



รายงานการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ

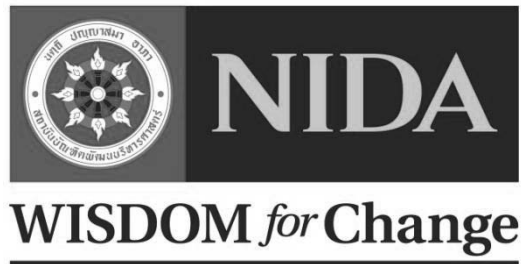
ประจำปี 2562

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
(องค์การมหาชน)

โดย

ศูนย์บริการวิชาการ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
COMMUNITY ORGANIZATIONS
DEVELOPMENT INSTITUTE

รายงานการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2562

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โดย

ศูนย์บริการวิชาการ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2562
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2562 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใดตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 องค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Base) กำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง รวมถึงงานบริการหลักขององค์กรตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ คือ การจัดตั้งและพัฒนาสภาองค์กรชุมชน และการรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ และเพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ หรือกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. ภายใต้ 4โครงการหลัก ประกอบด้วย โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการบ้านพอเพียงชนบท และโครงการบ้านมั่นคง จำนวน 913คน และกลุ่มคณะอนุกรรมการจำนวน 135คน รวมทั้งสิ้น 1,048 คน และกลุ่มเป้าหมายเชิงคุณภาพ 30 คน ได้แก่กลุ่มคณะอนุกรรมการและกลุ่มภาคีเครือข่าย

การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด 5 ระดับ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบความแตกต่าง (T-test และ F-test) ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อยนั้น ใช้การเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2562ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 913 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) รองลงมา ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ผลการประเมิน
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจาก พอช.	85.60	4.12	0.57	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	84.80	3.96	0.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	86.45	4.29	0.63	มากที่สุด
ภาพรวม	85.60	4.12	0.54	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ที่ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) และข้อนอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับมากอย่างไรก็ตามประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านของการสนับสนุนจากพอช. คือการสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้นซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.25	4.25	0.67	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	86.05	4.21	0.68	มากที่สุด
3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.80	3.96	0.80	มาก
4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.95	4.19	0.74	มาก
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.60	4.12	0.71	มาก
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.85	4.17	0.70	มาก
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	85.10	4.02	0.70	มาก
8. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.35	4.07	0.78	มาก
9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.10	4.02	0.74	มาก
10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.80	4.16	0.74	มาก
ภาพรวม	85.60	4.12	0.57	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือพึงพอใจมีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และมีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) เท่ากัน รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน	84.65	3.93	0.73	มาก
2. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	85.10	4.02	0.70	มาก
3. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	85.15	4.03	0.72	มาก
4. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	84.65	3.93	0.77	มาก
5. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	85.20	4.04	0.74	มาก
6. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	85.00	4.00	0.74	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
7. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	84.60	3.92	0.75	มาก
8. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	84.40	3.88	0.75	มาก
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	84.40	3.88	0.82	มาก
10. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	85.05	4.01	0.79	มาก
11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.90	3.98	0.75	มาก
ภาพรวม	84.80	3.96	0.57	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในการประเมินของการมีธรรมาภิบาลในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) รองลงมาคือการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48) และมีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	85.85	4.17	0.75	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	87.40	4.48	0.73	มากที่สุด
3. มีลักษณะการทำงานเป็นที่ระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	85.90	4.18	0.77	มาก
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	85.55	4.11	0.77	มาก
5. มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	87.60	4.52	0.73	มากที่สุด
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	86.35	4.27	0.74	มากที่สุด
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	86.25	4.25	0.75	มากที่สุด
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	86.60	4.32	0.71	มากที่สุด
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	86.15	4.23	0.77	มากที่สุด
10. มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	86.90	4.38	0.75	มากที่สุด
ภาพรวม	86.45	4.29	0.63	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)

การวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) พบว่า ผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจสูงกว่าพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) เท่ากัน รองลงมาเป็นกรุงเทพฯ ปริมณฑล และตะวันออก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) ภาคกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) และภาคใต้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)

พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)		การได้รับผล การสนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. ภาคเหนือ	จำนวน	192	192	192	192
	ร้อยละ	85.60	85.10	86.75	85.80
	ค่าเฉลี่ย	4.12	4.02	4.35	4.16
	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.50	0.57	0.57	0.49
2. ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวน	245	245	245	245
	ร้อยละ	85.80	84.95	86.75	85.80
	ค่าเฉลี่ย	4.16	3.99	4.35	4.16
	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.54	0.59	0.60	0.51
3. ภาคใต้	จำนวน	184	184	184	184
	ร้อยละ	85.25	84.60	85.90	85.25
	ค่าเฉลี่ย	4.05	3.92	4.18	4.05
	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.49	0.51	0.58	0.47
4. ภาคกลางและ ตะวันตก	จำนวน	173	173	173	173
	ร้อยละ	85.55	84.70	86.25	85.45
	ค่าเฉลี่ย	4.11	3.94	4.25	4.09
	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.72	0.73	0.73	0.68
5. กรุงเทพฯ ปริมณฑลและ ตะวันออก	จำนวน	119	119	119	119
	ร้อยละ	85.70	84.60	86.40	85.55
	ค่าเฉลี่ย	4.14	3.92	4.28	4.11
	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.60	0.60	0.66	0.56
ภาพรวม	จำนวน	913	913	913	913
	ร้อยละ	85.60	84.80	86.45	85.60
	ค่าเฉลี่ย	4.12	3.96	4.29	4.12
	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.57	0.60	0.63	0.54

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกรายโครงการ

จากการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกรายโครงการ พบว่า โครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) รองลงมาเป็นโครงการบ้านมั่นคง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) และโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกรายโครงการ

โครงการ		การได้รับผลการสนับสนุน	กระบวนการขั้นตอนให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	สรุปผล
1. โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน	จำนวน	78	78	78	78
	ร้อยละ	85.20	84.80	86.20	85.40
	ค่าเฉลี่ย	4.04	3.96	4.24	4.08
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.72	0.69	0.69	0.63
2. โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	จำนวน	383	383	383	383
	ร้อยละ	85.45	84.70	86.00	85.35
	ค่าเฉลี่ย	4.09	3.94	4.20	4.07
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.63	0.64	0.57
3. โครงการบ้านพอเพียงชนบท	จำนวน	402	402	402	402
	ร้อยละ	85.75	84.95	86.95	85.85
	ค่าเฉลี่ย	4.15	3.99	4.39	4.17
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.54	0.56	0.58	0.50
4. โครงการบ้านมั่นคง	จำนวน	50	50	50	50
	ร้อยละ	86.05	84.95	86.50	85.80
	ค่าเฉลี่ย	4.21	3.99	4.30	4.16
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.50	0.56	0.70	0.50
ภาพรวม	จำนวน	913	913	913	913
	ร้อยละ	85.60	84.80	86.45	85.60
	ค่าเฉลี่ย	4.12	3.96	4.29	4.12
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.60	0.63	0.54

2. ความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการ

การสำรวจความพึงพอใจจากคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 135 ราย ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	83.90	3.78	0.61	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	83.60	3.72	0.56	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	84.40	3.88	0.61	มาก
ภาพรวม	83.95	3.79	0.52	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) รองลงมาคือ การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ ขบวนการชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	85.60	4.12	0.75	มาก
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.35	4.07	0.65	มาก
3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	83.50	3.70	0.78	มาก
4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	84.25	3.85	0.82	มาก
5. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	83.35	3.67	0.88	มาก
6. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	84.30	3.86	0.81	มาก
7. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	83.45	3.69	0.75	มาก
8. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	82.50	3.50	0.90	มาก
9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	83.45	3.69	0.81	มาก
10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/ สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	83.30	3.66	0.94	มาก
ภาพรวม	83.90	3.78	0.61	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) รองลงมาคือการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการและภารกิจของ พอช.พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือมีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ	84.85	3.97	0.70	มาก
2.มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการ	83.60	3.72	0.72	มาก
3.มีการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการและภารกิจของ พอช.	83.95	3.79	0.70	มาก
4.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	83.65	3.73	0.76	มาก
5.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	83.40	3.68	0.76	มาก
6.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	83.65	3.73	0.77	มาก
7.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	83.40	3.68	0.73	มาก
8.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	83.35	3.67	0.78	มาก
9.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	82.60	3.52	0.77	มาก

10.มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	83.25	3.65	0.71	มาก
11.มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมาดำเนินการต่อ	83.55	3.71	0.78	มาก
12.มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน	83.65	3.73	0.78	มาก
ภาพรวม	83.60	3.72	0.56	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ การมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ และมีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา ซึ่งพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสาร ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	83.60	3.72	0.71	มาก
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	85.05	4.01	0.73	มาก
3. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	83.85	3.77	0.86	มาก
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	83.15	3.63	0.83	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
5. มีอัตราค้ายไม่ตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	85.05	4.01	0.71	มาก
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	84.80	3.96	0.76	มาก
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่	84.55	3.91	0.73	มาก
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	85.05	4.01	0.67	มาก
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	84.00	3.80	0.79	มาก
10. มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	84.90	3.98	0.81	มาก
ภาพรวม	84.40	3.88	0.61	มาก

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะอนุกรรมการและภาคีเครือข่ายต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพอช. ดังนี้

ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการดำเนินงาน

1) ออกแบบการสนับสนุนงานระดับพื้นที่ พัฒนาและออกแบบวิธีการดำเนินงานในการส่งเสริมให้ชุมชนเป็นแกนหลัก กระจายอำนาจสู่พื้นที่ สร้างการมีส่วนร่วมในทุกกระดับ บริหารงบประมาณที่ครอบคลุมเชิงพื้นที่สอดคล้องกับปัญหา ความต้องการและศักยภาพของชุมชนอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเชื่อมโยงภาคีพัฒนาในการร่วมพัฒนาชุมชน โดยมุ่งเน้นสนับสนุนการใช้พื้นที่ตำบลให้มีศักยภาพและเข้มแข็ง ขบวนการองค์กรชุมชนจังหวัดมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานตามแนวทางแผนยุทธศาสตร์จังหวัด

2) พัฒนาระบบสนับสนุนการพัฒนาขบวนการองค์กรชุมชน ทบทวนระเบียบ คู่มือ และเครื่องมือต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันสอดคล้องกับการทำงาน และพัฒนามาตรฐานการสนับสนุนการพัฒนาขบวนการองค์กรชุมชนในการพัฒนาแผนงาน/โครงการ การบริหารโครงการ การเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ลดปริมาณเอกสาร/แบบฟอร์ม ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

3) เสริมสร้างศักยภาพแกนนำและขบวนการองค์กรชุมชน โดยพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้กับ ขบวนการองค์กรชุมชน คณะกรรมการ กองเลขาจังหวัด แกนนำชุมชนในการบริหารจัดการโครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

4) พัฒนากลไกและระบบการติดตามประเมินผล จัดตั้งกลไกการติดตามประเมินผลการดำเนินงานระดับพื้นที่ จัดทำแผนและติดตามผลอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ พัฒนาระบบการรายงานผลการดำเนินงานเน้นผลเชิงพื้นที่และเชิงคุณภาพ พร้อมทั้งกำกับดูแลโครงการที่ได้รับงบประมาณอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน

5) พัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความเสถียร ทันสมัย พร้อมใช้งานและสอดคล้องกับการบริหารจัดการเชิงพื้นที่และเครื่องมือในการพัฒนาพื้นที่อย่างเป็นระบบ เช่น ออกแบบระบบโปรแกรมที่กองทุนสวัสดิการชุมชน สามารถเข้าถึงได้ง่ายในการตรวจสอบและใช้ประโยชน์และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการจัดทำแผนและดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

6) พัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ทั้งที่เป็นประเด็นการพัฒนาใหม่ ๆ หรือต่อยอดประเด็นพัฒนาเดิมให้ขยายผลมากขึ้น และสร้างเครื่องมือใหม่ ๆ ที่เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่

7) พัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ เพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อสื่อสารการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ และงานพัฒนาให้เป็นที่รับรู้ของสาธารณะ

ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

1) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ เสริมสร้างความรู้ความสามารถและทักษะเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้เท่าทันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ ๆ และพัฒนาบทบาทเจ้าหน้าที่ในการทำงานพื้นที่ วางแผนการแก้ไขปัญหา และเชื่อมโยงกับภาคีที่หลากหลายมากขึ้นอย่างมียุทธศาสตร์ และเป็นรูปธรรม

2) เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อหนุนเสริมการทำงานได้อย่างเต็มที่

3) การเปลี่ยนแปลง/โยกย้ายเจ้าหน้าที่พื้นที่ ควรคำนึงความเหมาะสมทั้งเวลาและตัวบุคคล เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่บ่อยจะส่งต่อความต่อเนื่องของงานและความเข้าใจงานในพื้นที่ และเปิดโอกาสให้คณะกรรมการ/ขบวนจังหวัดมีส่วนร่วมในการประเมินผลงานเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ กระบวนการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ ควรพิจารณาสรรหาคนที่มีความพร้อมและเต็มใจบริการช่วยเหลือพี่น้องประชาชน

4) ออกแบบการทำงาน ในลักษณะที่เจ้าหน้าที่ร่วมเป็นหุ้นส่วนในการพัฒนา เพื่อลดการสั่งการหรือการสร้างกลุ่มในลักษณะพวกพ้อง สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างเจ้าหน้าที่และแกนนำในการดำเนินงานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

- 1) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ต้องรักษาจุดเด่นของตนเองไว้ นั่นคือการดำเนินนโยบายตามภารกิจหลักของ พอช. คือการพัฒนาโดยมีชุมชนเป็นแกนหลัก หรือเป็นฐานราก (Area Base) ความยืดหยุ่นในการบริหารงบประมาณ และการกระจายอำนาจบริหารให้ถึงระดับจังหวัด
- 2) ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีประสบการณ์เป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องได้รับการแก้ไข โดยการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทำความชัดเจนในด้านบทบาทหน้าที่ของบุคลากร ทั้งด้านโอกาสและความเติบโตก้าวหน้าในสายงาน สวัสดิการของบุคลากร และการสร้างความมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร
- 3) หน่วยงานต้องแสวงหางบประมาณเพิ่มเติมทั้งจากสายการบริหารโดยตรงขององค์กร และการประสานงานภาคีเครือข่ายในระดับนโยบาย เพื่อเพิ่มงบประมาณในระดับพื้นที่
- 4) สถาบันฯ ต้องทบทวนและพัฒนาตัวชี้วัดที่มีอยู่ โดยการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชน และเพิ่มตัวชี้วัดเชิงคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของสถาบันฯ
- 5) เพื่อการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในอีก 10-20 ปีข้างหน้า สถาบันฯ ต้องพัฒนาและจัดเตรียมองค์ความรู้และเครื่องมือในการพัฒนาชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารโดยใช้ Big Data ซึ่งเป็นจุดเด่นของ พอช. ที่จะทำให้หน่วยงานภาคีเครือข่ายเข้ามาใช้ข้อมูลร่วมกัน

คำนำ

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2562 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือพอช. เป็นการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ และเพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การสำรวจนี้ได้รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2562 โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 913 คน และคณะอนุกรรมการจำนวน 135 คน พร้อมทั้งได้สัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มย่อยคณะอนุกรรมการและภาคีเครือข่ายผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบด้วย t-test และ F-test และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มย่อยด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้โอกาสคณะผู้วิจัยได้ร่วมงานและช่วยประสานงานต่างๆ ด้วยดีมาตลอด รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ด้วย ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายมนตรี เกิดมีมูล หัวหน้าโครงการ
ดร.ศุภกฤต เดชะนามเมือง นักวิจัย
ดร.ภาพรณ ลี้มศุภรัตน์ นักวิจัย
นายไพโรจน์ ฤกษ์อรุณรัตน์ ผู้ช่วยนักวิจัย
สิงหาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(1)
คำนำ	(16)
สารบัญ	(17)
สารบัญตาราง	(20)
สารบัญภาพ	(26)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร	2
1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา	3
1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 แผนการดำเนินงาน	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	5
2.1.1 โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	15
2.1.2 โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	18
2.1.3 โครงการบ้านพอเพียงชนบท	23
2.1.4 โครงการบ้านมั่นคง	27
2.2 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ	33
2.3 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการทำงาน	37
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	41
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	41
3.1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ	41
3.1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ	42
3.2 นิยามศัพท์เฉพาะ	42
3.3 ประชากรในการศึกษา	42
3.4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	43
3.4.1 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ	43
3.4.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
3.5.1 แบบสอบถามเชิงปริมาณสำหรับกลุ่มผู้รับบริการ (Questionnaire)	44
3.5.2 แบบสอบถามเชิงปริมาณสำหรับกลุ่มอนุกรรมการ (Questionnaire)	45
3.5.3 แนวประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Guideline)	46
3.5.4 ประเด็นการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Guideline)	46
3.6 การรวบรวมข้อมูล	46
3.6.1 การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ	46
3.6.2 การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ	47
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	47
3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	47
3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	47
บทที่ 4 ผลการสำรวจ	48
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	48
4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานในภาพรวม	48
4.1.2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	48
4.1.3 ข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	58
4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562	61
4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 จากกลุ่มผู้รับบริการ	61
4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 จากคณะอนุกรรมการ	109
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก	113
4.3.1 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	113
4.3.2 ข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการ	117
4.3.3 ข้อเสนอแนะของภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง	122
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	124
5.1 สรุปผลการวิจัย	125
5.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	125
5.1.2 ความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการ	133

