082
ปริญญาโทขึ้นไป	0.006	0.037	0.038	-0.056
อาชีพ				
เกษตรกร	0.092*	0.108**	0.086	0.082
รับจ้าง/ลูกจ้าง	-0.025	-0.027	0.005	-0.052
ค้าขาย	-0.049	-0.011	-0.051	-0.088
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ (กลุ่มอ้างอิง)				
พนักงานบริษัทเอกชน				
ธุรกิจส่วนตัว	-0.043	-0.047	-0.036	-0.046
เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	-0.172 **	-0.201 ***	-0.138 *	-0.177 **
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.				
ไม่เกิน 1 ปี	0.174 *	0.104	0.235 **	0.185 *
ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	0.044	0.019	0.066	0.048

ตัวแปรอิสระ	โมเดล 1	โมเดล 2	โมเดล 3	โมเดล 4
มากกว่า 3 - 5 ปี	0.026	-0.035	0.063	0.051
มากกว่า 5 - 7 ปี	-0.014	-0.059	0.046	-0.031
มากกว่า 7 - 9 ปี	-0.019	-0.020	0.043	-0.079
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป (กลุ่มอ้างอิง)				
ภูมิภาค				
ภาคเหนือ	-0.174 ***	-0.156 ***	-0.156 ***	-0.210 ***
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-0.346 ***	-0.328 ***	-0.349 ***	-0.362 ***
ภาคใต้	-0.306 ***	-0.266 ***	-0.353 ***	-0.300 ***
ภาคกลางและตะวันตก (กลุ่มอ้างอิง)				
ภาคกรุงเทพฯ ปริมาณพลและตะวันออก	-0.259 ***	-0.238 ***	-0.272 ***	-0.267 ***
สถานะในองค์กรชุมชน				
ประธานกรรมการ	0.024	0.011	0.0201	0.041
กรรมการ (กลุ่มอ้างอิง)				
สมาชิก	-0.098	-0.151	-0.137	-0.007
ค่าคงที่	4.523***	4.368***	4.408***	4.792***

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

4.7.2 ความแตกต่างภายในกลุ่มผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการทำงานของ พอช. ของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างเพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. และสถานะในองค์กรชุมชน ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) (รายละเอียดดังตาราง 4.13)

ความแตกต่างระหว่างภูมิภาค ผลการวิเคราะห์การถดถอยของคะแนนความพึงพอใจมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างผู้ที่อาศัยอยู่ในภูมิภาคที่ต่างกัน โดยคะแนนผลการประเมิน ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) ผู้รับบริการของภูมิภาคอื่นๆ มีแนวโน้มประเมินความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับผู้ภาคกลางและตะวันตก

4.7.3 ความแตกต่างภายในกลุ่มคณะกรรมการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการทำงานของ พอช. ของคณะกรรมการ (รายละเอียดดังตาราง 4.14) พบว่า คณะกรรมการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ทั้งในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) ยกเว้นกลุ่มอายุ

ตารางที่ 4. 15 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นของคณะอนุกรรมการ

ตัวแปรอิสระ	โมเดล 1	โมเดล 2	โมเดล 3	โมเดล 4
เพศ				
ชาย (กลุ่มอ้างอิง)				
หญิง	0.031	-0.019	-0.018	-0.0024
กลุ่มอายุ				
31 - 40 ปี (กลุ่มอ้างอิง)				
41 - 50 ปี	-0.875**	-0.780*	-0.726	-0.794**
51 - 60 ปี	-0.744**	-0.689	-0.461	-0.631*
มากกว่า 60 ปี	-0.726**	-0.667	-0.631	-0.675*
ระดับการศึกษา				
ประถมศึกษา	0.145	-0.037	0.017	0.041
มัธยมศึกษาตอนต้น (กลุ่มอ้างอิง)				
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	0.294	-0.107	0.552	0.247
อนุปริญญา/ ปวส.	0.300	-0.138	0.450	0.204
ปริญญาตรี	0.130	-0.147	0.473	0.152
อาชีพ				
เกษตรกร	0.094	0.030	0.057	0.061
รับจ้าง/ลูกจ้าง	0.009	-0.112	-0.372	-0.158
ค้าขาย	0.093	0.015	-0.007	0.034
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ (กลุ่มอ้างอิง)				
พนักงานบริษัทเอกชน	-0.350	-0.264	-0.481	-0.365
ธุรกิจส่วนตัว	0.375 *	0.258	0.102	0.245
เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	0.057	-0.003	0.035	0.029
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.				
ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	0.094	-0.094	0.110	0.036
มากกว่า 3 - 5 ปี	0.038	0.040	0.261	0.113
มากกว่า 5 - 7 ปี	-0.250	-0.167	-0.120	-0.179
มากกว่า 7 - 9 ปี	0.082	0.155	0.136	0.124
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป (กลุ่มอ้างอิง)				
ค่าคงที่	4.585***	4.851***	4.271***	4.569***

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

4.8 ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

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

- (1) **ด้านระบบเอกสาร** ควรพัฒนาคู่มือแบบฟอร์มเอกสาร แบบรายงานให้มีความมาตรฐาน มีความชัดเจน โดยไม่ต้องปรับปรุงบ่อยๆ ให้พร้อมใช้ทั้งในระบบเอกสาร (offline) และการรายงานในระบบออนไลน์ ทั้งนี้ควรลดขั้นตอนเอกสารให้น้อยลง
- (2) **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร** ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่และบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านองค์ความรู้ บทบาทและทัศนคติในการดำเนินงานเป็นหุ้นส่วน เชื่อมโยงภาคีเครือข่ายในทุกระดับ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในระดับพื้นที่ การคัดเลือกบุคลากรและระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของบุคลากร จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความเชื่อมโยงกับพื้นที่ โดยจำเป็นต้องให้บุคลากรในพื้นที่มีระยะเวลาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ต้องย้าย/เปลี่ยนตำแหน่งบ่อยๆ
- (3) **ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงาน** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับลักษณะของภาคีเครือข่ายการดำเนินงานระดับชุมชน ควรลดขั้นตอนในการดำเนินงาน เร่งรัดกระบวนการอนุมัติโครงการ โดยให้เวลาในการเตรียมงานของภาคีเครือข่ายให้มากขึ้น
- (4) **ด้านงบประมาณ** เนื่องจากผู้รับบริการระดับชุมชนมีข้อจำกัดเรื่องไม่มีทรัพยากรการดำเนินงานของตนเอง จึงเรียกร้องให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเพิ่มงบประมาณในการดำเนินงานในพื้นที่ให้มากขึ้น รวมถึงเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณให้ทันสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงในพื้นที่

ตารางที่ 4. 16 ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณของผู้รับบริการและคณะกรรมการ

	ผู้รับบริการ	คณะกรรมการ
ไม่มีข้อเสนอ	21.50	
1. กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน	15.80	9.71
2. การกลั่นกรองโครงการ	5.61	3.88
3. ระบบเอกสารคู่มือ และแบบฟอร์ม	20.89	7.77
4. เจ้าหน้าที่ บุคลากร	11.34	19.42
5. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ	6.75	22.33
6. ระบบการติดตามประเมินผล	1.91	4.85
7. ภาคีเครือข่าย กลไกการขับเคลื่อน	4.84	8.74
8. งานวิชาการงานวิจัย และระบบพี่เลี้ยง	2.93	4.85
9. การสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์	12.48	18.45
10. งบประมาณ	17.45	9.71
รวม	100.00	100.00

ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ จากผลการสำรวจความคิดเห็น คณะกรรมการให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะในเรื่อง เจ้าหน้าที่ บุคลากร (ร้อยละ 24.51) ภาคีเครือข่าย กลไกขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม (ร้อยละ 14.71) กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน รวมไปถึงระบบเอกสาร คู่มือแบบฟอร์ม (ร้อยละ 11.76) โดยมีข้อเสนอแนะโดยสรุปดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร จำเป็นต้องมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมกับพื้นที่ และพัฒนา ศักยภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านองค์ความรู้ที่จำเป็น มีความทันสมัย และมีกระบวนการ ดำเนินแบบยืดหยุ่น สามารถสร้างสมดุลการทำงานในฐานะองค์กรภาครัฐและการทำงานเชื่อมโยงกับองค์กร ชุมชนได้ ทบทวนบทบาทในฐานะหุ้นส่วนกับภาคีการพัฒนาอื่นๆ หนุนเสริมการดำเนินงานของขบวนองค์กร ชุมชน

ด้านภาคีเครือข่าย กลไกการขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม การเชื่อมโยงภาคีเครือข่ายการพัฒนา และการสร้างการมีส่วนร่วมของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ถือเป็นจุดเด่น และอัตลักษณ์ที่สำคัญของ องค์กร จำเป็นต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการขยายภาคีเครือข่าย การ เชื่อมโยงภาครัฐ-ประชาสังคม รวมไปถึงภาคส่วนต่างๆ ในสังคมแบบบูรณาการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงาน ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว ไม่ สับสน มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาจากล่างขึ้นบน มากกว่าการยึดติดกับเอกสารที่ซับซ้อนและขั้นตอนการดำเนินงานที่ล่าช้า

ด้านระบบเอกสาร คู่มือ แบบฟอร์ม ควรปรับปรุงระบบเอกสารให้กระชับ มีความชัดเจนและ สะดวกต่อการให้ข้อมูลของชุมชน รวมไปถึงจัดทำคู่มือการดำเนินงานที่ชัดเจนเผยแพร่ในทุกระดับ ไม่ เปลี่ยนแปลงบ่อยๆ

บทที่ 5

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

5.1 บทนำ

เนื้อหาในบทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนให้เห็นมุมมองของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการต่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในแง่มุมต่างๆ ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการต่อไปในอนาคต โดยอาศัยข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ทั้ง 16 คณะ รวม 30 คน โดยมีทั้งในส่วนที่เป็นตัวแทนของภาคประชาชน ภาคประชาสังคม ภาควิชาการ ภาคเอกชน และภาครัฐ รวมถึงอดีตเจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (รายละเอียดดังตาราง)

ตารางที่ 5. 1 รายละเอียดการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักจำแนกตามคณะกรรมการ/อนุกรรมการ

	คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	ตัวแทน
1	คณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการ	2
2	คณะอนุกรรมการสวัสดิการฯ	2
3	คณะอนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยริมคลอง	2
4	คณะกรรมการตรวจสอบ	2
5	คณะอนุกรรมการบริหารเงินกองทุน	1
6	คณะอนุกรรมการบริหารบุคลากร	2
7	คณะอนุกรรมการบ้านมั่นคงและจัดการที่ดิน	2
8	คณะอนุกรรมการประเมินผลผู้อำนวยการ	2
9	คณะอนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน	2
10	คณะอนุกรรมการสินเชื่อ	2
11	คณะอนุกรรมการนโยบายและแผน	2
12	คณะอนุกรรมการภาคกรุงเทพมหานครและตะวันออก	2
13	คณะอนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก	2
14	คณะอนุกรรมการภาคใต้	1
15	คณะอนุกรรมการภาคเหนือ	2
16	คณะอนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2
	รวม	30

สำหรับการนำเสนอจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่หนึ่งเป็นผลการศึกษา ถัดมาในส่วนที่สองเป็นข้อสังเกต และสุดท้ายในส่วนที่สามเป็นสรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพและข้อเสนอแนะ โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

5.2 ผลการศึกษา

สำหรับผลการศึกษา มุมมองของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเกี่ยวกับบทบาทการสนับสนุน ผลลัพธ์/ผลกระทบที่สำคัญ อุปสรรค ปัจจัยสนับสนุน และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการต่อไปในอนาคต ทีมวิจัยอาศัยการพิจารณาร่วมกับการดำเนินงานภายใต้ประเด็น

ยุทธศาสตร์การพัฒนาซึ่งจะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงาน ผลลัพธ์/ผลกระทบ และข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกันได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้นใน 4 ประเด็น ได้แก่ (1) การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง (2) การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย (3) การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนการองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน และ (4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ดังนี้



แผนภาพ:

ภาพที่ 5. 1 การดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา

5.2.1 การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา และผลลัพธ์/ผลกระทบของการสนับสนุนของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน นับตั้งแต่การก่อตั้งในปี พ.ศ. 2543 จนถึงปัจจุบัน โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการต่างมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนก็ยังสามารถที่จะดำเนินงานตามภารกิจ เป้าหมายขององค์กรในใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเองได้เป็นอย่างดี (ตัวแทนคณะอนุกรรมการภาคเหนือคนที่1, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการภาคเหนือคนที่2, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการสวัสดิการคนที่2, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการภาคใต้คนที่1, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการบ้านมั่นคงและจัดการที่ดินคนที่2, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชนคนที่2, สัมภาษณ์, 2564) ดังที่คณะอนุกรรมการบางส่วนได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

พอช. จะดำเนินโครงการอะไรก็จะเน้นในลักษณะของการเป็น “เครื่องมือ” ที่เน้นการเสริมสร้างศักยภาพในความร่วมมือของขบวนการชุมชนมากกว่าที่จะเป็นการให้ในลักษณะโครงการสำเร็จรูป แม้ว่าในชุมชนจะไม่ได้กล่าวถึง พอช. มากนัก แต่ชาวบ้านก็ให้

คุณค่าและเห็นคุณค่า เพราะหากชุมชนเข้มแข็ง ความเข้มแข็งดังกล่าวเกิดขึ้นจากการทำงานของ พอช. ถ้าชุมชนเข้มแข็งนั่นแหละคือ พอช. ชื่อ พอช. ใช้สำคัญ สำคัญคือชื่อของชาวบ้าน พอช. เป็นที่เดียวที่ให้พื้นที่แก่ชาวบ้านมากที่สุด เราต้องยอมรับว่าหน่วยงานอื่นแม้ว่าจะมีกฎหมายและงบประมาณแต่ไม่ให้พื้นที่กับชาวบ้านในการจัดการตนเองเท่าไร”

(ตัวแทนคณะกรรมการสวัสดิการคนที่1, 2564)

พอช. มีแนวคิดที่ดีเพราะเป็นไปในลักษณะ “ล่างขึ้นบน” (bottom-up) ที่นำไปสู่ชุมชนจัดการตนเอง ซึ่งเป็นภาพสะท้อนของการกระจายอำนาจสู่ชุมชน ที่ให้อำนาจแก่ชุมชนในการแก้ไขปัญหา แนวคิดชุมชนจัดการตนเองที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงในลักษณะจากล่างขึ้นบนชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมกับการบริหารองค์กรค่อนข้างสูง มีฐานการทำงานที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศ ถ้ามองในมุมมองชาวบ้าน พอช. จึงเป็น “ข้อต่อ” ที่สำคัญระหว่างรัฐกับชุมชน นอกจากนี้ โครงสร้างองค์กรของ พอช. ที่เป็น “องค์กรกึ่งรัฐ” ยังเปรียบเสมือนเป็นพื้นที่แห่งการเจรจาต่อรองระหว่างชาวบ้านและรัฐ เป็นเวทีที่ให้โอกาสชาวบ้านได้ขึ้นแสดงตัว สามารถปรับให้เป็นพื้นที่ ที่ทำให้ชาวบ้านสามารถนำเสนอต่อผู้มีอำนาจในรัฐบาลได้โดยตรง และยังเป็นพื้นที่ที่ลดแรงเสียดทานไม่ให้เกิดการเมืองบนท้องถนน...”

(ตัวแทนคณะกรรมการประชาสัมพันธ์งานวิชาการคนที่1, สัมภาษณ์, 2564)

ด้วยความที่ดำเนินงานในหลายสถานะ จึงมีโอกาสได้เฝ้าติดตามการทำงานของ พอช. มาตลอด โดยหลักการแล้วเป็นเรื่องที่ดีมาก เพราะเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจ โดยส่วนตัวเชื่อและชื่นชมในการเสริมกำลังให้ประชาชนเข้มแข็งไม่ว่าการตัดสินใจของประชาชนนั้นจะดี จะเลว หรือจะผิดพลาดอย่างไร แต่ พอช. คอยหนุนและร่วมมือกัน

(ตัวแทนคณะกรรมการตรวจสอบคนที่1, 2564)

ทั้งนี้ ลักษณะการทำงานดังกล่าวส่วนหนึ่งจะเห็นได้จากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่มีการดำเนินงานในหลายส่วนด้วยกันทั้งในส่วนของ (1) การสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเชิงพื้นที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ โดยเป็นการสนับสนุนตำบลรูปธรรมในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่การพึ่งพาตนเอง (2) การสนับสนุนพื้นที่รูปธรรมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่ชุมชนเข้มแข็ง โดยเป็นการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบชุมชนเข้มแข็ง รวมถึงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน (3) การสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนบูรณาการการพัฒนาพื้นที่ระดับภาค โดยเกี่ยวข้องกับการพัฒนาขีดความสามารถผู้นำชุมชน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพคนและเครือข่ายองค์กรชุมชน และ (4) การสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ในโครงการแก้ไขปัญหาชุมชนแออัดบ้านมั่นคง โครงการบ้านพอเพียง โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง และโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชั่วคราว (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, 2564, หน้า 1-15)

อย่างไรก็ดีในอีกด้านหนึ่ง คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการบางส่วนยังได้ตั้งข้อสังเกตที่น่าสนใจเกี่ยวกับความท้าทายในการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ทั้งในแง่ขอบเขตพื้นที่ในการทำงานที่ขยายออกไปมากกว่าเดิมจากในอดีต งบประมาณ และการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในอนาคต อย่างน้อยใน 2 ประเด็น ดังนี้

(1) **ความเข้มแข็งของขบวน/ชุมชน:** ด้วยการดำเนินงานในลักษณะ “Scales of operation” ในหลายๆ โครงการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศ เพราะเชื่อใน “Scale of change” ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก่สังคมให้มากที่สุด โดยพยายามสร้างพื้นที่ให้กับกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มได้เข้าสู่กระบวนการถกเถียงพูดคุย แต่ในการขับเคลื่อนขบวนชาวบ้านต้องทำเองเพราะต้องการให้ชุมชนท้องถิ่นพัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง (ตัวแทนคณะอนุกรรมการประเมินผลผู้อำนวยการคนที่ 1, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือคนที่ 1, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชนคนที่ 1, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการนโยบายและแผนคนที่ 1, 2564) ในส่วนของงบประมาณที่อาจมีอย่างจำกัด สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนก็จะใช้กลยุทธ์ในการใช้งบประมาณจำนวนไม่มากเพื่อไปทางงบประมาณเพิ่มในการขับเคลื่อนขบวนจากงบประมาณของภาครัฐอื่นๆ (ตัวแทนคณะอนุกรรมการภาคกรุงเทพมหานครและตะวันออกคนที่ 1, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการภาคกรุงเทพมหานครและตะวันออกคนที่ 2, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการตรวจสอบคนที่ 2, 2564) ด้วยลักษณะการดำเนินงานเช่นนี้จึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่า ความเข้มแข็งของขบวน/ชุมชนถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนงานตามความมุ่งหวังของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน แต่ในปัจจุบันก็ต้องยอมรับว่าในบางพื้นที่/ชุมชนก็ยังไม่สามารถจัดตั้งขบวนของตนเองได้ จึงอาจไม่สามารถทำได้ตามที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมุ่งหวังได้อย่างเต็มที่