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก	138
5.2 ข้อเสนอแนะ	139
5.2.1 ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการดำเนินงาน	139
5.2.2 ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร	141
5.2.3 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	142
บรรณานุกรม	144
ภาคผนวก	146
ก. แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย: ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน)	
ข. แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย: คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน)	
ค. แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย: ภาคีเครือข่ายที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	
ง. ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	(2)
2	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	(3)
3	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของ พอช.	(4)
4	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	(5)
5	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ(ภาค)	(7)
6	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกรายโครงการ	(8)
7	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการในภาพรวม	(9)
8	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุน จาก พอช.	(10)
9	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของพอช.	(11)
10	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	(12)
2.1	การนำแนวคิด PDCA ไปปฏิบัติ	38
4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	49
4.2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลโครงการที่เข้าร่วมทำงานกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	51
4.3	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(อายุ อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ ดำเนินงานร่วมกับ พอช.)	52
4.4	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(อาชีพ สถานะ/ ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.)	53
4.5	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.)	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.6	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(สถานะ/ ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน)	56
4.7	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.)	57
4.8	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนของผู้รับบริการกับข้อมูล พื้นฐานของผู้รับบริการ(ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.)	57
4.9	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการ	58
4.10	จำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานะ/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่างๆ	59
4.11	จำนวนและร้อยละของบทบาทหน้าที่ของคณะอนุกรรมการ	60
4.12	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในภาพรวม	62
4.13	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	62
4.14	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของ พอช.	64
4.15	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	65
4.16	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ	66
4.17	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ ได้รับการสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.	67
4.18	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.	70
4.20	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)	71
4.21	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)	73
4.22	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)	75
4.23	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. และโครงการที่มีบทบาทการดำเนินงาน	76
4.24	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)	77
4.25	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)	79
4.26	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)	80
4.27	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ(ภาค)	82
4.28	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือ	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.29	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช	84
4.30	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	86
4.31	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	87
4.32	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	88
4.33	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	88
4.34	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	89
4.35	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช	90
4.36	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้	91
4.37	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	92
4.38	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	93
4.39	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช	94
4.40	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและตะวันตก	95
4.41	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	96
4.42	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.43	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและตะวันตกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	98
4.44	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก	99
4.45	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภาคตะวันออกต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	100
4.46	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภาคตะวันออกต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	101
4.47	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพปริมณฑล และภาคตะวันออกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	102
4.48	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน	103
4.49	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือแยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน	104
4.50	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือแยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน	105
4.51	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้แยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน	106
4.52	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและตะวันตกแยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน	107
4.53	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพปริมณฑลและตะวันออกแยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน	108
4.54	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการในภาพรวม	109
4.55	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	110
4.56	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	111
4.57	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	113
4.58	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจำแนกรายโครงการ	115
4.59	ข้อเสนอแนะจำแนกตามคณะกรรมการด้านต่างๆ	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
5.1	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	126
5.2	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	127
5.3	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของ พอช.	128
5.4	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	130
5.5	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ(ภาค)	131
5.6	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกรายโครงการ	132
5.7	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการในภาพรวม	134
5.8	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุน จาก พอช.	134
5.9	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของพอช.	136
5.10	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	137

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	7
2.2	โครงสร้างองค์กรของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	8
2.3	ยุทธศาสตร์องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก พื้นที่เป็นตัวตั้ง	9
2.4	ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	10
2.5	กลไกการพิจารณาโครงการบ้านพอเพียงชนบท	26
2.6	การยกระดับมาตรฐานการดำเนินงาน	37
3.1	กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ	41
3.2	กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

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

1) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชนทั้งในเมืองและชนบท โดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวมหรือบูรณาการและหลักการพัฒนาที่สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมเป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม

2) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือทางการเงินแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน

3) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ตลอดจนประสานงานการสนับสนุนและให้การช่วยเหลือดังกล่าวจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

4) ส่งเสริมและสนับสนุนและสร้างความร่วมมือขององค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับประเทศ

การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นนั้นผ่านโครงการต่าง ๆ ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) ได้ดำเนินการ โดยในปีงบประมาณ 2562 สถาบันฯ ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณโดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาคซึ่งได้มีการอนุมัติโครงการและงบประมาณ และสำนักงานภาคดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลโครงการแล้ว (ณ วันที่ 31 มี.ค. 2562) จำนวนทั้งสิ้น 3,175 โครงการ ได้แก่

โครงการหลัก	ภาค					รวมทั้งสิ้น
	เหนือ	ใต้	อีสาน	กลางและตะวันตก	กทม. และตะวันออก	
● โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	16	19	21	17	28	101
● โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	222	428	352	291	153	1,446
● โครงการบ้านพอเพียงชนบท	458	125	432	328	180	1,523
● โครงการบ้านมั่นคง (อนุมัติปี 2561- 2562)	21	24	18	15	27	105
รวม	717	596	823	651	388	3,175

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2562 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์

ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใดตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 องค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Base) กำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง รวมถึงงานบริการหลักขององค์กรตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ คือ การจัดตั้งและพัฒนาสภาองค์กรชุมชน และการรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จึงได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ซึ่งเป็นสถาบันวิชาการภายนอกที่มีความเป็นกลางและมีประสบการณ์ในการสำรวจความคิดเห็น “นิต้าโพล” โดยเป็นการสร้างภาคีความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อันจะก่อให้เกิดคุณค่าในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานนำไปสู่การสะท้อนผลสำรวจความพึงพอใจที่แม่นยำ สามารถนำผลมาয়ยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

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

1.2.2 เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 *ขอบเขตด้านเนื้อหา* มุ่งเน้นการสำรวจเชิงประเมินตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 องค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Based) คือ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการโดยครอบคลุมเนื้อหาการสำรวจใน 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจากสถาบันฯ
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลักษณะการกำหนดข้อความคำถาม (Item specification) ตามแนวคิดของ Likert's Scale มีลักษณะเป็นมาตราวัด 5 ระดับ

วิธีการสำรวจความพึงพอใจ โดยการส่งเอกสารแบบสำรวจไปยังกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกลุ่มย่อย (Focus group) เพิ่มเติมกับกลุ่มเป้าหมายในบางประเด็นที่มีนัยยะสำคัญ

1.3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันฯ ในปี 2562 (1 ต.ค. 2561 – มี.ค. 2562) โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค ซึ่งได้มีการอนุมัติโครงการและงบประมาณภายในวันที่ 31 มี.ค. 2562 จำนวน 3,175 โครงการ

(2) คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 16 คณะ 374 คน ซึ่งมีองค์ประกอบของผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน (รายชื่ออนุกรรมการอาจซ้ำกันในบางคณะ)

(3) หน่วยงานภาคีภายนอกที่มีความร่วมมือในการทำงานร่วมกับ พอช. เช่น พัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์จังหวัด (พมจ.) สถาบันการศึกษา/นักวิชาการในพื้นที่ เป็นต้น โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจในลักษณะคำถามปลายเปิดที่สะท้อนความพึงพอใจในการดำเนินงานร่วมกับสถาบันฯ ในประเด็นกระบวนการ ขั้นตอน ผู้ปฏิบัติงาน และผลจากการสนับสนุนของสถาบันฯ

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2562-เดือนกันยายน 2562

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2562 ฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ

1.4.2 ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพกระบวนการการทำงานของสถาบันฯ ในการสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชนและการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.5 แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	เดือน				
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1.ทำสัญญาโครงการความร่วมมือข้อเสนอโครงการวิจัยและแบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจ					
2. ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง					
3. รวบรวมข้อมูลภาคสนาม					
4. วิเคราะห์ข้อมูล					

กิจกรรม	เดือน				
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
5. เขียนร่างรายงานฉบับสมบูรณ์					
6. ปรับปรุงร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ตามที่คณะอนุกรรมการเสนอ					
7. ส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์					

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ และการพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2562 เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยคณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมดังนี้

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

2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

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

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

หลักการทำงานของพอช.เน้นการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ทั้งนี้ ในคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ จะมีผู้แทนองค์กรชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน นักวิชาการและหน่วยงานรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องร่วมด้วยเสมอ เช่น อนุกรรมการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน อนุกรรมการบ้านมั่นคง และการจัดการที่ดิน อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน อนุกรรมการสินเชื่อ อนุกรรมการตรวจสอบ ฯลฯ และเพื่อให้การสนับสนุนการพัฒนาองค์กรชุมชนสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นสถาบันฯ ได้กระจายการบริหารจัดการไปยังสำนักงานภาค โดยมีอนุกรรมการภาคฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนองค์กรชุมชน หน่วยงานรัฐ/นักวิชาการ/องค์กรพัฒนาเอกชน/ผู้ทรงคุณวุฒิ/ประชาสังคม และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ในพื้นที่ร่วมบริหารและกำกับดูแล (ประวัติพอช.สืบค้นใน <http://web.codi.or.th/about-us/history/> เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2562)

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน ซึ่งปรากฏในวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรคือ

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

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

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

ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 พอช. ได้จัดตั้งและพัฒนาสภาองค์กรชุมชนตาม พ.ร.บ. สภาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2551 ดำเนินการอย่างต่อเนื่องปีนี้มีการจัดตั้งเพิ่ม 805 สภา รวมจัดตั้งสะสม 7,291 ตำบล คาดว่าในปี 2562 หรืออย่างช้าที่สุดในปี 2563 จะมีการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนครบทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสมาชิกสภาไม่น้อยกว่า 160,000 องค์กรชุมชน ซึ่งสภาองค์กรชุมชนจะกลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำหรับงานพัฒนาสังคมในทุกมิติของประเทศที่จะขับเคลื่อนชุมชนเข้มแข็งจัดการตนเองต่อไป

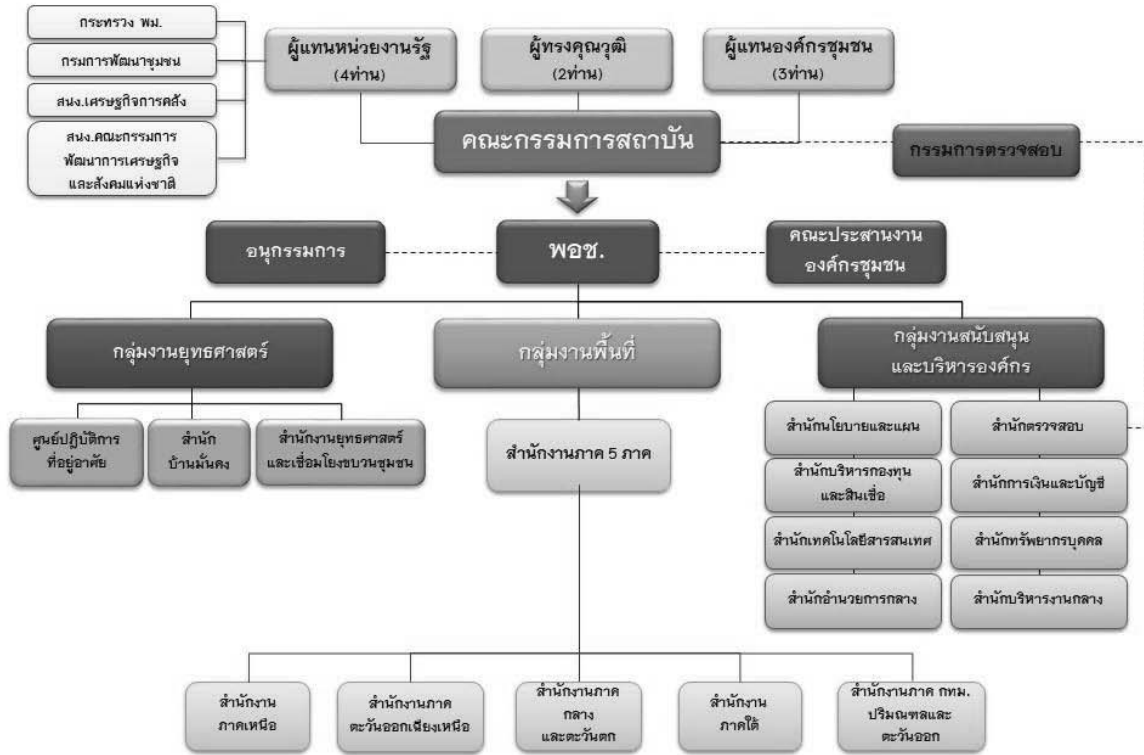
ในปี 2561 รัฐบาลจัดงบประมาณสมทบกองทุนสวัสดิการชุมชนในอัตรา 1 บาท/คน/วัน เท่ากับจำนวนเงินที่สมาชิกกองทุนสมทบเข้ากองทุน มีสมาชิกที่ได้รับการสมทบ 885,104 คนใน 989 กองทุน ด้านการพัฒนาคุณภาพกองทุนนั้นยังมีการติดตามสอบถามกองทุนเพื่อจัดขึ้นคุณภาพการพัฒนาต่อเนื่องมาจากปีที่แล้วโดยได้ปรับตัวชี้วัดที่แต่ละภาคจัดทำในปีที่แล้วเป็นตัวชี้วัดกลางที่ทุกภาคใช้ร่วมกัน นอกจากนี้มีการมอบรางวัลกองทุนสวัสดิการดีเด่นด้านต่างๆ อย่างมีธรรมาภิบาลร่วมกับสถาบันปวศ อี้จิง ภาครณ ที่ดำเนินการต่อเนื่องเป็นปีที่สาม