(2) **การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี:** ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน แม้การใช้แนวคิดวัฒนธรรมชุมชนในการทำความเข้าใจโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงอำนาจจะยังสามารถใช้ได้อยู่ แต่ก็จำเป็นต้องมีการนำเข้ามาแนวคิด กระบวนการขับเคลื่อน และแนวปฏิบัติใหม่ๆ ด้วย (ตัวแทนคณะอนุกรรมการนโยบายและแผนคนที่ 1, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการประเมินผลผู้อำนวยการคนที่ 2, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชนคนที่ 2, สัมภาษณ์, 2564) ดังที่คณะอนุกรรมการบางส่วนได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

“พอช. ในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะในยุคหลังโควิด มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับ “โลกที่เปลี่ยนแปลง” และถ้าองค์กรไม่เปลี่ยนแปลงก็จะถูกทิ้งไว้ข้างหลัง ต้องมีอะไรใหม่ๆ ความใหม่ๆ ไม่ใช่เทคโนโลยี แต่เป็นกระบวนการขับเคลื่อนท้องถิ่นแบบใหม่ แนวความคิดใหม่ แนวการปฏิบัติแบบใหม่ ยกตัวอย่างเช่น การจัดสรรที่ดิน สปก. กว่าจะจัดสรรที่ดินให้ชาวบ้านได้ ประชาชนก็ไม่มีที่ทำกินไปแล้ว ซึ่งในประเด็นนี้ ควรเป็น Rural settlement ที่ปรับเปลี่ยนไปตามบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลง มันจึงเป็นกระบวนการทั้งปฎิวัติและปฏิรูปกระบวนการ”

(ตัวแทนคณะอนุกรรมการประเมินผลผู้อำนวยการคนที่ 1, 2564)

“ตนคิดว่ารูปแบบความสัมพันธ์ของคนในชุมชนมันเปลี่ยนไปแล้ว ชาวบ้านลดการพึ่งพากรัฐหรือไม่ได้ยึดติดกับองค์กรศาสนา ชาวบ้านอยู่กันในกลุ่มก้อน”

ซึ่งไม่จำเป็นจะต้องเป็นลักษณะ “หมู่บ้าน” “ตำบล” หรือ “อำเภอ” ซึ่งในสภาพความเป็นจริง ชาวบ้านไม่ได้พึ่งพาโครงสร้างอำนาจรัฐแบบเดิมอีกต่อไปแล้ว เมื่อโครงสร้างความสัมพันธ์ในระดับฐานรากเปลี่ยน แต่โครงสร้างการปกครองยังคงเป็นแบบเดิม ทำให้การทำงานเชิงนโยบายของภาครัฐ และพอช. ไม่ตรงกับธรรมชาติความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ชุมชนมันเปลี่ยนไปแล้ว รูปแบบการทำงานมันก็ต้องเปลี่ยน” (ตัวแทนคณะกรรมการภาคกรุงเทพมหานครและตะวันออกคนที่2, 2564)

จากความท้าทายในการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่กล่าวในข้างต้น คณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการบางส่วนจึงมองว่า

(1) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอาจจะต้องเน้นการทำงานในเชิงคุณภาพมากขึ้น ต้องทบทวนและถอดบทเรียนจากนวัตกรรมทางสังคมที่ทำมาแล้วประสบความสำเร็จ (เช่น โครงการสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยสภาพองค์กรชุมชน กองทุนสวัสดิการ ฯลฯ) จากนั้นอาศัยองค์ความรู้ดังกล่าวพัฒนานวัตกรรมทางสังคมใหม่ๆ โดยอาจอาศัยเงินกองทุนของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเอง ในส่วนของประเด็นปัญหาอาจเป็นประเด็นร้อนที่ชาวบ้านได้รับผลกระทบ เช่น ป่าชุมชน ฯลฯ ซึ่งแต่เดิมมักเป็นการหนุนเสริมโดยอ้อมเท่านั้น (ตัวแทนคณะกรรมการบริหารเงินกองทุนคนที่1, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการสนับสนุนสภาพองค์กรชุมชนคนที่1, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการนโยบายและแผนคนที่2, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการสวัสดิการคนที่2, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการภาคกลางและตะวันตกคนที่2, 2564)

(2) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องคาดหวังหรือมองให้ออกว่าในอนาคต องค์การมหาชนทางสังคมจะเป็นอย่างไร ทั้งในส่วนของชุมชนแบบใหม่ องค์กรชุมชน ภาคประชาชนสังคม ฯลฯ เพราะหากไม่สามารถจับชีพจรของการเคลื่อนไหวต่างๆ ได้การดำเนินงานในอนาคตอาจไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง (ตัวแทนคณะกรรมการประเมินผลผู้อำนวยการคนที่1, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการประเมินผลผู้อำนวยการคนที่2, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการนโยบายและแผนคนที่1, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการตรวจสอบคนที่1, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการตรวจสอบคนที่2, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการสนับสนุนสภาพองค์กรชุมชนคนที่2, สัมภาษณ์, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการภาคกรุงเทพมหานครและตะวันออกคนที่2, 2564)

5.2.2 การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของ พอช. ที่มีต่อการจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบายที่ต้องการให้เกิด “ชุมชนท้องถิ่นเข้มแข็งและสามารถจัดการตนเองได้” นั้น สามารถสะท้อนได้จากการดำเนินการจัดตั้ง “สภาพองค์กรชุมชน” ของ พอช. ซึ่งเป็น “นวัตกรรมทางสังคม” (ตัวแทนจากคณะกรรมการสวัสดิการ ๓ คนที่ 2) โดยนัยหนึ่ง การสนับสนุนการรวมกลุ่มหรือการรวมตัวของชาวบ้านของ พอช. ให้กลายเป็นสถาบัน (institutionalization) ผ่านรูปแบบการจัดตั้ง “สภาพองค์กรชุมชน” ที่ต้องการให้เกิดชุมชนเข้มแข็ง มีอำนาจต่อรองกับรัฐ เพื่อมุ่งผลประโยชน์ร่วมกัน หรือผลประโยชน์สาธารณะ เป็นภาพสะท้อนของหลักการกระจายอำนาจให้แก่ชุมชน หรืออยู่ในลักษณะโครงสร้างอำนาจแบบล่างขึ้นบน (bottom-up) โดยมีชุมชนเป็นรากฐานสำคัญในการแก้ไขปัญหาตามบริบทเชิงพื้นที่ แต่ในอีกนัยหนึ่ง ก็เป็นภาพสะท้อนของพลวัตของการปะทะสังสรรค์ระหว่างอำนาจของรัฐที่ลดลงและอำนาจของประชาชนที่เพิ่มขึ้น โดยมี พอช. ในฐานะ “องค์กรกึ่งรัฐ” (ตัวแทนคณะกรรมการภาคประชาสังคมและพัฒนางานวิชาการ คนที่ 1, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการภาคประชาสังคม คนที่ 2,

2564; ตัวแทนคณะกรรมการสภาองค์กรชุมชนคนที่ 2, 2564; ตัวแทนจากคณะกรรมการสวัสดิการ ฯ คนที่ 2) เป็นเสมือน “สะพานเชื่อม” หรือ “พื้นที่กลาง” ระหว่างรัฐและชาวบ้าน

จากที่กล่าวมาข้างต้น โดยหลักการแล้ว พอช. จึงเป็นกลไกที่สำคัญในการสถาปนาอำนาจให้แก่ภาคประชาชนในการต่อรองและ/หรือแสดงข้อเรียกร้องความต้องการของตนต่อรัฐผ่านการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนที่มุ่งหวังให้เกิดชุมชนเข้มแข็งและท้องถิ่นจัดการตนเอง แต่ในทางกลับกัน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนจากคณะกรรมการต่าง ๆ สะท้อนให้เห็นว่า กลไกการทำงานของ พอช. อาจกลายเป็นการผลิตซ้ำการกดทับเชิงอำนาจของรัฐที่มีต่อองค์กรชุมชนและชาวบ้าน และโครงสร้างอำนาจระหว่างรัฐและชาวบ้านยังคงอยู่ในลักษณะจากบนสู่ล่าง (top-down) และความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างรัฐและสังคมยังคงอยู่ในลักษณะที่ “รัฐมีบทบาทชั้นนำสังคม” เพราะ “สังคมยังคงต้องพึ่งพารัฐ” โดยกลไกการจัดตั้งและ/หรือขับเคลื่อนสภาองค์กรชุมชนในมิติการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในห้วงเวลาปัจจุบันนำไปสู่การก่อตัวของเส้นทางการเคลื่อนผ่านหรือการปะทะสังสรรค์ของอำนาจและอิทธิพลทางการเมืองของตัวแสดงทางการเมืองและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ บนสายสัมพันธ์เชิงอำนาจ ในลักษณะที่ตัวแสดงภายนอกรัฐต่างก็ยังคงต้องพึ่งพารัฐ และรัฐยังคงสามารถรักษาสถานภาพเดิมของตนได้ (status quo) โดย พอช. อาจเป็นกลไกและเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้รัฐยังคงรักษาบทบาทและสถานภาพเดิมของตนเอาไว้ได้ดังกล่าว ในขณะที่เดียวกัน องค์กรและชาวบ้านได้สูญเสียบทบาทและอำนาจในการต้านทานหรือสร้างแรงเสียดทานต่อรัฐ และกลายเป็นส่วนหนึ่งของรัฐในที่สุด โดยการเคลื่อนผ่านหรือการปะทะสังสรรค์ของอำนาจและอิทธิพลทางการเมืองของตัวแสดงต่าง ๆ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ระนาบด้วยกัน กล่าวคือ 1.) ระนาบแนวดิ่ง และ 2.) ระนาบแนวราบ โดยในรายละเอียดจะขอเสนอในลำดับถัดไป

(1) การเคลื่อนผ่านและการปะทะสังสรรค์ของอำนาจและอิทธิพลทางการเมืองของตัวแสดงต่างๆ ในแนวดิ่ง

การเคลื่อนผ่านและการปะทะสังสรรค์ของอำนาจและอิทธิพลทางการเมืองของตัวแสดงต่าง ๆ ในระนาบแนวดิ่งสามารถสะท้อนได้จาก 2 เงื่อนไขด้วยกัน กล่าวคือ 1.) ตัวชี้วัด และ 2.) เงื่อนไขแรก ตัวชี้วัดจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. อาจเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรชุมชนและชาวบ้านของ พอช. เพราะถึงแม้ว่า พอช. จะเป็นองค์กรมหาชนไม่ใช่หน่วยงานราชการ แต่ พอช. ต้องยึดโยงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. (ตัวแทนจากคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน คนที่ 1, 2564; ตัวแทนจากคณะกรรมการตรวจสอบ คนที่ 1, 2564; ตัวแทนจากคณะกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2564) ดังกล่าวด้วย หรือกล่าวอย่างถึงที่สุดก็คือ การดำเนินงานในการสนับสนุนองค์กรชุมชนและชาวบ้านของ พอช. ต้องเป็นไปตามตัวชี้วัดที่ ก.พ.ร. กำหนด ซึ่งนั่นหนึ่ง ตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นภาพสะท้อนของการแสดงความต้องการของรัฐที่มีต่อองค์กรชาวบ้านโดยให้องค์กรและชาวบ้านดำเนินกิจกรรม หรือแสดงความต้องการของตนได้ทราบเท่าที่รัฐกำหนดหรือยอมให้กระทำทราบเท่าที่กรอบตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. อนุญาต ซึ่งในบางกรณีความต้องการของชาวบ้านอาจไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ความต้องการของชาวบ้านไม่ตรงกับความต้องการของรัฐ และในท้ายที่สุดชาวบ้านต้องคิดและดำเนินโครงการที่ไม่ตรงกับความต้องการของตนเอง (ตัวแทนจากคณะกรรมการภาคกลางและตะวันตก คนที่ 2, 2564)

นอกจากนี้ ในส่วนของจุดประสงค์การสร้างชุมชนเข้มแข็งและท้องถิ่นจัดการตนเองซึ่งเป็นเป้าประสงค์ที่มีความเป็นนามธรรมสูง (ตัวแทนจากคณะกรรมการนโยบายและแผน คนที่ 1, 2564) ไม่สามารถใช้วัดหรือประเมินผลให้เห็นผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรมหรือเป็นตัวเลขที่มีความชัดเจนได้ อีกทั้ง แต่ละท้องถิ่นหรือแต่ละชุมชนล้วนมีความแตกต่างกันในบริบทเชิงพื้นที่และสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

ปัจจัยหรือเงื่อนไขที่นำไปสู่ความเข้มแข็งของแต่ละท้องถิ่นหรือชุมชนจึงอาจมีความแตกต่างกัน (ตัวแทนจาก คณะกรรมการตรวจสอบ คนที่ 1, 2564) และความหมายของคำว่า “ความเข้มแข็ง” อาจแตกต่างกันไปตาม บริบทเชิงพื้นที่และสถานการณ์ด้วย ดังนั้น อาจไม่สามารถใช้ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงตัวเลขที่เป็นรูปธรรมได้ สภาการณ์ดังกล่าวนำไปสู่การมุ่งเน้นการดำเนินงานของ พอช. ในการขับเคลื่อนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชน ในเชิงปริมาณ กล่าวคือ เน้นหรือระดมการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศ โดยหาก พิจารณาผลของการจัดตั้งตามตัวชี้วัดเชิงปริมาณจะพบว่า พอช. สามารถดำเนินการจัดตั้งไปแล้วกว่าร้อยละ 99.62 ของพื้นที่ทั้งหมด (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, 2564) แต่ผลสัมฤทธิ์ในเชิงคุณภาพที่มีเป้าประสงค์ใน การจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนเพื่อให้ท้องถิ่นเกิดความเข้มแข็งและสามารถจัดการตนเองได้ในระดับ “เกรด A” มี เพียงร้อยละ 24.24 เท่านั้น (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, 2563) กล่าวโดยสรุป ผลสัมฤทธิ์ในเชิงคุณภาพที่ ต้องการสร้างชุมชนเข้มแข็งและท้องถิ่นจัดการตนเองซึ่งเป็นผลลัพธ์ในเชิงคุณภาพที่มีความเป็นนามธรรมสูง และนำไปสู่การคิดแผนงานการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมได้ยาก พอช. จึงมุ่งเน้นแต่จำนวนของการทำกิจกรรม หรือ โครงการ (project base) ซึ่งเป็นภาพสะท้อนผลลัพธ์ในเชิงปริมาณได้ดีกว่าแต่ไม่นำไปสู่การสร้าง ความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและชาวบ้านซึ่งเป็นผลลัพธ์ในเชิงคุณภาพ โดยในประเด็นนี้ได้มีตัวแทนจาก คณะอนุกรรมการ ได้สะท้อนภาพของปัญหาดังกล่าวเอาไว้ว่า

“กลไกที่ตั้งขึ้น เช่น อนุฯ ภาค อนุฯ จังหวัด เครือข่ายจังหวัด เครือข่ายฐานราก ตำบล (สภาองค์กรชุมชน) การขับเคลื่อนทั้งหมดจะอยู่ในรูปแบบของการทำกิจกรรม (events) ซึ่งส่วนตัวคิดว่า ควรทำงานเป็น movement ไม่ใช่ event ...กิจกรรมที่ถูกจัดมัน ไม่สามารถสร้างผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ได้ (การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและการจัด ความสัมพันธ์เชิงอำนาจใหม่ระหว่างรัฐและชาวบ้านได้) เพราะเป็นเพียงกิจกรรม ไม่ใช่การ ขับเคลื่อนอย่างแท้จริง”

(ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการคณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการ คนที่ 1, 2564)

กล่าวโดยสรุป ในด้านหนึ่ง พอช. มีสถานะเป็นสะพานเชื่อมให้แก่องค์กรชุมชนและชาวบ้านใน การแสดงข้อเรียกร้องหรือความต้องการต่อรัฐ และสามารถดำเนินกิจกรรมหรือความต้องการของตนได้ แต่ก็ เป็นการดำเนินงานตามที่กรอบตัวชี้วัดกำหนด หรือกล่าวอย่างถึงที่สุดก็คือ ชาวบ้านสามารถดำเนินการได้ ราบเท่าที่รัฐอนุญาตให้ทำโดยไม่ขัดกับความต้องการของรัฐโดยมีตัวชี้วัดจาก ก.พ.ร. เป็นเงื่อนไขหรือมาตรฐาน ความสำเร็จของกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าว แต่ในอีกด้านหนึ่ง พอช. ก็มีสถานะในการเป็นสะพานเชื่อม ให้แก่รัฐและระบบราชการเช่นกันในการพร้อมถ่ายแนวคิดและแนวการปฏิบัติแบบราชการไปสู่องค์กรชุมชน และชาวบ้านด้วย (ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน คนที่ 1, 2564; ตัวแทนจาก คณะอนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คนที่ 1, 2564; ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการนโยบายและแผน คนที่ 1, 2564)

สำหรับเงื่อนไขที่สอง ด้านงบประมาณ การขออนุมัติโครงการและงบประมาณเพื่อดำเนินกิจกรรมตาม ความต้องการขององค์กรชุมชนและชาวบ้านในพื้นที่นั้น ต้องขอผ่านหน่วยงานราชการในพื้นที่ซึ่งก็คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับภูมิภาคและระดับจังหวัด (ศุภชัย ยาวะประภาส และ ปียากร หวังมหา พร, 2563, น. 386 – 389; ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการภาคเหนือ คนที่ 2, 2564) ซึ่งบางหน่วยงานราชการ อาจมีภารกิจด้านการเสริมความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนหรือเสริมระบบเศรษฐกิจฐานรากของชุมชนอยู่ก่อนแล้ว

(ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการภาคเหนือ คนที่ 2, 2564) ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้จึงอาจไม่รับหรือปฏิเสธข้อเสนอโครงการขององค์กรชุมชนหรือชาวบ้านที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับภารกิจของตน ทำให้องค์กรชุมชนและชาวบ้านไม่มีหลักประกันและไม่สามารถดำเนินกิจกรรมหรือโครงการได้ในที่สุด ซึ่งสภาวการณ์ดังกล่าวสะท้อนปัญหาเชิงระบบและโครงสร้างใน 2 มิติ คือ 1.) มิติที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2.) มิติที่ 2 องค์กรชุมชนและชาวบ้าน โดยในมิติที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสรรงบประมาณในลักษณะดังกล่าวข้างต้นอาจนำไปสู่อคติในความสัมพันธ์เชิงอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อสภาองค์กรชุมชน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ ทำงานของ พอช. และการขับเคลื่อนของชาวบ้านจะมีมุมมองหรืออคติว่า การเกิดขึ้นและการดำรงอยู่ของสภาองค์กรชุมชนคือการเป็นปฏิปักษ์หรือเป็นคู่แข่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (คณะอนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คนที่ 2, 2564) ที่พยายามจะเข้ามาแย่งชิงอำนาจและแทรกแซงการบริหารการปกครองท้องถิ่นและชุมชน ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจเกิดขึ้นจากการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของ พอช. ในพื้นที่หรือในระดับภูมิภาคมิได้เข้าไปสร้างความเข้าใจ การรับรู้ หรือพูดคุยแลกเปลี่ยนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถึงหลักการ ทำงานของ พอช. และการขับเคลื่อนสภาองค์กรชุมชน ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน และเป็นภาพสะท้อนของความไม่สมดุลในความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างรัฐและองค์กรภาคประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐซึ่งก็คือหน่วยงานราชการยังคงยึดกุมอำนาจการตัดสินใจเชิงนโยบายสาธารณะเอาไว้ในมือแต่เพียงผู้เดียว และมีอำนาจการเมืองที่เหนือกว่าภาคประชาชน

ในมิติที่ 2 องค์กรชุมชนและชาวบ้าน ดังที่กล่าวไว้ในตอนต้นของส่วนนี้ว่า การขอรับการจัดสรรงบประมาณและการขออนุมัติโครงการของชาวบ้านต้องกระทำผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งในบางกรณีหน่วยงานของรัฐดังกล่าวอาจมีภารกิจที่คล้ายคลึงกับความต้องการขององค์กรชุมชนและชาวบ้านอยู่ก่อนแล้ว จึงไม่สามารถให้องค์กรชุมชนและชาวบ้านสามารถ “ฝาก” ร่างโครงการของตนเพื่อขอจัดสรรงบประมาณซึ่งเป็นทรัพยากรของรัฐที่มีอยู่อย่างจำกัดได้ ซึ่งปัญหาส่วนหนึ่งอาจมาจากมิติแรกดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ดังนั้น สภาวการณ์ดังกล่าวจึงนำไปสู่ “การเล่นเกมทางการเมือง” หรือ “การใช้ศิลปะของผู้นำหรือผู้ปฏิบัติงาน” (คณะอนุกรรมการนโยบายและแผน คนที่ 1, 2564) ทั้งในส่วนของสภาองค์กรชุมชนและ พอช. เพื่อสร้างความสมดุลในเชิงอำนาจ (the balancing of power) เพื่อนำไปสู่การต่อรองในวงแห่งอำนาจการตัดสินใจในนโยบายสาธารณะของท้องถิ่น หรือกล่าวอย่างถึงที่สุดก็คือ “การส่งคนไปนั่งในตำแหน่งต่าง ๆ” หรือการที่ผู้ปฏิบัติงาน “ต้องสวมหมวกหลายใบ” (ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการภาคใต้, 2564; ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการประเมินผล ผอ. คนที่ 2, 2564; ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการภาคกลางและตะวันออกเฉียงเหนือ คนที่ 1) หรือ “สวมหัวโขนหลายหน้า” (ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการประเมินผล ผอ. คนที่ 2) เพื่อสร้างภาคีเครือข่ายการสนับสนุน อีกทั้ง ยังต้องใช้ความสามารถ ทักษะ และความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในเชิงปัจเจกของผู้ปฏิบัติงานในการเชื่อมต่อกับวงแห่งอำนาจการตัดสินใจในนโยบายสาธารณะเพื่อผลักดันความต้องการของกลุ่มตนให้เป็นวาระเชิงนโยบายสาธารณะอีกด้วย ทั้งนี้ ความสมดุลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า รัฐยังคงมีบทบาทนำสังคมหรือชุมชนอยู่ ความสมดุลจึงไม่ได้อยู่ในลักษณะที่ทุกภาคส่วนมีอำนาจการต่อรองที่เท่ากัน หรือมีอัตราส่วนในอำนาจการตัดสินใจที่เท่ากันในลักษณะ “ครึ่งต่อครึ่ง” แต่เป็นไปในลักษณะที่องค์กรชุมชนเป็นส่วนหนึ่งในการชี้แนะประเด็นปัญหาสาธารณะที่ทำให้ภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ เกิดความสมดุลในการชั่งน้ำหนักการตัดสินใจเพื่อดำเนินนโยบายสาธารณะเท่านั้น ซึ่งเป็นภาพสะท้อนของความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ผู้มีอำนาจเหนือกว่าย่อมได้ผลประโยชน์มากกว่า และผู้มีอำนาจน้อยกว่าก็ย่อมได้ผลประโยชน์น้อยกว่า ไม่ได้อยู่ในลักษณะของฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์ทั้งหมด ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งเสียผลประโยชน์ทั้งหมด (zero-sum-game)

กล่าวโดยสรุป การขออนุมัติโครงการและขอการรับการจัดสรรงบประมาณที่ต้องผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์เชิงอำนาจในลักษณะที่องค์กรชุมชนและชาวบ้านต้องพึ่งพาอำนาจรัฐผ่านการสร้างความสมดุลในความสัมพันธ์เชิงอำนาจ อีกทั้ง ยังเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมรวมไปถึงแนวคิดและอุดมการณ์การทำงานขององค์กรชุมชนและชาวบ้านอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยให้องค์กรชาวบ้านเป็นภาคีเครือข่ายกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกล่าวอย่างถึงที่สุดก็คือ ภาคประชาชนเป็นมิตรกับภาครัฐในการขับเคลื่อนสังคมในลักษณะบูรณาการความร่วมมือในลักษณะ “ประชา-รัฐ” โดยมีรัฐเป็นผู้ผูกขาดอำนาจการตัดสินใจและงบประมาณ รวมไปถึงกำหนดประเด็นในการขับเคลื่อนผ่านตัวชี้วัดและการขออนุมัติโครงการเพื่อขอการสนับสนุนด้านงบประมาณ ซึ่งในท้ายที่สุดแล้วองค์กรชุมชนและชาวบ้านก็จะถูกผนวกรวมให้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐผ่านกลไกการสนับสนุนของรัฐที่มี พอช. เป็นสะพานเชื่อมและสภาองค์กรชุมชนเป็นกลไกการขับเคลื่อนในที่สุด

จากที่กล่าวมาทั้งหมดในส่วนนี้จึงเป็นภาพสะท้อนการเคลื่อนผ่านหรือการปะทะสังสรรค์ของอำนาจและอิทธิพลทางการเมืองของตัวแสดงต่าง ๆ โดยมีรัฐเป็นศูนย์กลางในการควบคุมกฎเกณฑ์และกฎระเบียบต่าง ๆ และมีความสัมพันธ์ในเชิงอำนาจกับตัวแสดงอื่น ๆ คือ พอช. และภาคประชาสังคมในลักษณะที่ “เหนือกว่า” หรือมีอิทธิพลครอบงำการทำงานขององค์กรชุมชนและชาวบ้าน และการเคลื่อนของอำนาจการครอบงำดังกล่าวอยู่ในลักษณะจากบนสู่ล่างหรือลักษณะแนวตั้งผ่านการสร้างตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. และการขอรับการจัดสรรงบประมาณและการขออนุมัติโครงการผ่านหน่วยงานราชการของรัฐในท้องถิ่นนั่นเอง

(2) การเคลื่อนผ่านและการปะทะสังสรรค์ของอำนาจและอิทธิพลทางการเมืองของตัวแสดงต่าง ๆ ในระนาบแนวนราบ

สำหรับการเคลื่อนผ่านและการปะทะสังสรรค์ของอำนาจและอิทธิพลทางการเมืองของตัวแสดงต่าง ๆ ในแนวนราบ อาจเป็นผลมาจากการที่ภาครัฐใช้เกณฑ์ตัวชี้วัดในแบบราชการ อีกทั้ง การจัดสรรงบประมาณและการขออนุมัติโครงการยังต้องพึ่งพาระบบราชการ ซึ่งสภาวการณ์ดังกล่าวทำให้เกิด “ผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น” หรือ “เจ้าพ่อเจ้าแม่” ซึ่งเป็นลักษณะของ “การเป็นเจ้าของประเด็นในเชิงพื้นที่” (ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คนที่ 1, 2564; ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการภาคเหนือ คนที่ 1, 2564; ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการภาคเหนือ คนที่ 2, 2564) เนื่องด้วยทรัพยากรภาครัฐที่สำคัญที่สุดคืองบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดจึงนำไปสู่การแย่งชิงประเด็นในเชิงพื้นที่ของกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ โดยผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่นที่จะอาศัยความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในลักษณะเครือข่ายเพื่อเชื่อมต่อประเด็นซึ่งเป็นความต้องการของตนเองกับเครือข่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะกับเครือข่ายอำนาจรัฐซึ่งมักจะเป็นข้าราชการในระดับท้องถิ่นเพื่อผลักดันประเด็นของตนไปสู่วงตัดสินใจเชิงนโยบาย ซึ่งในประเด็นนี้ได้มีผู้แทนจากคณะอนุกรรมการนโยบายได้กล่าวเสริมเอาไว้ว่า

“...เราต้องยอมรับว่า การได้มาซึ่งคณะกรรมการองค์กรชุมชนมาจากการสรรหา
กันเองของชาวบ้าน และในชาวบ้านก็มีผู้มีอิทธิพล มีมาเฟีย มีข่าใหญ่ในแต่ละภูมิภาค ซึ่งเป็น
แกนนำขององค์กรชุมชนที่ต้องการแสดงบทบาทของตน แต่เมื่อคนเหล่านี้แสดงบทบาทของ
ตนมา ๆ เข้า คนรุ่นใหม่ก็ไม่มีโอกาสเป็นแกนนำ อีกทั้ง พอช. ก็ทำอะไรไม่ได้ เพราะต้องให้
ชาวบ้านบ้านจัดการตนเอง...”

(ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการนโยบายและแผน คนที่ 1, 2564)

สภาวการณ์ดังกล่าวจึงสะท้อนภาพของการปะทะสังสรรค์ของอำนาจระหว่างกลุ่มผลประโยชน์หรือเจ้าของประเด็นต่าง ๆ ในเชิงพื้นที่ในแนวระนาบ หรือกล่าวอย่างถึงที่สุดก็คือ เกณฑ์ หรือองค์กรชุมชนต่าง ๆ ต่างก็มีความขัดแย้งกันเองในการแย่งชิงประเด็นเพื่อได้รับการจัดสรรและการสนับสนุนด้านงบประมาณจากรัฐ แต่ทั้งนี้ ระดับความสัมพันธ์เชิงอำนาจขององค์กรชุมชนและชาวบ้านอาจแสดงได้จากการจัดลำดับคุณภาพขององค์กรชุมชนที่แบ่งตามเกรดเช่น A B และ C โดยเกรด A มักเป็นองค์กรชุมชนหรือชาวบ้านที่มีผู้นำเข้มแข็ง อีกทั้ง ยังเป็นเจ้าของประเด็นการพัฒนาในพื้นที่อย่างต่อเนื่องอีกด้วย (ตัวแทนจากคณะอนุกรรมการภาคทอม. และตะวันออก คนที่ 1, 2564) ดังนั้น องค์กรชุมชนหรือชาวบ้านที่ได้รับการจัดลำดับความเข้มแข็งในลักษณะเกรด A จากรัฐจึงเป็นภาพสะท้อนของความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เหนือกว่าองค์กรชุมชนหรือชาวบ้านที่ได้รับการจัดลำดับลดหลั่นตามลำดับ อีกทั้ง ยังเป็นภาพสะท้อนที่แสดงให้เห็นถึงการเข้าใกล้วงแห่งอำนาจรัฐ และได้รับความสำคัญ หรือได้รับความสนใจจากรัฐมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อีกด้วย

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตที่น่าสนใจในประเด็นความสัมพันธ์เชิงอำนาจและโครงสร้างอำนาจระหว่างรัฐ พอช. และภาคประชาสังคมใน 2 ประเด็น กล่าวคือ ประเด็นแรก ตั้งแต่การครองอำนาจของ คสช. ภายหลังจากทำรัฐประหารปี 2557 ซึ่งเป็นมุดหมายที่สำคัญทางประวัติศาสตร์การเมืองไทยที่นำไปสู่การปรับบทบาทการทำงานของ พอช. ที่มีความเป็นข้าราชการมากขึ้นนั้น เป็นผลสืบเนื่องจากความต้องการของรัฐบาลที่ต้องการขึ้นนำสังคมผ่านกลุ่มนโยบายในลักษณะ “ประชา-รัฐ” ที่ทำให้ พอช. ต้องดำเนินนโยบายที่ทำให้สังคมเป็นภาคีกับรัฐ หรือเป็นมิตรกับรัฐในลักษณะประชารัฐตามความมุ่งหวังของรัฐบาลภายหลังจากการรับประหารของ คสช. ด้วยหรือไม่

ประเด็นที่สอง กลไกและระบบการสนับสนุนการสร้างเสริมความเข้มแข็งของ พอช. ให้แก่องค์กรชุมชนและชาวบ้านนั้น สุดท้ายแล้วนำไปสู่การสร้างประชาสังคมอย่างแท้จริงหรือไม่ เพราะหากพิจารณาเงื่อนไขของการรวมกลุ่มของคนในสังคมเป็นภาคประชาสังคมว่าต้องมีจิตสำนึกของความเป็นพลเมือง (civic consciousness) ในการรวมตัวกันอย่างสมัครใจเพื่อมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ มิใช่มาจากการแต่งตั้ง หรือจัดตั้งโดยกลไกอำนาจรัฐแล้ว การใช้ตัวชี้วัดที่มุ่งหวังผลลัพธ์ในเชิงปริมาณของจำนวนการจัดตั้งชุมชนหรือองค์กรชุมชนเป็นเกณฑ์หลักในการวัดความสำเร็จของการจัดตั้งองค์กรชุมชน อาจเป็นภาพสะท้อนของความต้องการจัดตั้งโดยรัฐ ผ่านการประเมินโดยการใช้ตัวชี้วัดแบบรัฐ การดำเนินการและของงบประมาณแบบรัฐ ซึ่งในท้ายที่สุด อาจไม่ใช่ความต้องการของชาวบ้านในการรวมตัวกันอย่างแท้จริง และเป็นการจัดตั้งภาคประชาสังคมโดยกลไกรัฐในที่สุด

กล่าวโดยสรุป การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย อาจจำแนกได้เป็น 2 กรณี กล่าวคือ กรณีแรก ภาคประชาชน หรือภาคประชาสังคมใช้กลไกและระบบของสถาบัน พอช. ในการเชื่อมต่อกับอำนาจรัฐ เพื่อยึดกุมหรือเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจรัฐเพื่อมุ่งเปลี่ยนแปลงสังคม โดยที่ไม่ได้อยู่บนรากฐานแนวคิดที่ใช้พลังจากรากฐานของสังคมในการมุ่งเปลี่ยนแปลงสังคม หรือกล่าวอย่างถึงที่สุดก็คือ ภาคประชาสังคมเข้าไปผนวกกับรัฐเพื่อใช้อำนาจรัฐในการเปลี่ยนแปลงสังคมนั่นเอง ซึ่งการผนวกกับรัฐอาจไม่ได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างอย่างแท้จริง เนื่องจากสุดท้ายแล้ว ภาคประชาสังคมจะถูกรัฐกลืน หรือถูกรัฐดูดซับแนวคิดและอุดมการณ์ในการต่อต้านรัฐ และถูกทำให้กลายเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ ทำให้รัฐมีฐานอำนาจและความชอบธรรมโดยมีองค์กรภาคประชาสังคมเป็นฐานสนับสนุน นอกจากนี้ ความเข้มแข็งของภาคประชาสังคม หรือองค์กรชุมชนที่เกิดขึ้นจากการสนับสนุนของ พอช. ที่มีเป้าหมายเพื่อชุมชนท้องถิ่นเข้มแข็งและจัดการตนเองได้นั้น ความเข้มแข็งดังกล่าวอาจไม่ได้เกิดขึ้นจากรากฐานของภาคประชาสังคมหรือภาคประชาชน แต่อาจมีรากฐานมาจากอำนาจ ทรัพยากร และกลไก

ของรัฐตั้งนั้น ในกรณีนี้ บทบาทของและสถานะของ พอช. ในปัจจุบัน จึงอาจเป็นภาพแทนของการสร้าง “ผู้มีสถานะรอง” (subordinate) ของรัฐ เพื่อใช้ในการดูซึมกลุ่มเอกลาประชาชนและสังคมให้เห็นพ้องกับแนวคิดของรัฐจนกลายเป็นผู้สนับสนุนรัฐในที่สุด

กรณีที่สอง บริบทการทำงานของ พอช. ในปัจจุบันอาจเป็นภาพสะท้อนการปรับตัวของรัฐในการเข้าปะทะสังสรรค์หรือแทรกแซงการขับเคลื่อนองค์กรของภาคประชาสังคมให้เป็นไปตามความต้องการของรัฐ อีกทั้ง ยังอาจเป็นพัฒนาการด้านเครื่องมือรัฐไทยที่ก้าวข้ามการใช้กลไกรัฐ (state apparatus) ในการสร้างภาคประชาสังคม (สุรางค์รัตน์ จำเริญพล, 2544, น. 91 - 92) และอาจทำให้เกิดความเคลื่อนไหวของความหมายของคำว่าภาคประชาสังคม (civil society) ในความหมายใหม่ หรือเป็นการช่วงวาทกรรมของการพัฒนาจากประชาสังคมโดยรัฐ โดยในปัจจุบัน พอช. อาจเป็นหนึ่งในองค์กรกึ่งรัฐที่มีสถานะเป็น “องค์กรมหาชน” ที่ทำให้รัฐยังคงรักษาสภาพภาพเดิมของตนเอาไว้ได้ผ่านการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชน อีกทั้ง ยังขยายบทบาทของตนให้เหนือกว่าภาคประชาชน ในทางกลับกัน ภาคประชาชนต้องโอนอ่อนผ่อนตามเพราะต้องพึ่งพากระบวนการถึงจะสามารถดำเนินกิจกรรมที่ตนต้องการได้ ดังนั้น ตัวชี้วัดและกลไกดังกล่าวจึงเป็นเครื่องร้อยรัดที่ทำให้ชาวบ้านไม่ต่อต้านหรือท้าทายอำนาจรัฐ

หรือกล่าวอย่างถึงที่สุดก็คือ พอช. มิได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างในความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างรัฐและภาคประชาชน หรือหากจะมีการเปลี่ยนแปลงในความสัมพันธ์เชิงอำนาจก็เป็นไปในลักษณะที่ช่วยเพิ่มบทบาทของรัฐ ลดอำนาจประชาชน และผนวกรวมให้ภาคประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ

5.2.3 การพัฒนาศักยภาพของคนในขบวนการองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน

สำหรับในปี พ.ศ. 2564 การพัฒนาศักยภาพของคนในขบวนการองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีการดำเนินงานใน 3 ส่วนด้วยกัน คือ (1) การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพคนในขบวนการองค์กรชุมชนและแกนนำ (2) การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสภาองค์กรชุมชน และ (3) การสนับสนุนการพัฒนาและจัดสวัสดิการชุมชน (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, 2564, หน้า 19-24) โดยมีกลไกที่สำคัญที่เชื่อมโยงกันในหลายระดับ คือ ในระดับตำบลมีสภาองค์กรชุมชนตำบลเป็นเวทีกลางการพัฒนา เชื่อมโยงการทำงานของแต่ละกลุ่ม และทุกหน่วยงานในระดับตำบล ในระดับจังหวัดมีเครือข่ายองค์กรชุมชนระดับจังหวัดเป็นเวทีกลางของขบวนการชุมชนและการทำงานของสภาองค์กรชุมชนและเครือข่ายชุมชนในแต่ละจังหวัด และในกลุ่มจังหวัดเป็นกลไกการประสานงานร่วมกันของการทำงานของจังหวัด และเป็นการบริหารจัดการสนับสนุนพื้นฐานของสำนักงานภาคของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน³ เป็นกลไกการบริหารจัดการร่วมกันของขบวนการชุมชน และ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, พอช.ปรับระบบ-โครงสร้างองค์กรรับมือการเปลี่ยนแปลงของประเทศ, 2563)