ทางด้านงานบุคลากร ได้เริ่มรณรงค์ค่านิยมร่วมขององค์กร (Core value) ในงานประชุมใหญ่เจ้าหน้าที่ประจำปี เพื่อยกระดับการทำงานในมิติต่างๆ และเริ่มใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRIS) ปรับระบบการบริหารงานบุคคลให้มีความรวดเร็ว ลดภาระงานบางอย่างลง เช่น การลา การลงเวลา การเพิ่มเติมประวัติการศึกษาด้วยตนเอง เป็นต้น ทางด้านการพัฒนาบุคลากรก็ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอทั้งระดับภาค สำนักและภาพรวมของสถาบันฯ ทั้งการเชิญวิทยากรจากภายนอกมาบรรยาย ประเด็นทางเศรษฐกิจ สังคม และการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีเจ้าหน้าที่จำนวน 275 คนหรือประมาณร้อยละ 75 ของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด เข้าร่วมกระบวนการอบรมดังกล่าว โดยคณะกรรมการสถาบันฯ ได้ให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์บริหารทรัพยากรบุคคล (2561-2564) เป็นกรอบการพัฒนาทางด้านนี้ในระยะต่อไปด้วย (รายงานประจำปี, 2561, น. 9-11)

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) ดำเนินงานภายใต้ 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 1) การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง 2) การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย 3) การพัฒนาศักยภาพคนในชุมชนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน และ 4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์และกรอบเป้าหมายการพัฒนา คือ รัฐธรรมนูญ

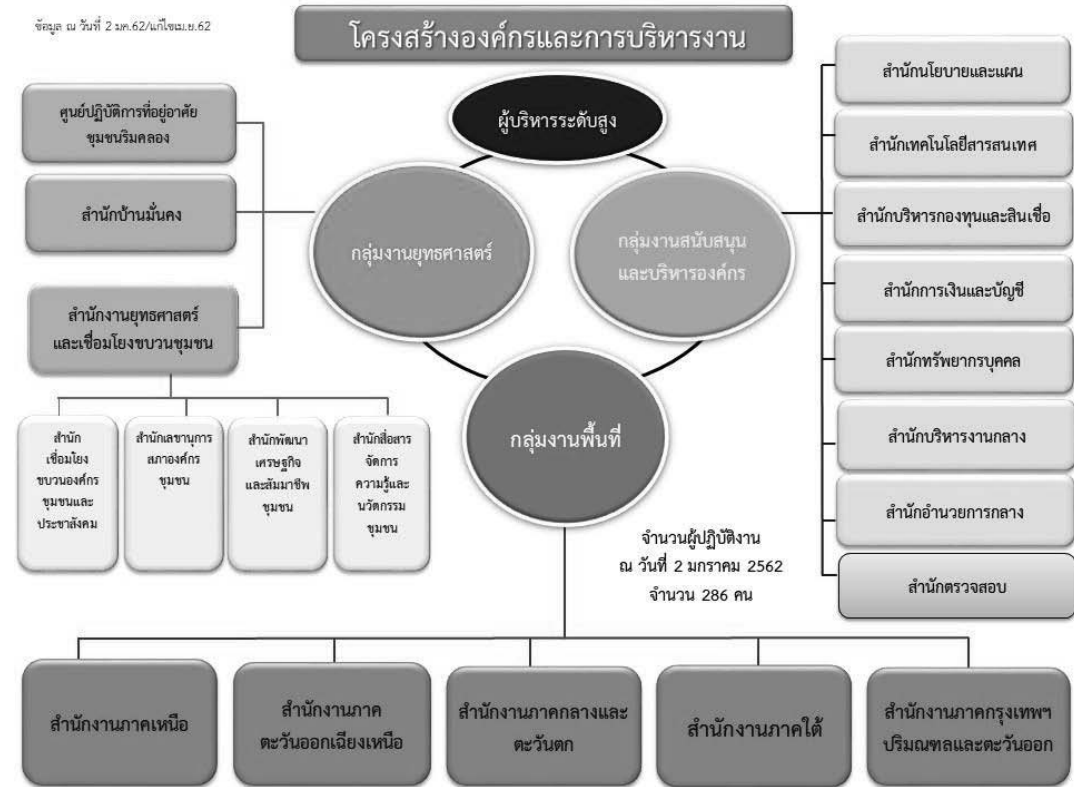
แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