³ ปัจจุบันสำนักงานภาคแบ่งขอบเขตความรับผิดชอบออกเป็น 5 ภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก สำนักงานภาคกลางและตะวันตก สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำนักงานภาคเหนือ และสำนักงานภาคใต้ ในส่วนบทบาทของผู้ประสานงานระดับภาคซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงานในภูมิภาคต่างๆ การบริหารความสัมพันธ์เพื่อหนุนขบวนการองค์กรชุมชน มีภารกิจ คือ (1) เชื่อมโยงเครือข่ายและขบวนการองค์กรชุมชนทั้งเชิงพื้นที่และเชิงประเด็นพัฒนา (2) พัฒนากลไกการทำงานและสร้างพื้นที่กลางของชุมชนท้องถิ่นในระดับตำบล จังหวัด กลุ่มจังหวัด (3) ประสานความร่วมมือ บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงาน ภาคีพัฒนา (4) พัฒนาและสร้างรูปธรรมการแก้ไขปัญหาของชุมชนเชิงประเด็นโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง (5) สร้างทีมทำงานร่วมของผู้นำชุมชนกับผู้ปฏิบัติงานสถาบัน (6) พัฒนาโครงการสินเชื่อ และติดตามผลการดำเนินงานโครงการ/สินเชื่อ (7) กองเลขาถ่วงกรองโครงการพัฒนาที่เสนออนุมัติ (8) ติดตามความคืบหน้าโครงการ และเบิกจ่ายงบประมาณให้ชุมชน (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, โครงสร้างองค์กรปี 2563, 2563)

ทั้งนี้ การพัฒนาศักยภาพคน แกนนำ และคุณภาพสภาองค์กรชุมชน ถือเป็นงานที่สำคัญที่จะช่วยให้ชาวบ้านในพื้นที่ต่างๆ สามารถยกระดับตนเอง ทำให้ชุมชน/ตำบลเปลี่ยนแปลง และยกระดับเชื่อมต่อไปสู่ระดับจังหวัด กลุ่มจังหวัด ดังที่คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการท่านหนึ่งได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

“สภาองค์กรชุมชนเป็นการสร้างพื้นที่กลางชุมชนที่รวบรวมทุกฝ่ายในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วม “แพลตฟอร์มกลาง/พื้นที่กลาง” ในระดับตำบลที่เชื่อมโยงกัน การเชื่อมโยงกันดังกล่าวจะสะท้อนทรัพยากร และประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ดำรงอยู่ในชุมชนที่จะนำมาสู่การขับเคลื่อนในที่สุด ต่อจากนั้นจึงออกแบบทิศทางการพัฒนาจังหวัดจากฐานราก โดยใช้ทรัพยากรและข้อมูลจากพื้นที่กลางที่ตั้งขึ้นจากทุกพื้นที่ตำบลแล้วเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์เป็นระดับจังหวัด”

(ตัวแทนคณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการคนที่1, สัมภาษณ์, 2564)

อย่างไรก็ดีเป็นที่น่าสังเกตว่า เมื่อพิจารณาผลของการดำเนินงานในปีพ.ศ. 2564 เปรียบเทียบกับการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า ในปัจจุบัน (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบลไปแล้วจำนวนกว่า 7,825 ตำบล คิดเป็นร้อยละ 99.62 ของจำนวน อปท.ทั่วประเทศ (โปรดดูตารางที่ 5.2 จำนวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบล แยกตามรายภาค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบ)

ตารางที่ 5.2 จำนวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบล แยกตามรายภาค ปีงบประมาณพ.ศ. 2564 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564)

ภาค	จำนวนตำบล/ เทศบาล/เขตทั่ว ประเทศ	จำนวนจัดตั้งสะสม สภาองค์กรชุมชน ตำบล	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวนกลุ่ม องค์กร ชุมชนที่จัดแจ้ง	จำนวนสมาชิก ทั้งหมด
เหนือ	1,676	1,671	99.70	40,957	53,446
กลางและตะวันตก	1,128	1,159	100	17,836	38,232
กทม. และตะวันออก	898	881	98.10	20,335	29,205
ตะวันออกเฉียงเหนือ	2,947	2,908	98.67	59,330	100,636
ใต้	1,176	1,176	100	17,802	33,425
รวม	7,825	7,795	99.62	156,280	254,944

ที่มา: รายงานผลการปฏิบัติงานไตรมาส 3 (เมษายน – มิถุนายน 2564) ประจำปีงบประมาณพ.ศ.2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

แต่เมื่อพิจารณาให้ลึกลงไปเกี่ยวกับการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบล โดยเปรียบเทียบกับข้อมูลของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2563 เป็นที่น่าสนใจว่า

(1) ในภาพรวมจำนวนการจัดตั้งสะสมสภาองค์กรชุมชนตำบลในปีงบประมาณพ.ศ. 2563 มีจำนวน 6,399 ตำบล คิดเป็นร้อยละ 82.27 ถัดมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวนจัดตั้งสะสมสภาองค์กรชุมชนตำบลเพิ่มขึ้นเป็น 7,795 ตำบล คิดเป็นร้อยละ 99.62 โดยเพิ่มขึ้นกว่า 1,396 ตำบล เมื่อพิจารณารายภูมิภาคพบว่า ภาคเหนือเพิ่มขึ้น 233 ตำบล ภาคกลางและตะวันตกเพิ่มขึ้น 7 ตำบล ภาคกรุงเทพและตะวันออกเพิ่มขึ้น 399 ตำบล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพิ่มขึ้น 748 ตำบล และภาคใต้เพิ่มขึ้น 9 ตำบล (โปรดดูตาราง 5.2 และตาราง 5.3 ประกอบ)

(2) แม้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนจะมีการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบลไปแล้วเกือบร้อยละ 99.62 ของจำนวน อปท.ทั่วประเทศ แต่เมื่อพิจารณาการจัดอันดับความเข้มแข็งของสภาองค์กรชุมชนในปีงบประมาณพ.ศ. 2563 ที่แบ่งเป็น 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 พบว่า ผลการประเมินสอบทานคุณภาพสภาองค์กรชุมชนตำบลที่อยู่ในระดับ A ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 24.24 ระดับ B ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 17.49 ในขณะที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ C ร้อยละ 58.27 (ดูรายละเอียดตาราง 5.3 ประกอบ)

ตารางที่ 5. 3 ผลการประเมินสถานการณ์สอบทานคุณภาพสภาองค์กรชุมชนตำบล ปีงบประมาณพ.ศ. 2563 (การวัดคุณภาพสภาองค์กรชุมชน A B และ C)

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: สรุปรายงานประจำปีของสภาองค์กรชุมชนและการประชุมในระดับชาติของสภาองค์กรชุมชนตำบล ประจำปีพ.ศ. 2563 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

จากข้อมูลสอดคล้องกับที่คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้ตั้งข้อสังเกตไว้อย่างน้อย 3 ประการ ดังนี้

(1) **ความเข้มแข็งของสภาองค์กรชุมชน:** จากสถานะในปัจจุบันเกิดการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมากกว่าร้อยละ 80-90 ถ้านับผลในเชิงปริมาณในลักษณะเช่นนี้ ก็ต้องถือว่าสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเป็นอย่างดี แต่ตัวเลขดังกล่าวกลับไม่ได้สะท้อนผลลัพธ์ที่แท้จริง เพราะศักยภาพคนแกนนำ และคุณภาพสภาองค์กรชุมชนในแต่ละแห่งมีไม่เท่ากัน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องให้ความสำคัญกับยกระดับและการพัฒนาความเข้มแข็งของสภาองค์กรชุมชน (ตัวแทนคณะอนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือคนที่1, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือคนที่2, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชนคนที่1, 2564) ดังที่คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

“ระบบของสภาองค์กรชุมชนในช่วงแรกเน้นการจัดตั้ง โดยเน้นผลในเชิงปริมาณ ไม่ได้เน้นผลในเชิงคุณภาพ ผู้ที่เดือดร้อนก็ไม่ได้เดือดร้อนจริง เพียงแต่ต้องการจำนวนเชิงปริมาณให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดแจ้ง “มันห่ากัน” สภาองค์กรชุมชนในช่วงแรกมองว่าตนเองใหญ่ เพราะมี พรบ. รับรองเป็นของตนเอง คณะทำงานของสภาองค์กรชุมชนก็ไม่ได้เอาคนที่รู้จริงมาทำ เน้นแต่ให้องค์กรประชุมครบเท่านั้น แต่หลังๆ ก็มีพัฒนาการที่เอาคนที่มีความรู้ความสามารถตามประเด็นที่ต้องการมาทำสภาฯ เมื่อจัดตั้งมาแล้ว แสดงว่าพื้นที่มันพัฒนาแล้ว ถูกแปรสภาพให้เป็นสภาฯ ที่เป็นรูปธรรมที่ต้องพร้อมถ่ายทอดองค์ความรู้แล้ว ที่ไม่ใช่อยู่แต่ในรูปพัฒนาเพื่อของงบประมาณ เน้นขั้นตอน

ธรรมา แต่ไม่ได้เน้นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ แต่พอประเมินโครงการได้คะแนนที่ระดับ 80 – 90% ทุกครั้ง ซึ่งตัวเลขดังกล่าวอาจไม่สะท้อนสภาพความเป็นจริง คะแนนตามตัวชี้วัด... ดูหุ่หุ่หุ่ทุกปี”

(ตัวแทนคณะกรรมการการเลือกตั้งคนที่1, 2564)

“...ในขณะที่กลุ่มเกรด A เขาคิดโครงการของเขาได้ หรือโครงการที่มีอยู่เดิม และทรัพยากรในชุมชนที่มีอยู่เดิมมันสอดคล้องกับตัวชี้วัดอยู่แล้ว เขาก็สามารถดำเนินโครงการต่อไปได้ เช่น บางชุมชนมีสมุนไพรมีฟ้าทะลายโจร แต่อีกชุมชนมีต้นกก มันจะไปทำอะไรได้ เป็นต้น ความเข้มแข็งของขบวนชุมชนที่เติบโตไปไม่พร้อมกัน A เข้มแข็งอยู่แล้ว B ก็ขยับไปเป็น A ได้ แต่จะทำอย่างไรให้ C เติบโต”

(ตัวแทนคณะกรรมการภาคกรุงเทพมหานครและตะวันออกคนที่1, 2564)

“ในมุมมองของภาคอีสาน กลุ่ม A จะเป็นกลุ่มที่สร้างการเคลื่อนไหวหรือมีอิทธิพลที่มีอยู่เดิมในการเรียกร้อง พรบ. สภาองค์กรชุมชน ส่วน B และ C เพิ่งถูกจัดตั้งหลังการมี พรบ. สภาองค์กรชุมชน จึงไม่มีความเข้าใจในบริบทการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชน หรือกล่าวอย่างตรงไปตรงมาคือ ยุคแรกเป็นยุคของผู้นำ ยุคต่อมาเป็นยุคของการสร้างภาคีเพื่อสนับสนุนภารกิจในพื้นที่”

(ตัวแทนคณะกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชนคนที่2, สัมภาษณ์, 2564)

(2) งบประมาณ: งบประมาณของสภาองค์กรชุมชนมีอยู่อย่างจำกัดส่งผลให้พลังการขับเคลื่อนของขบวนลดลง นอกจากนี้ การเชื่อมโยงร้อยเรียงขบวนก็ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะองค์กรชุมชนแต่ละแห่ง แม้จะดูมีคุณลักษณะที่ดี แต่ก็มีศักยภาพที่แตกต่างและอยู่ภายใต้ระบบที่จำกัด การจะเชื่อมโยงแต่ละครั้ง ก็จะยาก โดยเฉพาะเมื่อผนวกกับประเด็นงานที่มีความหลากหลาย ดังนั้น จึงเป็นอีกโจทย์หนึ่งที่ทำทลายสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในการทำงานช่วยเหลือหนุนเสริมและการเชื่อมโยงหน่วยงานรัฐอื่นๆ (ตัวแทนคณะกรรมการสวัสดิการคนที่1, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือคนที่1, 2564) ดังที่คณะกรรมการ/คณะกรรมการได้กล่าวอธิบายเกี่ยวกับปัญหาเรื่องผลการดำเนินงานและงบประมาณเบื้องต้นไว้ว่า

“...สภาองค์กรชุมชนไม่มีผลงานเพราะเพิ่งจัดตั้ง และไม่มียุทธศาสตร์ เพราะด้านหนึ่งมันอาจจะไปซ้ำซ้อนกับสภาตำบลของ อบต. การจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนขึ้นมาเพราะอยากให้มันเป็นพื้นที่กลางให้ชุมชนไปเชื่อมโยง อบต. ถ้าจะให้ พอช. ดูแลก็ได้ไม่ทั่วถึง ดังนั้นจึงมีความพยายามในการแก้ไข พรบ. ให้มีงบประมาณ พอไปดูแลสภาองค์กรชุมชนก็มีหลายเกณฑ์ ถ้าจะจัดระดับ A B C แต่งบมันน้อยมันก็เจือจาง เราพยายามเอากิจกรรมเป็นตัวนำ เอางบประมาณบ้านพอเพียงไปใช้ให้สภาองค์กรชุมชนไปสำรวจข้อมูล...”

(ตัวแทนคณะกรรมการบริหารเงินกองทุนคนที่1, 2564)

(3) การสืบทอดอุดมการณ์และการเคลื่อนไหว: ควรมีการสร้างคนรุ่นใหม่เพื่อสืบทอดอุดมการณ์และการเคลื่อนไหว โดยเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่กลุ่มนี้ได้เข้าไปมีส่วนร่วมทั้งในระดับพื้นที่และในส่วนกลางผ่านการเป็นอนุกรรมการในด้านต่างๆ (ตัวแทนคณะอนุกรรมการสวัสดิการคนที่1, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการภาคกรุงเทพมหานครและตะวันออกคนที่1, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการสินเชื่อกันที่1, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการตรวจสอบคนที่2, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการนโยบายและแผนคนที่2, 2564; ตัวแทนคณะอนุกรรมการสวัสดิการคนที่2, 2564) ดังที่คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

“สำหรับตนเชื่อว่าคนรุ่นใหม่จะขับเคลื่อนองค์กรชุมชนได้ดีกว่าเพราะตนเชื่อว่าคนรุ่นใหม่จะมีข้อมูลที่มากกว่า สิ่งที่ทำโครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำองค์กรชุมชนบอบรมเป็นเพียงเครื่องมือในการจุดประกายการสร้างผู้นำ แต่ในเชิงปริมาณเราได้คนที่มีภาวะผู้นำและเป็นคนรุ่นใหม่เป็นจำนวนมาก เพราะเราปฏิเสธไม่ได้ว่ายุคนี้เป็นยุคของคนรุ่นใหม่ และสังคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ถ้าผู้นำยุคใหม่เคยร่วมต่อสู้กับผู้นำรุ่นเก่าในประเด็นสังคมต่างๆ เช่น การต่อสู้เรื่องผีน้ป่าเขาจะมีประสบการณ์และมีภาพของการต่อสู้ ขบวนการชุมชนก็สามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างต่อเนื่อง แต่ถ้าผู้นำชุมชนรุ่นใหม่ไม่เคยมีประสบการณ์ร่วมก็จะขับเคลื่อนขบวนการลำบาก”

(ตัวแทนคณะอนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชนคนที่2, สัมภาษณ์, 2564)

“พอช. มีความเป็นข้าราชการมากขึ้นเรื่อยๆ และมองถ่ายความเป็นราชการไปสู่ชาวบ้าน การเปลี่ยนรุ่นของคน พอช. ที่นำไปสู่การ engage ของคนรุ่นใหม่กับพอช. คนรุ่นใหม่ที่เขาไป engage มองว่า พอช. เงินน้อย แต่คนรุ่นเก่ากลับมองว่าพอช. ให้เงินน้อยเพื่อนำไปสู่จุดเริ่มต้นการทำงาน ถ้าคนเก่ายังคง “กอด” อุดมการณ์เดิม คนรุ่นใหม่จะไม่เข้าใจการทำงาน เช่นเดียวกับในส่วนของชาวบ้านตนก็เห็นว่าผู้นำชุมชนที่เข้ามา engage กับ พอช. ก็ยังคงเป็นคนรุ่นเก่า การส่งต่อระหว่างรุ่นยังเป็นปัญหา ไม่เพียงแต่ พอช. เท่านั้นที่เผชิญปัญหาดังกล่าว องค์กรชุมชนก็เผชิญต่อปัญหาการส่งต่อรุ่นเช่นกัน ... ถึงเวลาแล้วที่จะดึงคนรุ่นใหม่ที่มีแนวคิดเรื่องการพัฒนาดีๆ ให้มาร่วมงานกับ พอช. ... ในคณะกรรมการขับเคลื่อนต้องเอาคนรุ่นใหม่มาร่วมขับเคลื่อนด้วย หากคณะกรรมการสรรหาเป็นคนรุ่นเก่า เขาก็อาจจะมีมุมมองต่อการทำงานในแบบเก่า และนำไปสู่การสรรหาบุคลากรในแบบเดิม ในที่สุดขบวนการองค์กรชุมชนก็มีแต่คนมีอายุ องค์กรชุมชนอาจจะต้องพิจารณาเรื่องรุ่น หรืออายุของผู้ขับเคลื่อนขบวนการด้วย”

(ตัวแทนคณะอนุกรรมการนโยบายและแผนคนที่1, 2564)

จากที่กล่าวมาในข้างต้นถึงข้อสังเกตของตัวแทนคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของคนในขบวนการองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน ในแง่นี้จึงอาจพอสรุปได้ว่า สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควร (1) ต้องให้ความสำคัญกับงานเสริมสร้างคน ผู้นำ แผน และเชื่อมโยงขบวนการ โดยอาจจัดสรรงบประมาณจากช่องทางอื่นๆ หรือ การแก้ไข พรบ.สภาองค์กรชุมชนให้สามารถมีงบประมาณมาใช้ในการขับเคลื่อนขบวนการ หรือ ในการเชื่อมโยงหน่วยงานรัฐอื่นๆ ในพื้นที่ โดยชาวบ้านต้องรู้ระยะเวลาในการจัดทำแผนให้ทันกับแผนตำบล แผนอำเภอ แผนจังหวัด (2) การสร้างกลไกเชื่อมโยงระหว่างแกนนำและสภาองค์กร

ชุมชนทั้งที่เข้มแข็งและยังไม่เข้มแข็งเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนวิถีคิด ทักษะคิด ประสบการณ์ และกระบวนการ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งร่วมกัน และ (3) การสร้างคนรุ่นใหม่เพื่อสืบทอดอุดมการณ์และการเคลื่อนไหว โดยเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่กลุ่มนี้ได้เข้าไปมีส่วนร่วมทั้งในระดับพื้นที่และในส่วนกลางผ่านการเป็น อนุกรรมการในด้านต่างๆ

5.2.4 การพัฒนาระบบบริหารและจัดการองค์กร

ผลการดำเนินงานตามประเด็นการพัฒนาที่ 4 เรื่องการพัฒนาระบบบริหารและจัดการองค์กรของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน จากรายงานผลการปฏิบัติงานไตรมาส 3 (เม.ย-มิ.ย 2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนได้ดำเนินการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ

(1) การพัฒนาระบบบริหารจัดการและคุณภาพองค์กรผู้ใช้สินเชื่อ มีการจัดอบรมระบบบัญชีสหกรณ์ เพื่อเสริมความเข้มแข็งขององค์กรผู้ใช้สินเชื่อ และการแก้ไขปัญหาสินเชื่อผิดนัดซึ่งทำได้ประมาณร้อยละ 60 จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ มีการสนับสนุนสินเชื่อแก่องค์กรชุมชน สินเชื่อโครงการบ้านมั่นคงไทยเข้มแข็ง และสินเชื่อโครงการบ้านมั่นคง (คลองเปรมประชากร) ปัญหาสำคัญที่เห็นได้อย่างชัดเจนจากสรุปผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่อ คือ สัดส่วนขององค์กรที่ได้รับการแก้ไขปัญหาสินเชื่อผิดนัดยังทำ ได้ไม่เต็มร้อย ในขณะที่หากพิจารณาจากผลการดำเนินงานสินเชื่อสะสม ตั้งแต่เริ่มดำเนินงานถึงมิถุนายน 2564 ในส่วนของสินเชื่อเดิม มีสัดส่วนขององค์กรชุมชนที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มสินเชื่อผิดนัดสูงถึงร้อยละ 74.50

(2) การพัฒนาระบบสารสนเทศข้อมูล จัดการความรู้ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งผลการ ดำเนินการในด้านนี้เป็น 3 ส่วนได้แก่ (1) การจัดการองค์ความรู้ขององค์กรและชุมชน มีการจัดทำชุดความรู้ พื้นที่รูปธรรมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในหลากหลายรูปแบบ เช่น เอกสาร หนังสือ และวีดิทัศน์ (2) การพัฒนา ระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพยายามในการยกระดับระบบสารสนเทศของสถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน การพัฒนาระบบการแสดงผลการดำเนินงานของสถาบันผ่านโปรแกรม Power BI การพัฒนา แพลตฟอร์มการเก็บข้อมูลชุมชนภายใต้เว็บไซต์ cocreatethailand.net และ (3) การพัฒนาระบบการ สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจต่อประชาชนของสถาบัน พัฒนาองค์กรชุมชนผ่านสื่อของสถาบันและสื่อสาธารณะ รวมถึงการพัฒนาระบบ Line Official Account หรือ @CODI เพื่อให้เป็นอีกช่องทางในการใช้สื่อสารกับกับชุมชนและสาธารณะ

(3) การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการกำกับและบริหารองค์กร ผลการดำเนินงานของระบบตรวจสอบ ภายใน มีการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลัง กฎกระทรวงการคลัง และกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง

(4) การบริหารและพัฒนาบุคลากร แบ่งเป็นงานบริหารบุคลากร มีการจัดทำข้อมูลบริหารงานบุคคล และในช่วงสถานการณ์โควิด-19 สถาบันฯ ได้จัดทำประกาศเรื่อง มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อ ไวรัสโควิด-19 จำนวน 25 ฉบับ เพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดรวมถึงความห่วงใยที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน ของสถาบัน อีกด้านหนึ่งคือ งานพัฒนาบุคลากร มีการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน ในโครงการ พอช. จิตอาสา พัฒนาชุมชนปี 2564 “1 กรม 1 พื้นที่พัฒนา” (กรุงเทพมหานคร) และส่งตัวแทนผู้บริหารเข้าร่วมหลักสูตรนัก บริหารระดับสูงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (นบส.พม.) รุ่นที่ 1

ในขณะที่ผลจากการประเมินการดำเนินงานจากการสัมภาษณ์คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้ตั้ง ข้อสังเกตต่อการดำเนินงานที่เกี่ยวกับระบบบริหารและจัดการองค์กรผ่านมาของสถาบันพัฒนาองค์กร ชุมชน รวมถึงข้อเสนอแนะต่อการปรับตัวและรับมือกับความท้าทายในอนาคต ดังนี้

(1) ความท้าทายในการออกแบบกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองต่อตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของ พอช. ประเด็นนี้เกี่ยวข้องกับทั้งการจัดโครงสร้างองค์กร การสร้างและพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานของ พอช. และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การออกแบบกระบวนการทำงานร่วมกับองค์กรชุมชน และภาคีเครือข่ายทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับนโยบาย ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาสำคัญในการขับเคลื่อนงานของ พอช. ในห้วงเวลา 4-5 ปีที่ผ่านมา คือ พอช. ต้องไม่ติดกับดักโครงสร้างอำนาจแบบราชการและการประเมินผลตามตัวชี้วัดเชิงปริมาณมากเกินไป จนส่งผลให้ความเป็นองค์กรแนวราบที่คอยเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐและประชาชนหายไป อีกทั้ง อุดมการณ์ที่สำคัญคือ ต้องสร้างให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อชุมชนตนเองมากกว่าแค่เพียงรับทุนและทำงานให้กับ พอช. นอกจากนี้ ยังมีเสียงสะท้อนจากผู้ทรงคุณวุฒิว่า โครงสร้างใหม่ที่เน้นการทำงานในลักษณะกิจกรรมมักจะถูกควบคุมด้วยแกนนำชุมชนที่เน้นการทำโครงการในเชิงกิจกรรมซึ่งเป็นผลมาจากตัวชี้วัด เช่น กิจกรรมด้านธุรการมาตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ กลายเป็นเน้นกิจกรรมที่เป็น event-based แทนที่จะเป็นกิจกรรมเชิงขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (ตัวแทนคณะอนุกรรมการประชาสังคมพัฒนางานวิชาการคนที่1, 2564)

“ระบบราชการไทยเป็นระบบที่ล้าหลัง ไม่ทันกับความเปลี่ยนแปลง ตัว พอช. เอง ก็เป็นองค์กรที่ล้าหลังอิงแอบกับระบบราชการ ใช้โครงสร้างเหมือนระบบราชการที่ล้าสมัย การทำงานกับชาวบ้านควรตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วตามสถานการณ์เฉพาะหน้าที่มีพลวัตสูง”

(ตัวแทนคณะอนุกรรมการภาคกรุงเทพมหานครและตะวันออกคนที่2, 2564)

“ปฏิเสธไม่ได้ว่า พอช. เติบโตอย่างมีพลวัตและต่อเนื่อง และนำไปสู่การทำงานที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น แต่นัยหนึ่งก็สะท้อนว่า การเติบโตดังกล่าวคือ การพัฒนาองค์กรให้มีความเป็นระบบราชการ “ที่แข็งตัว และมีความแข็งทื่อ”

(ตัวแทนคณะอนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือคนที่2, 2564)

ทั้งนี้ ตัวอย่างของโครงสร้างและกลไกที่เอื้อต่อการขับเคลื่อนเพื่อเปลี่ยนแปลง เช่น “สภาเครือข่ายลมหายใจภาคเหนือ” ที่ออกแบบองค์กรแบบมุ่งสร้างการเคลื่อนไหว (movement) ไม่ใช่มุ่งเน้นกิจกรรมที่รวมถึงเน้นการทำงานเชิงเครือข่ายเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง ออกแบบการเคลื่อนไหวโดยแบ่งงานกันตามศักยภาพของแต่ละเครือข่าย/หน่วยงาน (ตัวแทนคณะอนุกรรมการประชาสังคมพัฒนางานวิชาการคนที่1, 2564)

(2) **Positioning และ Branding ขององค์กร พอช.** การกำหนดตำแหน่งแห่งที่ให้กับองค์กรอาจเป็นประเด็นที่ พอช. ต้องให้ความสำคัญและทบทวนถึงสถานะในปัจจุบัน ด้วยการเปลี่ยนแปลงที่ผ่านมาทำให้เกิดการตั้งคำถามต่อบทบาทของ พอช. ทั้งนี้ ผลจากการสัมภาษณ์คณะกรรมการและอนุกรรมการได้กล่าวถึงบทบาทที่ พอช. ควรจะเป็นในฐานะองค์กรมหาชน สามารถสรุปได้ดังนี้

- พอช. ต้องเป็น “ที่พึ่ง” ของชาวบ้าน/ชุมชน และเป็น back up ให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการตนเองได้
- พอช. ควรเป็นองค์กรที่นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคม มีความเชี่ยวชาญในการตัดสินใจกับสถานการณ์เฉพาะหน้า และการแก้ปัญหาวิกฤตใหม่ๆ ของสังคม

- พอช. ควรเป็น “สะพาน” เชื่อมโยงชาวบ้านกับรัฐ/ผู้กำหนดนโยบายของประเทศ รวมถึงสร้างสมดุลระหว่างรัฐ และภาคประชาชน
- พอช. ควรเป็น “เวทีสาธารณะ” เป็นเวทีแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเจรจาต่อรอง หรือแม้แต่เป็นเวทีที่ชาวบ้านสามารถนำเสนอนโยบายสาธารณะต่อผู้มีอำนาจในรัฐบาลได้โดยตรง
- พอช. ควรเป็นพื้นที่กลางให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนเข้ามาร่วมกันทำงาน รวมถึงเป็นพื้นที่สำหรับการเจรจาต่อรองที่ทุกฝ่ายมีความเท่าเทียมกัน ได้แก่ ภาคประชาสังคม ภาควิชาการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน/ธุรกิจ และสื่อ

แม้หลายความเห็นจะมองว่าการดำเนินงานของ พอช. ในปัจจุบันเริ่มออกห่างจากอุดมการณ์และเป้าหมายที่เคยตั้งไว้ตั้งแต่ตอนเริ่มแรก แต่ก็มีคณะกรรมการบางส่วนที่ให้ความเห็นว่าภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัดที่ พอช. กำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน (อาทิ ความพยายามรวมศูนย์อำนาจกลับไปกระทรวง การแทรกแซงของอิทธิพลทางการเมือง การถูกประเมินด้วยตัวชี้วัดตามระบบราชการแบบใหม่ การถูกตรวจสอบอย่างเข้มงวดผ่านระบบงบประมาณ และนโยบายของรัฐบาลที่ขาดความต่อเนื่อง) พอช. ก็ยังถือว่าทำหน้าที่ได้ดีทั้งผลสัมฤทธิ์ในเชิงปริมาณ และการสร้างความเปลี่ยนแปลงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะการทำหน้าที่องค์กรที่คอยสนับสนุนชาวบ้านเป็น “ผู้จัดการตนเอง” ในขณะที่ พอช. เพียงแค่อนุมัติงบประมาณและให้ชาวบ้านดำเนินการเอง สิ่งนี้เป็นค่านิยมที่องค์กรยังคงยึดถือและทำได้ดี (ตัวแทนคณะอนุกรรมการประเมินผลผู้อำนวยการคนที่1, 2564)

สำหรับการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร (Branding) ให้องค์กรเป็นที่รู้จักในวงกว้าง โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่จะเชื่อมโยงที่เป็นหน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจะไปเสริมขบวนการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนซึ่งเป็นชาวบ้านในพื้นที่ต่างๆ

(3) การจัดการองค์ความรู้และสร้างเครื่องมือส่งเสริมการพัฒนาใหม่ๆ ให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันและในอนาคตได้ การจัดการองค์ความรู้ของทั้งองค์กรและชุมชนเป็นการออกแบบกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่องมาจากการริเริ่มและให้ทุนทำโครงการ ไปจนถึงการติดตามประเมินผลรายโครงการ ที่ทำให้ พอช. มีความพร้อมรับมือกับประเด็นปัญหาและความท้าทายใหม่ๆ ในอนาคต ตัวอย่างเช่น วิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ปัจจุบันนี้ พอช. ยังไม่มีเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาที่ทันต่อสถานการณ์ และผู้ปฏิบัติงานยังมีทักษะไม่เพียงพอที่จะรับมือกับปัญหาใหม่ๆ

การพัฒนาและจัดเตรียมองค์ความรู้ให้ทันสถานการณ์ เพราะไม่สามารถองค์ความรู้แบบเก่ามาจัดการกับวิกฤตแบบใหม่ได้ (the new crisis) ดังนั้น จำเป็นต้องมีการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการขับเคลื่อนทั้งเจ้าหน้าที่และชาวบ้าน โดยอาจพัฒนาองค์ความรู้ด้านการพัฒนาชุมชนผ่านนวัตกรรมใหม่ๆ ประเด็นการพัฒนาใหม่ๆ หรือต่อยอดประเด็นพัฒนาเดิมให้ขยายผลมากขึ้น ทั้งนี้ พอช. ต้องใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลที่มีอยู่และที่กำลังจะพัฒนาขึ้นใหม่ โดยนำมาพัฒนาวิธีการทำงานร่วมกับชาวบ้านและภาคีเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงติดอาวุธใหม่ให้กับแกนนำองค์กรชุมชนและผู้ปฏิบัติงานของ พอช. คือเครื่องมือ/เพิ่มศักยภาพในการวิเคราะห์ปัญหา/ความท้าทายใหม่ พร้อมกับสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลการถอดบทเรียนที่มีมานำวิธีการจัดการปัญหามาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร พอช. และการเชื่อมต่อการทำงานระหว่างคนรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ในชุมชนชาวบ้าน สำหรับส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ พอช. ปัญหาเจ้าหน้าที่ประสานงานภาคมีน้อย บางส่วนยังอาจขาดประสบการณ์ มีภาระงานมาก และต้องดูแล

รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ในหลายจังหวัด ทั้งในส่วนของงานหนุนชวบวของค์กรชุมชนตามตัวชี้วัด และงานตามนโยบาย ภายใต้พลวัตของการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่อาจดูแลได้ไม่ทั่วถึง ทำให้ความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนให้กับชุมชนของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเองลดลง

อีกประเด็นสำคัญในการเชื่อมต่อการทำงานระหว่างคนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่ในชวบวชาวบ้าน คือ การสร้างความต่อเนื่องของการถ่ายทอดอุดมการณ์ในการทำงานของ พอช. ส่งเสริมการทำงานร่วมกันของทั้งองค์กรชุมชนและเจ้าหน้าที่ในสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ระหว่างคนรุ่นเก่าที่มีการทำงานตามอุดมการณ์และจิตวิญญาณในการพัฒนา กับคนรุ่นใหม่ที่มีการทำงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดขององค์กร โดยการส่งต่ออุดมการณ์ควรใช้ปัญหาเชิงพื้นที่เป็นเครื่องมือในการสกัดและส่งต่ออุดมการณ์ รวมถึงการจัดการปัญหาาร่วมและออกแบบการแก้ปัญหาาร่วมกันระหว่างคนรุ่นเก่าในชุมชนและคนรุ่นใหม่ (ตัวแทนคณะอนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชนคนที่2, 2564)

(5) การนำเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลมาใช้ในการจัดการข้อมูล พอช. จำเป็นต้องมีการปรับตัวในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ต้องเร่งดำเนินการนำเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลมาใช้จัดการข้อมูลชุมชนและการขับเคลื่อนประเด็นต่างๆ ที่มีการดำเนินงานมากกว่า 2 ทศวรรษ ซึ่งต้องเริ่มจากการพัฒนาระบบและกลไกการบันทึกข้อมูล ไปจนถึงระบบการติดตามประเมินผล ทั้งการติดตามประเมินผลรายโครงการในแต่ละพื้นที่ และในภาพรวมการดำเนินงานของ พอช.

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์คณะอนุกรรมการพบว่ามีความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในระดับพื้นที่ คือ การจัดทำฐานข้อมูลกองทุนสวัสดิการชุมชนของจังหวัดพัทลุง ซึ่งแกนนำองค์กรชุมชนได้ผนึกกำลังกับกลุ่มเยาวชนคนรุ่นใหม่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลของกองทุน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลของสมาชิกไปใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนพัฒนากองทุนสวัสดิการชุมชน (ตัวแทนคณะอนุกรรมการสวัสดิการคนที่2, 2564)

สำหรับข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานในด้านพัฒนาระบบบริหารและการจัดการองค์กร ทั้งในภาพรวมของ พอช. และในระดับปฏิบัติการ มีดังนี้

1) การออกแบบกระบวนการทำงานบนฐานคิดเดิมของ พอช. ตั้งแต่เริ่มแรก เพื่อไม่ให้ติดกับดักตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ดังนั้น ต้องออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ เพิ่มการวัดผลที่กระบวนการทำงาน (ดูการมีส่วนร่วมในเชิงคุณภาพของประชาชน) ความสามารถในการขับเคลื่อนประเด็นการพัฒนา และสุดท้ายคือติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อประเมินความยั่งยืนของโครงการ/กิจกรรม อีกทั้ง ต้องเพิ่มความเข้มข้นในกระบวนการติดตามและประเมินผลรายโครงการ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและกำหนดนโยบาย รวมถึงออกแบบกิจกรรมเพื่อพัฒนางานของ พอช. ต่อไปในอนาคต

2) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องกำหนดบทบาทในการดำเนินงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งมุ่งสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร (Branding) ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง รวมถึงอาจใช้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้ชวบวขององค์กรชุมชนมีตัวตนและมีตำแหน่งแห่งที่ รวมถึงเสริมอำนาจในการต่อรองกับหน่วยงานรัฐได้ เช่น การใช้ พระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชนในการขับเคลื่อนงานให้เป็นจริงในทางปฏิบัติ ทั้งนี้ พอช. อาจต้องทำหนังสือประสานแจ้งสถานะเครือข่ายองค์กรชุมชน แนะนำตัวเจ้าหน้าที่ต่อหน่วยงานภาครัฐก็ได้ ฯลฯ

3) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องพัฒนางานทั้งด้าน Human Resource Management (HRM) ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ และเงินเดือน และด้าน Human Resource Development (HRD) ที่ควรมีการจัด

ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเป็นการสร้างความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคลากรโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญมาช่วยในการดำเนินงาน (งานด้าน HRM จะช่วยให้บุคลากรภูมิใจในองค์กร และงานด้าน HRD จะช่วยให้บุคลากรภูมิใจในตนเอง)

4) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องมีการจัดการองค์ความรู้ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล และการนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมถึงการพัฒนาเครื่องมือการบันทึกข้อมูล และระบบการติดตามประเมินผล เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและช่วยให้ชาวบ้านสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น

5.2.5 บทบาทของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด

จากรายงานผลการปฏิบัติงานไตรมาส 3 (เม.ย-มิ.ย 2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีมาตรการการบรรเทาความเดือดร้อนและให้การช่วยเหลือองค์กรชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระลอก 3 โดยได้หนุนองค์กรชุมชน/องค์กรผู้ใช้สินเชื่อทั่วประเทศสู้ภัยโควิด-19 ทำการสำรวจผู้เดือดร้อนในสถานการณ์โควิด-19 พบว่ามีสิทธิในโครงการบ้านมั่นคงที่ได้รับผลกระทบและเสนอสถาบันฯ พิจารณาช่วยเหลือในเรื่องการชำระหนี้จำนวนทั้งสิ้น 271 องค์กร ซึ่งคณะกรรมการสถาบันฯ มีมติในการประชุมครั้งที่ 7/2564 เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2564 เห็นชอบพักชำระหนี้ระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือน โดยไม่คิดดอกเบี้ยระหว่างการพักชำระหนี้ให้กับองค์กรผู้ใช้สินเชื่อ 149 องค์กร เป็นกลุ่มสหกรณ์ที่ได้รับผลกระทบรุนแรง เช่น สมาชิกเกินร้อยละ 50 ได้รับผลกระทบ ต้องตกงาน หรือมีรายได้ลดน้อยลง ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ มีผู้ติดเชื่อหรือเสียชีวิตในชุมชน และเห็นชอบการพักชำระหนี้ให้กับองค์กรผู้ใช้สินเชื่อในระยะถัดไป (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, 2564)

ในช่วงวิกฤตโควิด-19 พอช. ยังได้ใช้หลักคิดเรื่องการนำชุมชนมาเป็นฐานในการแก้ปัญหาได้ดีในระดับหนึ่ง ถือว่าชุมชนจัดการตนเองเห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งเป็นผลผลิตจากการปลูกฝังแนวคิดแก่ชาวบ้าน รวมถึงการส่งเสริมกองทุนสวัสดิการชุมชนของ พอช. (ตัวแทนคณะกรรมการภาคเหนือคนที่2, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการสวัสดิการคนที่2, 2564) โดยได้จัดสรรงบประมาณให้ชุมชนในบางส่วนโดยแบ่งการจัดสรรตามระดับความหนาแน่นของประชากร เน้นการสนับสนุนให้คนในชุมชนเกิดการบริหารจัดการกันเอง การเชื่อมโยงสร้างเครือข่ายชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา (ในเขตกรุงเทพฯ มีประมาณ 30 เขต) และให้มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของประชากรที่เกี่ยวข้องกับโควิด-19 เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาของคนในชุมชนได้อย่างตรงจุด (ตัวแทนคณะกรรมการประเมินผลผู้อำนวยการคนที่1, 2564)

นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำโครงการสร้างความมั่นคงทางอาหารที่บางชุมชนได้ดำเนินการมาตั้งแต่โควิดระลอกแรกปี พ.ศ.2563 โดย พอช. เข้ามาดูแลด้านอาหารแก่ชาวบ้านที่ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 มีการต่อยอดโครงการปลูกผักสวนครัวเพื่อช่วยเหลือตนเอง และการเลี้ยงไก่ไข่ (ตัวแทนคณะกรรมการบ้านมั่นคงและจัดการที่ดินคนที่2, 2564) ซึ่งกิจกรรมนี้ช่วยบรรเทาปัญหาด้านเศรษฐกิจของชาวบ้านที่ได้รับผลกระทบจากการต้องหยุดทำงานหรือมีรายได้ไม่เพียงพอ ให้มีอาหารพื้นฐานเลี้ยงตัวเองและครอบครัว ช่วยลดรายจ่ายในขณะเดียวกันก็ช่วยลดความเสี่ยงที่ต้องออกไปซื้ออาหารจากภายนอกชุมชน (ตัวแทนคณะกรรมการบริหารบุคลากรคนที่1, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการบ้านมั่นคงและจัดการที่ดินคนที่1, 2564; ตัวแทนคณะกรรมการประเมินผลผู้อำนวยการคนที่1, 2564)

สำหรับในพื้นที่ต่างจังหวัด แกนนำขององค์กรชุมชนในหลายพื้นที่ได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่นเพื่อสร้างศูนย์พักคอย รวมถึงมีการแจกจ่ายอาหาร ยา และของใช้จำเป็นสำหรับครัวเรือนที่ต้องการ

ความช่วยเหลือในชุมชน ซึ่งดำเนินการมาตั้งแต่การแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกแรก ปี 2563 จนกระทั่งระลอกสามในปัจจุบัน (พ.ศ.2564) ในบางพื้นที่ เริ่มมีการปรับกลยุทธ์การให้ความช่วยเหลือเป็นนำเงินจากกองทุนสวัสดิการชุมชนไปจัดซื้อของใช้จำเป็นและนำมาขายให้กับสมาชิกในราคาต่ำกว่าทุน แทนการแจกแบบให้เปล่า เพื่อลดภาระของกองทุนฯ เอง และเป็นการกระตุ้นให้ชาวบ้านต้องเริ่มช่วยเหลือตัวเองมากขึ้น (ตัวแทนคณะกรรมการสวัสดิการคนที่2, 2564)

อย่างไรก็ดี เนื่องจากโควิด-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ และส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะในเขตเมือง ทำให้การดำเนินงานของ พอช. มีข้อจำกัดในหลายประการ ซึ่งจากการสะท้อนความเห็นของคณะกรรมการและคณะกรรมการ สามารถสรุปได้ดังนี้

(1) การดำเนินงานช่วยเหลือชุมชนค่อนข้างล่าช้า โดยเฉพาะเมื่อการแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังคงต่อเนื่องมาจนถึงระลอกสามในปี 2564 มีข้อจำกัดในการประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์ล่วงหน้า ส่งผลให้การแก้ปัญหาไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เคลื่อนจากปัญหาเรื่องการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ป้องกันตัวเองและปัญหาด้านเศรษฐกิจ มาเป็นปัญหาด้านการเข้าถึงการรักษา เนื่องจากระบบสาธารณสุขไม่สามารถรองรับได้

(2) การจัดกิจกรรมในช่วงโควิด-19 ยังเป็นไปในลักษณะของโครงการเฉพาะหน้า (event-based) กล่าวคือ กระบวนการทำงานของ พอช. ไม่ได้ตอบสนองต่อเป้าประสงค์ในระดับมหภาค หรือการขับเคลื่อนนโยบายที่สร้างผลกระทบต่อสังคมในระดับภาคหรือระดับประเทศ รวมถึงไม่ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอำนาจและความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและชุมชน

(3) การดำเนินงานขององค์กรชุมชนเพื่อให้ผ่านการประเมินผลตามตัวชี้วัดกลายเป็นอุปสรรคในช่วงโควิด-19 เนื่องจากข้อจำกัด คือ เมื่อไม่สามารถปรับตัวชี้วัดได้ ทำให้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงโครงการหรือจัดสรรทรัพยากรมาดำเนินงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ ในบางกรณีก็ไม่สามารถดำเนินการตามตัวชี้วัดได้ หรือใช้งบประมาณดำเนินงานไม่ตรงตามตัวชี้วัด

(4) ยังไม่มีการถอดโมเดลการทำงานของชุมชนช่วยเหลือตนเองในการจัดการโควิด-19 เพื่อนำมาขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างต่อไป

(5) เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้เห็นช่องว่างบางประการกล่าวคือ ประชาชนยังขาดความรู้พื้นฐานที่ควรรู้ เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การดูแลสุขภาพเบื้องต้น เป็นต้น ซึ่ง พอช. อาจเน้นเรื่องอาหารที่ผูกโยงกับที่พืักอาศัย อีกทั้ง พอช. มีภูมิปัญญาในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นคลังความรู้ของตนเองอยู่แล้วสามารถทำงานเชื่อมโยงกับบริบทพื้นที่ต่าง ๆ และนำความรู้ซึ่งเป็นภูมิปัญญาในท้องถิ่นต่าง ๆ มาปรับใช้เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างครอบคลุมในทุกมิติ

ข้อเสนอแนะสำคัญในช่วงวิกฤตโควิด-19 ที่เป็นปัจจัยเร่งให้ พอช. ต้องปรับบทบาทของตัวเองให้สอดคล้องกับ “โลกที่เปลี่ยนแปลงไป” ต้องมีกระบวนการขับเคลื่อนท้องถิ่นแบบใหม่ บนฐานของแนวความคิดใหม่ และแนวการปฏิบัติแบบใหม่ (ตัวแทนคณะกรรมการประเมินผลผู้อำนวยการคนที่1, 2564) มีดังนี้

(1) พอช. ต้องเข้ามาช่วยเชื่อมโยงการทำงานของชาวบ้านกับอำนาจรัฐส่วนบน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อหนุนเสริมให้ชาวบ้านจัดการตนเองได้ในช่วงของการแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ ตัวอย่างเช่น กรณีการทำ Community Isolation

(2) การดำเนินงานของ พอช. ในช่วงโควิด-19 ควรเป็นการเคลื่อนไหวที่นำไปสู่การถอดบทเรียน หรือโมเดลที่สามารถยกระดับไปสู่การขับเคลื่อนเชิงนโยบายสาธารณะในอนาคต และกระตุ้นให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานระดับกระทรวงที่เกี่ยวข้องได้ เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น รวมถึงหน่วยงานระดับท้องถิ่นที่ต้องปรับตัวให้มีการทำงานเชิงรุกร่วมกับ พอช. และชุมชน มากยิ่งขึ้น เช่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร เป็นต้น (ตัวแทนคณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์งานวิชาการคนที่1, 2564)

(3) พอช. ต้องเร่งส่งเสริมกลไกของชุมชน (community mechanism) ให้มีความเข้มแข็ง รวมถึงนำภูมิปัญญาที่มีในแต่ละพื้นที่ขึ้นมาปรับใช้เพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤตที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะในชุมชนในเขตเมือง

5.3 ข้อสังเกต

การสัมภาษณ์เชิงลึกคณะอนุกรรมการ พอช. ให้ภาพที่สำคัญ 4 ประการ ในเรื่องช่องว่างระหว่างเป้าหมายในการดำเนินงาน ความรู้สึกผูกพันกับ พอช. แปรนัยดัง พอช. และความท้าทายในการดำเนินงาน และทิศทางในการดำเนินงานในอนาคต แต่ละประเด็นมีรายละเอียด ดังนี้

5.3.1 ช่องว่างระหว่างเป้าหมายในการดำเนินงาน

การมีช่องว่างในเรื่องเป้าหมายการดำเนินงานในมีสองประเด็นหลัก ประเด็นแรกเป็นช่องว่างระหว่างเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร กับเป้าหมายในทางปฏิบัติ ประเด็นที่สองเป็นเรื่องของเป้าหมายในการดำเนินงานที่แตกต่างกันของภาคีที่แตกต่างกันของ พอช.

สถานการณ์ในปัจจุบันของ พอช. สะท้อนให้เห็นช่องว่างระหว่างเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายในทางปฏิบัติ อนุกรรมการหลายท่านชี้ให้เห็นว่า หากประเมินถึงเป้าหมายในการทำงานระดับองค์กร ซึ่งจะเห็นได้จากวัตถุประสงค์ของสถาบันในกฎหมายจัดตั้ง วิสัยทัศน์และพันธกิจของ พอช. ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม แต่ในปัจจุบัน ด้วยข้อจำกัดของกระบวนการจัดทำคำของบประมาณของ พอช. ที่มีลักษณะเป็นรายโครงการ (project-based) และนำไปสู่การบริหาร ติดตาม ประเมินผลและสร้างตัวชี้วัดแบบรายโครงการ ทำให้ไม่สามารถเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ของโครงการไปถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ โดยเฉพาะหากมองจากโครงการที่เป็นอัตลักษณ์ของ พอช. เช่น โครงการบ้านมั่นคง โครงการบ้านพอเพียง โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน (เป็นที่น่าสังเกตว่าคณะอนุกรรมการ มิได้กล่าวถึงโครงการหลักอีก 2 โครงการ คือ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน และโครงการพัฒนาและเชื่อมโยงธุรกิจชุมชนเสียด้วยซ้ำ) การกำหนดตัวชี้วัด การติดตามประเมินผลยังจำกัดที่ระดับโครงการ แต่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงให้เห็นกุศโลบายในการใช้โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัย และกองทุนสวัสดิการชุมชนเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ประเด็นนี้ ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากกับดักของตัวชี้วัดรายโครงการ ประกอบกับปริมาณงานที่ล้นเกินคน ทำให้บุคลากรต้องมุ่งตอบตัวชี้วัดเฉพาะหน้า ในขณะที่เดียวกันยังสะท้อนให้เห็นความอ่อนแอของกระบวนการจัดการความรู้ หรือส่งต่อทเรียนให้กับคนทำงานในรุ่นหลัง

ช่องว่างประการที่สอง คือความแตกต่างระหว่างเป้าหมายการดำเนินงานของภาคี พอช. องค์กรของ พอช. ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย ทั้งภาคชุมชน ภาคประชาสังคม ภาควิชาการและภาคราชการ แต่ละภาคส่วนมีเป้าหมายในการพัฒนาที่แตกต่างกัน ในขณะที่ภาคชุมชน จะเน้นการสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชนเป็นหลัก มองชุมชนเป็นศูนย์กลาง (community-centric) จนบางครั้งหลงลืมไปว่าจำเป็นต้องประสานงานและ/หรือทำงานให้สอดคล้องประสาน (synchronize) กับภาคส่วนที่สำคัญ โดยเฉพาะภาคประชาสังคมเพื่อให้เกิดพลังในการเปลี่ยนแปลง และภาคชุมชนเอง ก็มีความแตกต่างหลากหลาย ทั้งชุมชนที่ทำงานเชิงพัฒนา (ชุมชนเย็น) และชุมชนที่ประสบปัญหาหรือมีความขัดแย้งกับนโยบายรัฐ (ชุมชนร้อน) ก็มีความคาดหวังในการทำงานพัฒนาและมีความต้องการการสนับสนุนจาก พอช. ที่ไม่เหมือนกัน ในขณะที่ชุมชนเย็น มีเป้าหมายในการทำงานเพื่อเสริมพลังชุมชนในระดับพื้นที่ ชุมชนร้อน ต้องการ

ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและนโยบาย คำถามสำคัญคือ พอช. จะปรับเป้าหมายและกระบวนการทำงานอย่างไร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนที่ลักษณะแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป้าหมายการดำเนินงานของภาคประชาสังคมซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนเช่นกัน โดยมียุทธศาสตร์สำคัญคือการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย (mobilization/movement) การปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างรัฐกับประชาชน และมองว่า พลังชุมชนโดยลำพังยังไม่สามารถขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงพลังต่างๆ ในสังคม จึงจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้ ภาคีภาคประชาสังคมมองว่า ยุทธศาสตร์การทำงานของ พอช. นั้นที่เน้นแต่พลังชุมชน เป็นยุทธศาสตร์ที่ไม่สมดุลและไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ในการจัดตั้ง พอช. ในการ “เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม” ในทางกลับกัน ภาคีการพัฒนาที่มาจากภาครัฐ ซึ่งมีแนวโน้มมากขึ้นเรื่อย ๆ หลังการรัฐประหาร 2557 ก็มีแนวโน้มที่จะติดตั้ง (set up) ความคิดแบบราชการไปสู่ชุมชน ไม่ว่าจะเป็นกลไกการให้งบประมาณ กลไกการติดตามตรวจสอบ การประเมินผล เป็นต้น

ภายใต้เป้าหมายการทำงานที่แตกต่างกันในบริบทความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่การราชการยังมีอิทธิพลหลัก (โดยเฉพาะผ่านกลไกการให้งบประมาณ) พอช. กลายเป็นพื้นที่กลางที่อยู่ระหว่างเป้าหมายที่แตกต่างกันในห้วงอวกาศพหุ โภจทรัพย์สำคัญของ พอช. จึงเป็นเรื่องของการปรับความสัมพันธ์ระหว่างองคาพยพที่ไม่ลงรอยกัน ให้เป็นความสัมพันธ์ที่เสริมพลังและเป็นกลไกร่วมนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคมในอนาคต

5.3.2 ความรู้สึกผูกพันกับ พอช.

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับ พอช. มาตั้งแต่ระยะก่อตั้ง เกือบทั้งหมดรู้สึกผูกพันและเจ้าของ พอช. (ยกเว้นการราชการ) ดังนั้น เมื่อมีความเปลี่ยนแปลงภายใน พอช. เช่น การถูกแทรกแซงจากรัฐบาลทหาร หรือการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ภายใน ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกมีส่วนร่วมและเจ็บร้อนไปกับ พอช. ในขณะเดียวกัน แม้ว่าผู้ให้สัมภาษณ์จะมีเป้าหมายและมีความคาดหวังต่อ พอช. ที่แตกต่างกัน แต่ก็เสนอความคิดเห็นในทางสร้างสรรค์ เพื่อให้ พอช. สามารถดำเนินงานได้ตามเจตนารมณ์การก่อตั้ง

5.3.3 แปรนดิ่ง พอช.

หากมองจากสายตาคนภายนอก โครงการที่เป็นอัตลักษณ์ของ พอช. คือ การสร้างความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยให้ผู้มีรายได้น้อย คือ โครงการบ้านมั่นคง หรือบ้านพอเพียง แต่จากการสะท้อนของกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ในปัจจุบัน ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัยจำนวนมาก ยังไม่รู้จักโครงการบ้านมั่นคง ยังไม่รู้จัก พอช. ซึ่งสะท้อนให้เห็นความจำเป็นในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ภารกิจของ พอช. ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

5.3.4 ความท้าทายในการดำเนินงานและทิศทางในอนาคต

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ชุมชนและผู้นำชุมชนมีความเปลี่ยนแปลงไม่น้อย โดยเฉพาะในสถานการณ์โควิด-19 สะท้อนให้เห็นชุมชนรูปแบบใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นชุมชนเชิงประเด็น ชุมชนออนไลน์ การเชื่อมโยงระหว่างชุมชนเชิงพื้นที่กับชุมชนออนไลน์ และชุมชนก็ต้องเผชิญความเปราะบางของชุมชนในสถานการณ์ใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม พอช. มีความจำเป็นต้องติดตามความเปลี่ยนแปลงให้ทัน เพื่อกำหนดแนวคิด ยุทธศาสตร์องค์ความรู้และกระบวนการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

5.4 สรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพและข้อเสนอแนะ

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้ประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินสถานะของผลลัพธ์การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ตาม

แนวทาง PMQA ในบางส่วน โดยเฉพาะแนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรใน หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ต้องมีการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต และในหมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน ที่ต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดขั้นพื้นฐานเพื่อติดตามสถานะความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ซึ่งภายใต้โครงการนี้คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญคือ คณะอนุกรรมการที่ร่วมทำงานกับ พอช. ในทุกโครงการสำคัญ

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการทั้ง 30 ท่าน ได้สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการบริหารจัดการองค์กรของ พอช. ตามแนวทาง PMQA ในหมวดที่ 3 และหมวดที่ 7 ใน 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

1) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ พอช. นั้น อยู่ภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัดที่สำคัญคือ การถูกประเมินด้วยตัวชี้วัดของ กพร. และ ถูกตรวจสอบและควบคุมโดยระบบงบประมาณของ สตง. ทำให้ถูกจำกัดกรอบการทำงานที่มุ่งตอบตัวชี้วัดเชิงปริมาณและใช้งบประมาณตามที่กำหนดเท่านั้น ขาดความยืดหยุ่นและไม่สามารถปรับการดำเนินงานเพื่อตอบสนองสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ ตัวอย่างเช่นในช่วงที่เกิดวิกฤตโควิด แม้จะมีบางพื้นที่ที่อนุโลมให้มีการปรับกิจกรรมและการใช้งบประมาณเพื่อบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19 ได้ แต่อีกหลายองค์กรชุมชนที่ไม่สามารถใช้งบประมาณจาก พอช. หรือได้รับการสนับสนุนจาก พอช. เพื่อรับมือกับปัญหาโควิดได้อย่างทันท่วงที