โครงสร้างคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (บอร์ด พอช.)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, สืบค้นจาก <http://www.codi.or.th> เมื่อ 11 สิงหาคม 2562)

โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน



ข้อมูล ณ วันที่ 2 ม.ค.62/ก.ช.ชม.ช.62	ข้อมูล ณ วันที่ 2 ม.ค.62/ก.ช.ชม.ช.62	ข้อมูล ณ วันที่ 2 ม.ค.62/ก.ช.ชม.ช.62
กลุ่มงานยุทธศาสตร์	กลุ่มงานพื้นที่	กลุ่มงานสนับสนุนและบริหารองค์กร
สำนักงานยุทธศาสตร์และเชื่อมโยงชุมชน <ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์ภาคชุมชนและขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ เชื่อมโยงชาวองค์กรชุมชนทุกระดับ สนับสนุนการทำงานของคณะอนุกรรมการ คณะทำงานชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สำนักเชื่อมโยงชาวองค์กรชุมชนและประชาสังคม <ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงชาวองค์กรชุมชนทั้งเชิงพื้นที่และเชิงประเด็นระดับชาติ ประสานนโยบายและภาคประชาสังคม พัฒนาบุคลากรในชุมชนให้มีความรู้ความสามารถ สนับสนุนการพัฒนาสวัสดิการชุมชนพัฒนาเชิงประเด็น สำนักประสานการประสานงานองค์กรชุมชน <ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาโครงการองค์กรชุมชนตำบลตาม พ.ร.บ.สภาองค์กรชุมชน รับรองสถานภาพองค์กรชุมชน สำนักพัฒนาเศรษฐกิจและสัมมาชีพชุมชน <ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เศรษฐกิจชุมชน ประสานความร่วมมือทั้งภาครัฐ ประชาสังคมและธุรกิจเอกชน สำนักสื่อสารจัดการความรู้และนวัตกรรมชุมชน <ul style="list-style-type: none"> สื่อสารงานพัฒนาที่ชุมชนต้องเป็นแกนหลักและพันธมิตรขององค์กร พัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ แลกเปลี่ยนนวัตกรรมชุมชน 	สง.ภาคเหนือ สง.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สง.ภาคใต้ สง.ภาคกลาง และตะวันตก สง.ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และตะวันออก <ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงเครือข่ายและชาวองค์กรชุมชนในภาคทั้งเชิงพื้นที่และเชิงประเด็น พัฒนากลไกการทำงานและสร้างพื้นที่กลางของชุมชนท้องถิ่น พัฒนาและสร้างรูปธรรมการแก้ไขปัญหาของชุมชน ดำเนินงานตามแผนงานและโครงการต่างๆ พัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและเครือข่าย สร้างทีมทำงานร่วม พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี พัฒนาศักยภาพผู้นำและคนทำงานชุมชน ประสานความร่วมมือกับภาคีพัฒนา อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการพัฒนา บริหารโครงการจัดการเรื่องร้องเรียน สื่อสารภายในและสื่อสารสาธารณะ สนับสนุนคณะอนุกรรมการและคณะทำงานต่างๆ ในภาค 	สำนักนโยบายและแผน <ul style="list-style-type: none"> แผนงาน งบประมาณ พัฒนาตัวชี้วัด และบริหารความเสี่ยง พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลองค์กร เลขานุการคณะอนุกรรมการนโยบายและแผน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ <ul style="list-style-type: none"> ดูแลระบบเทคโนโลยี เครือข่าย ความปลอดภัย ออกแบบ ดูแลฐานข้อมูล มีคอมพิวเตอร์ใช้งาน สำนักบริหารกองทุนและสินเชื่อ <ul style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบการบริหารจัดการกองทุน ประสานนโยบายกับภาครัฐและสถาบันการเงินสนับสนุนสินเชื่อชุมชน ติดตามและสะท้อนบทการใช้เงินเชื่อขององค์กรชุมชน เลขานุการคณะอนุกรรมการบริหารกองทุน อนุสัญญาสินเชื่อ สำนักการเงินและบัญชี <ul style="list-style-type: none"> บริหารการเงินและบัญชี พัฒนาระบบการเก็บรายรับบัญชีและการเบิกจ่าย วิเคราะห์สถานะการเงินองค์กร สนับสนุนภาค สำนักทรัพยากรบุคคล <ul style="list-style-type: none"> บริหารงานบุคคล (โครงสร้าง ตำแหน่ง สรรหา สัญญาจ้าง สวัสดิการ) และงานพัฒนาบุคลากร เลขานุการคณะอนุกรรมการบริหารบุคลากร สำนักบริหารงานกลาง <ul style="list-style-type: none"> ให้บริการมาตรฐานและกรมกลาง ระดับเขต ให้องค์กร สถานที่ยุทธศาสตร์ สนับสนุนภาคีเกี่ยวกับการบริหารพื้นที่ สำนักอำนวยการกลาง <ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนคณะอนุกรรมการและคณะผู้บริหาร งานด้านกฎหมาย งานประสานนโยบายความร่วมมือนอกพื้นที่และระหว่างหน่วยงานต้นสังกัดและกรมวิชาการ สำนักตรวจสอบ <ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบ ควบคุมภายใน ติดตามผลการตรวจสอบ เลขานุการคณะอนุกรรมการตรวจสอบ
ศูนย์ปฏิบัติการที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง <ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง 		

ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กรของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, สืบค้นจาก <http://www.codi.or.th> เมื่อ 11 สิงหาคม 2562)

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2562 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