2) การพัฒนาและใช้ประโยชน์จากระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของ พอช. ที่มีมากกว่า 2 ทศวรรษ จะเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในการพัฒนาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนบนฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ (evidence-based movement) และสามารถออกแบบกระบวนการทำงานที่ส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ความก้าวหน้าในการพัฒนาตัวชี้วัดในระดับพื้นที่ร่วมกับสภาองค์กรชุมชน ถือเป็นแนวโน้มที่ดีที่จะทำให้เป้าหมายการทำงานของ พอช. กับชุมชนชาวบ้าน (ภาคประชาชน) เป็นไปในทิศทางเดียวกันมากขึ้น รวมถึงสามารถติดตามสถานะความก้าวหน้าของการขับเคลื่อนประเด็นการพัฒนาต่างๆ โดยชุมชนของชาวบ้านได้อย่างสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ผลการประเมินจากตัวชี้วัดที่พัฒนาร่วมกันจะกลายเป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่สำคัญการวางแผนขับเคลื่อนงานของ พอช. ต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ จากการพิจารณาผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในรอบปีงบประมาณ 2564 นี้ ประกอบกับผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการทั้ง 30 ท่าน คณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการประเมินผ่านกรอบประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาของ พอช. ทั้ง 4 ประเด็น รวมถึงบทบาทของ พอช. ในการจัดการปัญหาในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งสามารถสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ปัญหา/อุปสรรคและความท้าทาย และสุดท้ายคือ ข้อเสนอแนะจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพได้ตามตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5. 4 สรุปผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรคและความท้าทาย และข้อเสนอแนะจากการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์	การดำเนินงาน/ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคและความท้าทาย	ข้อเสนอแนะ
<p>1) การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง</p>	<p>1) การสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเชิงพื้นที่ เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ โดยเป็นการสนับสนุนตำบลรูปธรรมในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่การพึ่งพาตนเอง</p> <p>2) การสนับสนุนพื้นที่รูปธรรมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่ชุมชนเข้มแข็ง โดยเป็นการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบชุมชนเข้มแข็ง รวมถึงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน</p> <p>3) การสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนบูรณาการการพัฒนาพื้นที่ระดับภาค โดยเกี่ยวข้องกับการพัฒนาขีดความสามารถผู้นำชุมชน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพคนและเครือข่ายองค์กรชุมชน</p> <p>4) การสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ในโครงการแก้ไขปัญหาชุมชนแออัดบ้านมั่นคง โครงการบ้านพอเพียง โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง และโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชั่วคราว</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ความท้าทายในการทำงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี แม้การใช้แนวคิดวัฒนธรรมชุมชนในการทำความเข้าใจโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงอำนาจจะยังสามารถใช้ได้ อยู่ แต่ก็จำเป็นต้องมีการนำเข้าแนวคิด กระบวนการขับเคลื่อน และแนวปฏิบัติใหม่ๆ ด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> ● เน้นการทำงานในเชิงคุณภาพมากขึ้น ทบทวนและถอดบทเรียนจากนวัตกรรมทางสังคมที่ทำมาแล้วประสบความสำเร็จ (เช่น โครงการสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัย สภาก่อตั้งชุมชน กองทุนสวัสดิการ ฯลฯ) จากนั้นอาศัยองค์ความรู้ดังกล่าวพัฒนานวัตกรรมทางสังคมใหม่ๆ โดยอาศัยเงินกองทุนของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เองในส่วนของประเด็นปัญหาอาจเป็นประเด็นร้อนที่ชุมชนได้รับผลกระทบ เช่น ป่าชุมชน ฯลฯ (ซึ่งแต่เดิมมักเป็นการหนุนเสริมโดยอ้อมเท่านั้น)
<p>2) การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย</p>	<p>การทำงานประสานความร่วมมือและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีพัฒนา ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมหาวิทยาลัย ซึ่งมีการดำเนินงานโดยออกเป็น 5 ภูมิภาค คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก เช่น การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนการสร้างเสริมสุขภาพในเขตนาร่องในกรุงเทพมหานคร ความร่วมมือ 	<p>1) การทำงานและการปรับตัวให้เท่าทันสถานการณ์ภายใต้การกำกับและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของภาครัฐที่มีมากขึ้น</p> <p>2) ความยากในการเชื่อมระหว่างแนวทางทำงานของภาครัฐและภาคประชาชนให้สามารถไปด้วยกันได้ เพื่อให้การพัฒนาสอดคล้องกับพื้นที่และทันเวลา ซึ่ง</p>	<p>1) การทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ต้องสร้างความสมดุล การต่อรอง และเชื่อมโยงในการทำงานระหว่าง สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ภาครัฐ และชุมชนชาวบ้าน โดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน อาศัยเครือข่ายชาวบ้านที่เข้มแข็งเป็นกลไกที่สำคัญในการต่อรอง กดดันภาครัฐได้ (เป็นกำแพงที่</p>

ประเด็นยุทธศาสตร์	การดำเนินงาน/ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคและความท้าทาย	ข้อเสนอแนะ
	<p>ขับเคลื่อนการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการส่งเสริมธรรมาภิบาลและป้องกันการทุจริต ฯลฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ภาคกลางและตะวันตก เช่น ความร่วมมือกับ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา ฯลฯ ● ภาคเหนือ เช่น การแก้ไขปัญหาที่ดินและที่อยู่อาศัย รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยจังหวัดอุทัยธานี โครงการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพสภาองค์กรชุมชนตำบล ฯลฯ ● ภาคใต้ เช่น โครงการสนับสนุนภาคประชาสังคมร่วมสร้างพื้นที่สันติสุขขนาดเล็ก ประจำปี 2564 การหารือแนวทางการสนับสนุนขบวนองค์กรชุมชนกับกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กอ.รมน.) ภาค 4 ฯลฯ ● ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น การลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับ 20 หน่วยงาน ฯลฯ 	<p>ไม่ใช่งานที่ง่ายในการเชื่อมโยงแนวทางการทำงานที่แตกต่างกันได้</p> <p>3) ความท้าทายในการพัฒนาจากงานเชิงพื้นที่ไปสู่การสร้างเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและนโยบาย</p> <p>4) ปัญหาเชิงโครงสร้างเกี่ยวกับอุดมการณ์ กุศโลบายของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ในการใช้งบประมาณจำนวนไม่มากเพื่อไปหางบประมาณเพิ่มในการขับเคลื่อนขบวน</p>	<p>ปกป้อง) และยังสามารถใช้กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อีกด้วย (เช่น พรบ.สภาองค์กรชุมชน ฯลฯ)</p> <p>2) การยกระดับจากงานเชิงพื้นที่ไปสู่การสร้างเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและนโยบาย นอกจากการฝึกให้ชุมชนเข้มแข็งสามารถเคลื่อนงานเชิงปฏิบัติการเชื่อมโยงในระดับจังหวัดและกลุ่มจังหวัดได้แล้ว ต้องมีการสร้างการทำงานร่วมเชิงพื้นที่และประเด็นที่เป็น key issues โดยอาศัยภาคีเครือข่ายที่หลากหลายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และภาคประชาสังคมเข้ามาช่วย</p> <p>3) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ต้องมีการประเมินผลโครงการที่ชัดเจนขึ้นและมีกระบวนการสร้างความเข้าใจอุดมการณ์ กุศโลบายของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ในการขับเคลื่อนขบวน</p>
<p>3) การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน และ</p>	<p>การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพคนในขบวนองค์กรชุมชนและแกนนำ รวมถึงการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสภาองค์กรชุมชน เช่น โครงการพัฒนาคุณภาพแกนนำและขบวนองค์กรชุมชนโดยเป้าหมาย</p>	<p>1) งบประมาณของสภาองค์กรชุมชนมีอยู่อย่างจำกัด ส่งผลให้พลังการขับเคลื่อนของขบวนลดลง</p> <p>2) การเชื่อมโยงร้อยเรียงขบวนไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะองค์กรชุมชนแต่ละแห่ง แม้จะดูมีคุณลักษณะที่ดี แต่</p>	<p>1)สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับงานเสริมสร้างคน ผู้นำ แผน และเชื่อมโยงขบวน โดยอาจจัดสรรงบประมาณจากช่องทางอื่นๆ หรือ การแก้ไข พรบ.สภา</p>

ประเด็นยุทธศาสตร์	การดำเนินงาน/ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคและความท้าทาย	ข้อเสนอแนะ
	<p>การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 จำนวน 25,000 คน เกิดการพัฒนาผู้นำและคนในชุมชนองค์กรชุมชนในประเด็นงานต่างๆ จำนวน 9,605 คน หรือ โครงการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสภาองค์กรชุมชนงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป้าหมายพัฒนาคุณภาพ</p> <p>สภาองค์กรชุมชน 940 ตำบล มุ่งเน้นสภาองค์กรชุมชนตำบลที่มีคุณภาพระดับ c เพื่อยกระดับคุณภาพให้มีความเข้มแข็ง ผลการดำเนินงานเกิดการพัฒนาศาองค์กรชุมชนตำบล 231 ตำบล ฯลฯ</p>	<p>ก็มีศักยภาพที่แตกต่างและอยู่ภายใต้ระบบที่จำกัด การจะเชื่อมโยงแต่ละครั้งก็จะยาก โดยเฉพาะเมื่อผนวกกับประเด็นงานมันก็มีความหลากหลายมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นอีกโจทย์หนึ่งที่ทำหาย สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ในการทำงานช่วยเหลือหนุนเสริมและการเชื่อมโยงหน่วยงานรัฐอื่นๆ</p> <p>3) หากมองดูองค์กรชุมชนจะดูมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการ แต่การอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เหมือนภาครัฐ จึงนำมาสู่ความพยายามให้องค์กรชุมชนมีความเป็นทางการ</p> <p>4) ปัญหาการเมืองของกลุ่ม/ชุมชนชาวบ้าน และความเป็นเจ้าของ ก็เป็นอีกอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้การประสานเงินนโยบายเชื่อมโยงกันยากหรืออาจไม่ได้</p>	<p>องค์กรชุมชนให้สามารถมีงบประมาณมาใช้ในการขับเคลื่อนชุมชน หรือ ในการเชื่อมโยงหน่วยงานรัฐอื่นๆ ในพื้นที่ โดยชาวบ้านต้องรู้ระยะเวลาในการจัดทำแผนให้ทันกับแผนตำบลแผนอำเภอ แผนจังหวัด</p> <p>2) การสร้างกลไกเชื่อมโยงระหว่างแกนนำและสภาองค์กรชุมชนทั้งที่เข้มแข็งและยังไม่เข้มแข็ง เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนวิถีคิด ทักษะคติ ประสบการณ์ และกระบวนการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งร่วมกัน</p> <p>3) การสร้างคนรุ่นใหม่เพื่อสืบทอดอุดมการณ์และการเคลื่อนไหว โดยเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่กลุ่มนี้ได้เข้าไปมีส่วนร่วมทั้งในระดับพื้นที่และในส่วนกลางผ่านการเป็นอนุกรรมการในด้านต่างๆ</p>
<p>4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร</p>	<p>1) การพัฒนาระบบบริหารจัดการและคุณภาพองค์กรผู้ใช้สินเชื่อ (เช่น การพัฒนาคุณภาพองค์กรผู้ใช้สินเชื่อ การบริหารสินเชื่อ ฯลฯ)</p> <p>2) การพัฒนาระบบสารสนเทศข้อมูล จัดการความรู้ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ (เช่น การจัดการความรู้องค์กรและชุมชน การพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ฯลฯ)</p> <p>3) การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการกำกับและบริหารองค์กร</p> <p>4) การบริหารและพัฒนาบุคลากร (เช่น งานบริหารบุคลากร งานพัฒนาบุคลากร ฯลฯ)</p>	<p>1) ความท้าทายในการออกแบบกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองต่อทั้งตัวชี้วัดเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ</p> <p>2) การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร (Branding) ให้องค์กรเป็นที่รู้จักในวงกว้าง โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่จะเชื่อมโยงที่เป็นหน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจะไปเสริมชุมชนซึ่งเป็นชาวบ้านในพื้นที่ต่างๆ</p> <p>3) การพัฒนาและจัดเตรียมองค์ความรู้ให้เท่าทันสถานการณ์ เพราะองค์ความรู้จะใช้แบบเก่าไม่ได้ จะต้องสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการขับเคลื่อนทั้งเจ้าหน้าที่และชุมชนชาวบ้าน โดยอาจพัฒนาองค์ความรู้ด้านการพัฒนาชุมชนผ่านนวัตกรรมใหม่ๆ</p>	<p>1) การออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ของพอช. โดยเพิ่มการวัดผลที่กระบวนการทำงาน (ดูการมีส่วนร่วมในเชิงคุณภาพของประชาชน) ความสามารถในการขับเคลื่อนประเด็นการพัฒนา และสุดท้ายคือ ติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินความยั่งยืนของโครงการ/กิจกรรม</p> <p>2) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องกำหนดบทบาทในการดำเนินงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งมุ่งสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร (Branding) ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง รวมถึงอาจใช้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องช่วยให้ชุมชนองค์กรชุมชนมีตัวตนและตำแหน่งแห่งที่ รวมถึงเสริม</p>

ประเด็นยุทธศาสตร์	การดำเนินงาน/ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคและความท้าทาย	ข้อเสนอแนะ
		<p>ประเด็นการพัฒนาใหม่ๆ หรือต่อยอดประเด็นพัฒนาเดิมให้ขยายผลมากขึ้น สร้างเครื่องมือส่งเสริมการพัฒนาใหม่ๆ ให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันและในอนาคตให้ได้</p> <p>4) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร พอช. และการเชื่อมต่อการทำงานระหว่างคนรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ในชุมชนชาวบ้าน</p> <p>5) การนำเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลมาใช้จัดการระบบข้อมูลที่มีการดำเนินงานมากกว่า 2 ทศวรรษซึ่งหากทำได้จะเป็นจุดเด่นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน รวมถึงการพัฒนากลไกการบันทึกข้อมูล และระบบการติดตามประเมินผล</p>	<p>อำนาจในการต่อรองกับหน่วยงานรัฐได้ เช่น การใช้ พ.ร.บ.สภาองค์กรชุมชนในการขับเคลื่อนงานให้เป็นจริง สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน อาจต้องทำหนังสือประสานแจ้งสถานะเครือข่ายองค์กรชุมชน แนะนำตัวเจ้าหน้าที่ต่อหน่วยงานภาครัฐก็ได้ ฯลฯ</p> <p>3) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องพัฒนางานทั้งด้าน Human Resource Management (HRM) ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ และเงินเดือน และด้าน Human Resource Development (HRD) ที่ควรมีการจัดฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเป็นการสร้างความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคลากรโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญมาช่วยในการดำเนินงาน (งานด้าน HRM จะช่วยให้บุคลากรภูมิใจในองค์กร และงานด้าน HRD จะช่วยให้บุคลากรภูมิใจในตนเอง)</p> <p>4) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องมีการจัดการองค์ความรู้ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล และการนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมถึงการพัฒนาเครื่องมือการบันทึกข้อมูล และระบบการติดตามประเมินผล เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและช่วยให้ชาวบ้านสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น</p>
5) บทบาทของ พอช. ในช่วงโควิด-19	<p>1) มาตรการพักชำระหนี้ระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือน โดยไม่คิดดอกเบี้ย</p> <p>2) โครงการความมั่นคงทางอาหาร เพื่อลดค่าใช้จ่าย และลดความเสี่ยงในการออกนอกชุมชน</p>	<p>1) การดำเนินงานเพื่อช่วยเหลือชุมชนค่อนข้างล่าช้า มีข้อจำกัดในการวิเคราะห์และคาดการณ์สถานการณ์ ความรุนแรงของปัญหา ขาดเครื่องมือใหม่ๆ ในการจัดการปัญหา</p>	<p>1) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องเข้ามาช่วยเชื่อมโยงการทำงานของชาวบ้านกับอำนาจรัฐส่วนบน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อหนุนเสริมให้ชาวบ้านจัดการตนเองได้ในช่วงของ</p>

ประเด็นยุทธศาสตร์	การดำเนินงาน/ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรคและความท้าทาย	ข้อเสนอแนะ
	<p>3) การจัดสรรงบประมาณเพื่อให้ชุมชนบริหารจัดการตนเองเพื่อแก้ไขปัญหาในช่วงโควิด-19 รวมถึงการเก็บข้อมูลพื้นฐานของประชากรที่เกี่ยวข้องกับโควิด-19</p> <p>4) การทำครัวกลาง และการแจกจ่ายถุงยังชีพให้กับชุมชน</p>	<p>2) การจัดโครงการเฉพาะหน้า ยังไม่ค่อยมีโครงการ/กิจกรรมที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างในอนาคต</p> <p>3) ยังไม่มีการสรุปบทเรียนการทำงานหรือถอดโมเดลความสำเร็จของชุมชนช่วยเหลือตนเองในการจัดการโควิด-19</p>	<p>การแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ ตัวอย่างเช่น กรณีการทำ Community Isolation</p> <p>2) การดำเนินงานของ พอช. ในช่วงโควิด-19 ควรเป็นการเคลื่อนไหวที่นำไปสู่การถอดบทเรียนหรือโมเดลที่สามารถยกระดับไปสู่การขับเคลื่อนเชิงนโยบายสาธารณะในอนาคต และกระตุ้นให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานระดับกระทรวงที่เกี่ยวข้องได้</p> <p>3) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องเร่งส่งเสริมกลไกของชุมชน (community mechanism) ให้มีความเข้มแข็ง รวมถึงนำภูมิปัญญาที่มีในแต่ละพื้นที่ขึ้นมาปรับใช้เพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะในชุมชนในเขตเมือง</p>

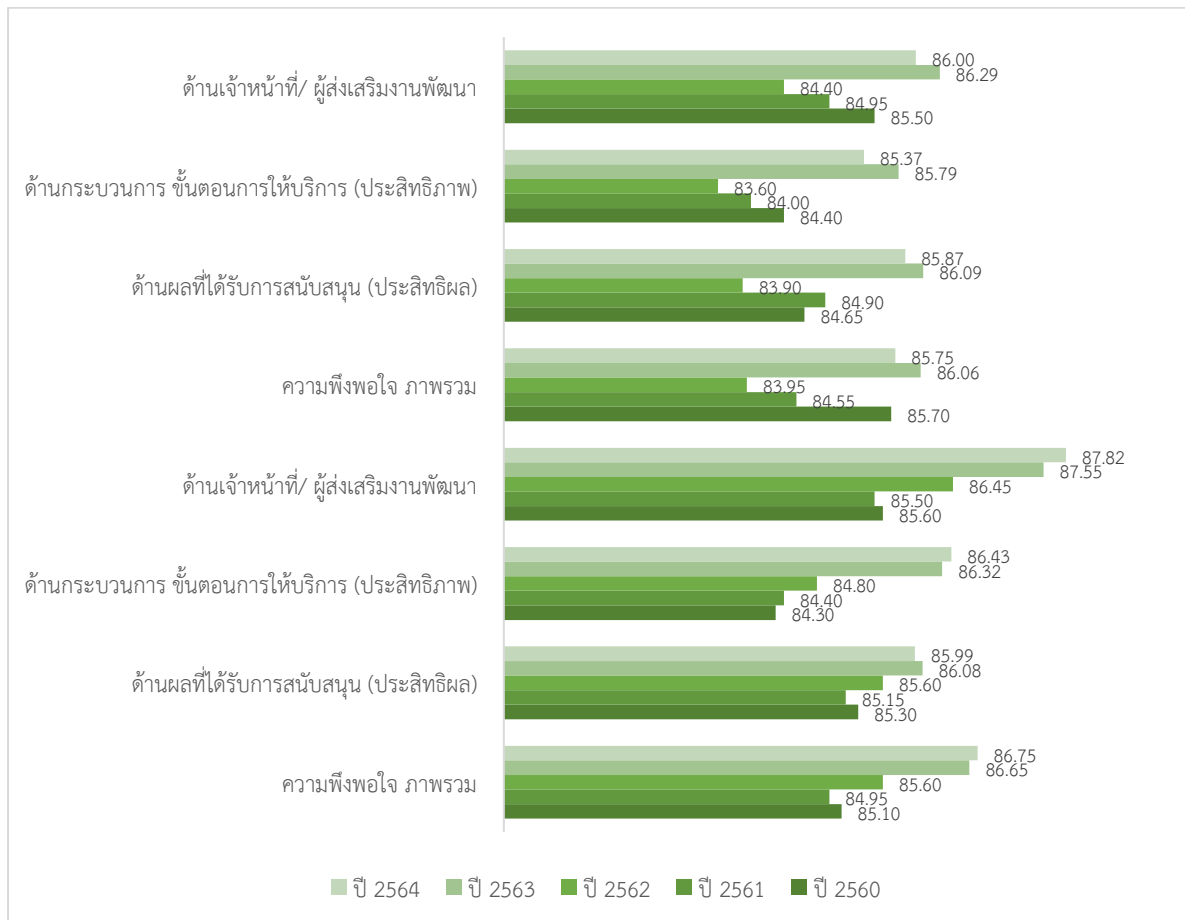
บทที่ 6

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจ ทั้งจากการสำรวจเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ในภาพรวม ทั้งผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ พอช. ทั้งในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของคณะอนุกรรมการมากกว่าเล็กน้อย

แม้ว่าผลการประเมินปี 2564 มีแนวโน้มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับผลการประเมินปีที่ผ่านมา กล่าวคือ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2560 - 2562 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการปี 2563 สูงกว่าโดยเปรียบเทียบกับปี 2560-2562 โดยเฉพาะความพึงพอใจภาพรวม หรือพิจารณาจำแนกรายด้าน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ทั้งนี้ น่าสนใจว่า ในด้านผลที่ได้รับการสนับสนุน (ประสิทธิผล) อนุกรรมการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2563 แต่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจลดลงเล็กน้อย ในขณะที่ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ ยังคงเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อเสนอเดิม (ดังรายละเอียดในหัวข้อ 4.8)



ภาพที่ 6. 1 เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจปี 2560 - 2564

6.2 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ถือเป็นหน่วยงานที่เป็นข้อต่อสำคัญระหว่างภาคราชการ กับภาคประชาสังคมและชุมชน ความท้าทายที่สำคัญของสถาบันจึงเป็นการสร้างการสมดุระหว่างการทำงานกับภาคราชการและภาคชุมชน ด้านหนึ่ง จำเป็นที่จะต้องรักษามาตรฐานการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และการตรวจสอบการใช้งบประมาณในระบบราชการ กับอีกด้านหนึ่งที่ต้องสร้างการมีส่วนร่วมและทำงานเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาภาคีในระดับต่างๆ โดยมีกลไกสำคัญคือกลไกระดับภาค และบุคลากรในพื้นที่ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการหลายระดับ ก็มีความคาดหวังกับสถาบันในระดับที่แตกต่างกัน สำหรับองค์กรระดับชุมชนที่ไม่มีทรัพยากรการดำเนินงานของตนเอง ก็คาดหวังการสนับสนุนจากสถาบันทั้งในด้านงบประมาณ การสนับสนุนทางด้านองค์ความรู้ และการเชื่อมโยงกับภาคีส่วนอื่นๆ จึงคาดหวังว่าสถาบันจะสามารถเพิ่มบุคลากรและเพิ่มงบประมาณโดยตรงให้พื้นที่ ในขณะที่เครือข่ายในภาคประชาสังคมก็คาดหวังให้สถาบันมีบทบาทในการหนุนเสริมการเคลื่อนไหวของเครือข่ายในระดับพื้นที่ที่เผชิญอยู่ให้มากขึ้น ดังนั้น **แม้ว่าผลการประเมินพึงพอใจในภาพรวมของสถาบันจะมีแนวโน้มดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา** มา แต่จากข้อเสนอแนะของทั้งจากผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการในหัวข้อ 4.7 ก็สามารถแสดงให้เห็นถึงความไม่ลงรอยกันของความคาดหวังของแต่ละฝ่ายได้เป็นอย่างดี ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2563 มุ่งให้เกิดการปรับสมดุลระหว่างความสัมพันธ์ของภาคีแต่ละฝ่าย สำหรับข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2564 นี้ มุ่งให้ พอช. ปรับแนวคิด ยุทธศาสตร์การดำเนินงานในบริบทพลวัตและความท้าทายใหม่ๆ ในสังคม ดังนี้

(1) **การรักษาแนวทางการดำเนินงานที่เป็นจุดเด่นขององค์กร** คือการพัฒนาโดยมีชุมชนเป็นแกนหลัก การสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคีกับพัฒนาให้กว้างขวางขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน **โดยปรับกระบวนการดำเนินงานให้สามารถเอื้อให้เกิดการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนมากขึ้น** ปรับสมดุลความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างภาครัฐ/ประชาชน โดยกำหนดกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน แต่สามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณตามระเบียบของราชการได้ ผลักดันให้เกิดการวัดผล (ตัวชี้วัด) แบบมีส่วนร่วมที่สอดคล้องกับภารกิจ พอช.

(2) **การพัฒนาผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ** ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการในเรื่องผลการดำเนินงานในเชิงปริมาณในระดับมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นโครงการเสริมสร้างเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการบ้านพอเพียงชนบท แต่จากผลการศึกษาปีงบประมาณ 2564 ทั้งผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการยังยืนยันว่า สถาบันควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเชิงคุณภาพมากขึ้น เช่น การพัฒนาศักยภาพของสภาองค์กรชุมชนที่ไม่เข้มแข็ง ให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น การแสวงหาแนวทางเชื่อมโยงทรัพยากรของสภาองค์กรชุมชนกับองค์กรปกครองท้องถิ่น รวมไปถึงการเชื่อมโยงงานในพื้นที่กับขบวนการองค์กรชุมชนและองค์กรภาคประชาสังคมในพื้นที่ให้มากขึ้น

(3) **การเชื่อมโยงการทำงานในลักษณะ Project-based กับเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร** แม้ว่าทุกภาคีเข้าใจข้อจำกัดของ พอช. ในการจัดทำคำของบประมาณและผูกพันกับตัวชี้วัดในลักษณะโครงการ แต่ พอช. จำเป็นต้องเชื่อมโยงให้เห็นประสิทธิผลของการดำเนินงานระดับโครงการต่อเป้าหมายขององค์กรในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม มิใช่ให้ความสำคัญเฉพาะกับตัวชี้วัดเฉพาะหน้า เพื่อลดจุดอ่อนดังกล่าว พอช. จำเป็นต้องแสดงให้เห็นว่า แต่ละโครงการ แต่ละกิจกรรม มีส่วนในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและประชาสังคมอย่างไร มิฉะนั้น จะถูกวิจารณ์ว่า ทำงานเป็นราย

กิจกรรม (event-based) เท่านั้น เพื่อให้เห็นความเชื่อมโยงข้างต้น การดำเนินงานประเมินผลเป็นติดตามผลลัพธ์ในการดำเนินงานของ พอช. จึงเป็นเรื่องจำเป็น

(4) **ความจำเป็นในการขยายภาคีและเครือข่ายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน** ข้อมูลเบื้องต้นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณแสดงให้เห็นว่า มากกว่า 2/3 ของเครือข่ายของ พอช. เป็นผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 67.7 ของผู้รับบริการ และร้อยละ 86.41 ของคณะอนุกรรมการ) และในส่วนของคณะอนุกรรมการ มีสัดส่วนของข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ เกือบ 1/3 (ดูรายละเอียดในตาราง 4.1) และเกินครึ่งหนึ่งของทั้งสองกลุ่ม ทำงานร่วมกับ พอช. ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 52.3 ของผู้รับบริการ และร้อยละ 72.85 ของอนุกรรมการ) ข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ภาคี พอช. ส่วนใหญ่เป็นภาคีหน้าเก่า และจะเริ่มมีข้อจำกัดหากเข้าสู่วัยสูงอายุ ดังนั้น เพื่อวางรากฐานการขับเคลื่อนการทำงานเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในอนาคต พอช. จำเป็นต้องขยายภาคีหน้าใหม่ ที่เป็นคนรุ่นใหม่มากขึ้น โดยจำเป็นต้องทำความเข้าใจพลวัตของชุมชนและความเปลี่ยนแปลงของชุมชนสมัยใหม่

(5) **การขยายเครือข่ายนโยบาย** บทเรียนสำคัญของความสำเร็จของการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในระดับพื้นที่ คือการสานพลังภาคีหลายฝ่ายเข้าด้วยกัน แต่พลังนั้นไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง หากปราศจากการส่งต่อในเชิงนโยบาย ดังนั้น ในขณะที่ภาคีชุมชนสานพลังในระดับพื้นที่ ในระดับสถาบัน พอช. ควรให้ความสำคัญกับการสานพลังเชิงนโยบายให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองและขยายผลของการเปลี่ยนแปลงระดับชุมชน

(6) **ความจำเป็นในการทบทวน ศึกษาวิจัยความเปลี่ยนแปลงของชุมชนสมัยใหม่ เพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานในอนาคต** พอช. มีจุดเด่นในการทำงานเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชนจัดการตนเอง โดยมีชุมชนเป็นฐานที่สำคัญ แต่ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ชุมชนมีความหลากหลายมากขึ้น และมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พอช. จำเป็นต้องพัฒนาองค์ความรู้ให้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงของชุมชน เพื่อพัฒนาแนวทางหรือยุทธศาสตร์การทำงานแบบใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับชุมชนในปัจจุบัน ในขณะเดียวกันก็เป็นโอกาสให้สามารถเปิดแนวรุกในการทำงานกับเครือข่ายหรือชุมชนแบบใหม่ๆ ได้

(7) **การถอดบทเรียน เพื่อพัฒนานวัตกรรมและจัดการความรู้ในการดำเนินงาน** พอช. มีประสบการณ์ในการดำเนินงานเพื่อเสริมพลังชุมชนมากกว่า 20 ปี รวมถึงประสบการณ์การดำเนินงานในสถานการณ์โควิด ในระยะเวลาดังกล่าว มีบทเรียนและประสบการณ์จำนวนมากที่สามารถนำไปเป็นต้นแบบขยายผลได้ พอช. ควรให้ความสำคัญกับการถอดบทเรียนและพัฒนานวัตกรรมจากชุมชน เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานในอนาคต ในขณะเดียวกัน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเติมเต็มสมรรถนะของชุมชนในการจัดการตนเอง เช่น การพัฒนาแพลตฟอร์มการลงบัญชีอย่างง่ายสำหรับสหกรณ์หรือกลุ่มออมทรัพย์ เพื่อลดภาระในการหานักบัญชีมืออาชีพมาจัดทำบัญชีระดับชุมชน

(8) **การให้ความสำคัญกับเชื่อมโยงและพัฒนาศักยภาพกับบุคลากร โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ในทุก** ระดับ บุคลากรถือเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งภายในองค์กร พอช. และกับภาคีองค์กรชุมชนและขบวนการชุมชนที่ร่วมงานกัน การเปลี่ยนรุ่นของบุคลากรจะกลายเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญหากไม่สามารถส่งต่อ เชื่อมโยงหรือประสานเจตนารมณ์ในการทำงานร่วมกันได้ จึงควรให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงและพัฒนาศักยภาพ และประสานการทำงานระหว่างคนรุ่นเก่า-ใหม่มากขึ้น โดยอาศัยกระบวนการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ของบุคลากรทุกรุ่น สามารถถ่ายทอดแนวคิด อุดมการณ์ ทักษะและวิธีการปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันก็เปิดพื้นที่ให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้สร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมเพื่ออนาคต

รายการอ้างอิง

- ตัวแทนคณะกรรมการตรวจสอบคนที่1. (1 กันยายน 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการตรวจสอบคนที่2. (1 กันยายน 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการนโยบายและแผนคนที่1. (4 กันยายน 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการนโยบายและแผนคนที่2. (3 กันยายน 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการบริหารเงินกองทุนคนที่1. (3 กันยายน 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการบริหารบุคลากรคนที่1. (28 กรกฎาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการบ้านมั่นคงและจัดการที่ดินคนที่1. (4 กันยายน 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการบ้านมั่นคงและจัดการที่ดินคนที่2. (29 สิงหาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการประชาสังคมพัฒนางานวิชาการคนที่1. (28 กรกฎาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการประชาสังคมพัฒนางานวิชาการคนที่1. (28 กรกฎาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการประเมินผลผู้อำนวยการคนที่1. (22 กรกฎาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการประเมินผลผู้อำนวยการคนที่2. (29 สิงหาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการภาคกรุงเทพมหานครและตะวันออกคนที่1. (28 กรกฎาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการภาคกรุงเทพมหานครและตะวันออกคนที่2. (22 กรกฎาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการภาคกลางและตะวันตกคนที่2. (5 กันยายน 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือคนที่1. (1 กันยายน 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือคนที่2. (29 สิงหาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการภาคใต้คนที่1. (29 สิงหาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการภาคเหนือคนที่1. (29 สิงหาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการภาคเหนือคนที่2. (4 กันยายน 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชนคนที่1. (3 กันยายน 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชนคนที่2. (28 กรกฎาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชนคนที่2. (28 กรกฎาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการสวัสดิการคนที่1. (23 กรกฎาคม 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการสวัสดิการคนที่2. (4 กันยายน 2564). สัมภาษณ์.
- ตัวแทนคณะกรรมการสินเชื่อคนที่1. (29 สิงหาคม 2564). สัมภาษณ์.

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2562). รายงานประจำปี 2562. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน).

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2563). โครงสร้างองค์กรปี 2563. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/about-us/organization-structure/operating-structure/>

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2563). ประวัติ พอช. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/index.php/about-us/history/>

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2563). ผู้บริหารสถาบัน. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/index.php/about-us/organization-structure/executives/>

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2563). แผนปฏิบัติการดิจิทัลของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ.2563-2565. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2563). พอช.ปรับระบบ-โครงสร้างองค์กรรับมือการเปลี่ยนแปลงของประเทศ. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/20190921-8811/>

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2563). วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/about-us/purposeandauthority/>

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2563). สรุปเชิงบริหาร สมัชชาชาติสภาองค์กรชุมชนและการประชุมในระดับชาติของสภาองค์กรชุมชนตำบล ประจำปี 2563. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2564). แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ 2564. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/about-us/strategic-plan/>

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2564). แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี . เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/about-us/strategic-plan/>

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2564). แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2564). รายงานผลการปฏิบัติงานไตรมาส 3 (เมษายน – มิถุนายน 2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2564). รายงานผลการปฏิบัติงานไตรมาส 3 (เมษายน – มิถุนายน 2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2561). คู่มือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

สิริวิทย์ อีสโร. (2557). การบริหารคุณภาพในองค์กรภาครัฐของไทย : ศึกษากรณีรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. วิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก ก.
แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
(องค์การมหาชน)

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2564 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 ในพื้นที่และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้					
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 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 ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์					
4. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่					
5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา					
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ					
6.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ					
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ					
6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้					
6.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดที่ดีกับผู้รับบริการ					
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 ท่านรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. มากน้อยเพียงใด โดยอุปมาเปรียบเทียบกับคนรู้จัก ดังนี้

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่างๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน | <input type="checkbox"/> 2. แคว้นจักในฐานะแหล่งทุน |
| <input type="checkbox"/> 3. รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา | <input type="checkbox"/> 4. รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะเพื่อนร่วมงาน |
| <input type="checkbox"/> 5. รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของ พอช. | |

5.3 (กรณีสมมติ) หากมีความพยายามจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดในการยุบ พอช. ท่านคิดว่า ท่านจะดำเนินการอย่างไร (เช่น ล่าลาย ชื่อคัดค้าน รวมกลุ่มประท้วง เฉยๆ ไม่ทำอะไร เป็นต้น)

.....

.....

.....

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

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

5.5 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข.

แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย : คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบัน
พัฒนาองค์กรชุมชน

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2563 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงาน 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) อนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ
- (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 (องค์กรมหาชน) (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)
1. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ อนุกรรมการ/คณะทำงาน					
2. มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของ คณะอนุกรรมการ					
3. มีการสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้อง กับภารกิจของคณะอนุกรรมการและภารกิจของ พอช.					
4. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาน บันการศึกษา/ ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน					
5. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบล ระดับจังหวัด และระดับ กลุ่มจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”					
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขา จังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนา ทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ					
7. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจาก จากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล					
8. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ					
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและ พร้อมใช้งาน					
10. มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/ โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.					
11. มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/อนุกรรมการมาดำเนินการต่อ					
12. มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน					
13. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลาง สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
14. 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/ขบวนชุมชนในพื้นที่					
5. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา					
7. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ					
7.1 มีธรรมาจริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ					
7.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ					
7.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้					
7.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ					
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 ท่านรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. มากน้อยเพียงใด โดยอุปมาเปรียบเทียบกับคนรู้จัก ดังนี้

1. เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่างๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน
2. แครู้จักในฐานะแหล่งทุน
3. รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา
4. รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะเพื่อนร่วมงาน
5. รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของ พอช.

5.3 (กรณีสมมติ) หากมีความพยายามจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดในการยุบ พอช. ท่านคิดว่า ท่านจะดำเนินการอย่างไร (เช่น ล่าลาย ชื่อคัดค้าน รวมกลุ่มประท้วง ฯลฯ ไม่ทำอะไร เป็นต้น)

.....

.....

.....

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

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

5.5 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค.

ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย

ในฐานะที่ท่านเป็นคณะอนุกรรมการ ท่านมีความเห็นต่อเรื่องต่างๆ เหล่านี้อย่างไร

1. ท่านมีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาองค์กรชุมชนอย่างไร เป้าหมายของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายในการดำเนินงานของ พอช. หรือไม่ อย่างไร
2. บทบาทการสนับสนุนของ พอช. ต่อชุมชนเป็นอย่างไร และในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 บทบาทการสนับสนุนของ พอช. มีการปรับเปลี่ยนหรือไม่ อย่างไร ถ้าหากท่านเห็นว่าการปรับเปลี่ยน ท่านคิดว่า มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านคิดว่าผลการทำงานของ พอช. มีผลลัพธ์และผลกระทบที่สำคัญอย่างไร มีความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในกลุ่มเป้าหมายอย่างไร
4. สำหรับท่าน ในการทำงานร่วมกับ พอช. อะไรคืออุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญในการร่วมงานกับ พอช. (เน้นที่ปัจจัยภายนอก พอช.)
5. เมื่อเทียบกับทรัพยากร (งบประมาณ / บุคลากร / องค์ความรู้) ที่ พอช. มีอยู่ พอช. ควรให้การสนับสนุนกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการอย่างไร โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวัง และความจำเป็น (ที่เพิ่มขึ้น) ของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ
6. กระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการและสนับสนุนของ พอช. ในปัจจุบันเป็นอย่างไร จะสามารถพัฒนาหรือปรับปรุง เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการได้อย่างไร
7. บทบาทของผู้ประสานงานระดับภาคควรเป็นอย่างไร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ
8. บทบาทของคณะอนุกรรมการควรเป็นอย่างไร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ
9. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการพัฒนาการให้บริการของ พอช. เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ
 - ข้อเสนอแนะด้านนโยบายของ พอช.
 - ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรของ พอช.
 - ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ
10. ท่านคิดว่าความท้าทายในการดำเนินงานของ พอช. ในอนาคตคืออะไร (เช่น แนวคิดการดำเนินงานแบบเดิมยังคงใช้ได้อยู่หรือไม่ การเตรียมการของ พอช. ในการเปลี่ยนรุ่นคนทำงาน เป็นต้น) และท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อให้ พอช. ปรับบทบาทการดำเนินงานในอนาคตอย่างไร