วิสัยทัศน์ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

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

พันธกิจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีดังนี้

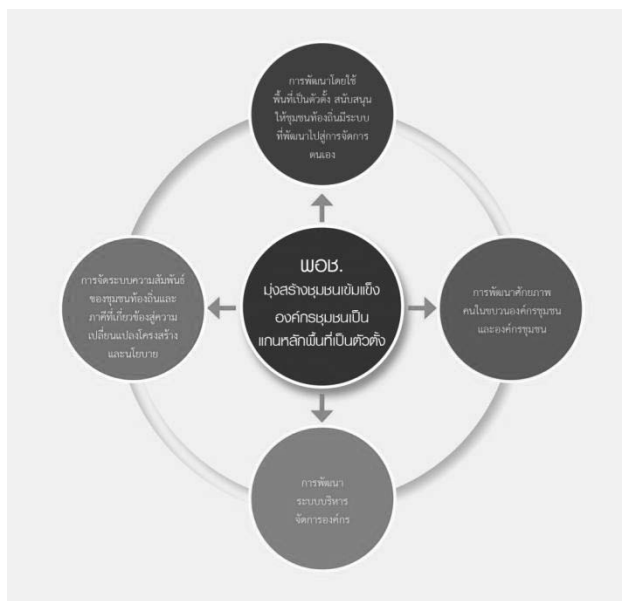
- 1) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัย และสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชนทั้งในเมืองและชนบท โดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวมหรือบูรณาการ และหลักการพัฒนาที่สมาชิกมีส่วนร่วม เป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม
- 2) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือทางการเงินแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน
- 3) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ตลอดจนประสานงาน การสนับสนุน และการให้การช่วยเหลือดังกล่าวจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- 4) ส่งเสริมและสนับสนุนและสร้างความร่วมมือขององค์กรชุมชนทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับประเทศ (รายงานประจำปี, 2561, น. 24-25)

ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน พ.ศ. 2560-2564

ยุทธศาสตร์: องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก พื้นที่เป็นตัวตั้ง

ดำเนินงานภายใต้ 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ คือ

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



ภาพที่ 2.3 ยุทธศาสตร์องค์กรชุมชน เป็นแกนหลัก พื้นที่เป็นตัวตั้ง
ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, สืบค้นจาก <http://www.codi.or.th> เมื่อ 11 สิงหาคม 2562)



ภาพที่ 2.4 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, สืบค้นจาก <http://www.codi.or.th> เมื่อ 11 สิงหาคม 2562)

นโยบายเพื่อการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชน พ.ศ.2561-2563

นโยบายคณะกรรมการสถาบันฯ เพื่อการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างคณะกรรมการสถาบันฯ ผู้แทนขบวนองค์กรชุมชน ภาคประชาสังคม ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ โดยมีการรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน รวมทั้งมีการแต่งตั้งคณะทำงานสังเคราะห์เนื้อหา ร่างนโยบาย ซึ่งคณะกรรมการสถาบันฯ มีมติเห็นชอบนโยบายเพื่อการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชน พ.ศ. 2561 - 2563 ใน 7 ประเด็นสำคัญ ดังนี้ (รายงานประจำปี 2561, น. 31-33)

1. การพัฒนาพื้นที่รูปธรรมเชิงคุณภาพในประเด็นงานต่างๆ และพื้นที่ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเองทั้งระดับชุมชน ตำบล/เมืองและจังหวัด

1.1 สนับสนุนการพัฒนาและยกระดับพื้นที่ปฏิบัติการเป็นพื้นที่รูปธรรมเชิงคุณภาพ โดยใช้กลไกขบวนองค์กรชุมชน สภาองค์กรชุมชน และประเด็นงานในพื้นที่เป็นรูปธรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่พื้นที่ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง และเชื่อมโยงให้เกิดการบูรณาการการพัฒนาเชิงพื้นที่ทั้งระดับชุมชนตำบล/เมือง และจังหวัด สามารถใช้พื้นที่รูปธรรมขยายการเรียนรู้สู่พื้นที่รูปธรรม ขยายการเรียนรู้สู่พื้นที่ใกล้เคียงและพื้นที่อื่นๆ ได้อย่างกว้างขึ้น

1.2 สนับสนุนการพัฒนาแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเชื่อมโยงสู่ยุทธศาสตร์จังหวัด ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และทรัพยากรสิ่งแวดล้อมเพื่อให้คนในชุมชนได้เห็นเป้าหมายการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน ใช้แผนเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนงานพัฒนาที่จะทำให้ชุมชนท้องถิ่น พร้อมทั้งผลักดันแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของภาคประชาชนเป็นแผนยุทธศาสตร์จังหวัด โดยได้รับการสนับสนุนหรือเชื่อมโยงบรรจุเป็นแผนพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานท้องถิ่น หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การเชื่อมโยงและพัฒนาระบบเศรษฐกิจฐานรากโดยการใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง

สนับสนุนการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานรากบนวิถีเศรษฐกิจพอเพียง วิเคราะห์ปัญหาและศักยภาพของระบบเศรษฐกิจชุมชนท้องถิ่น กลุ่มเครือข่ายทางเศรษฐกิจและสร้างกลไกการเชื่อมโยงในการพัฒนาอย่างครบวงจรพร้อมทั้งสามารถใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างคุณค่าจากสินค้าและบริการ โดยประสานความร่วมมือกับภาคประชาสังคม ภาคเอกชน และภาคีพัฒนา เพื่อสร้างความมั่นคงด้านอาชีพและรายได้ให้แก่คนในชุมชน ตลอดจนยกระดับคุณภาพชีวิตคนในชุมชนอยู่ดีมีสุขสามารถพึ่งพาตนเองสู่การพัฒนาและยกระดับเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคมหรือธุรกิจของชุมชน

3. การพัฒนาผู้นำองค์กรชุมชนและขบวนองค์กรชุมชน เพื่อขับเคลื่อนชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเองร่วมกับหน่วยงานภาคี

เป็นการวางรากฐานการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็ง โดยการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของคนทำงาน พร้อมทั้งเสริมสร้างขีดความสามารถของขบวนองค์กรชุมชน ซึ่งเป็นกลไกและแกนสำคัญในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ให้มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรมเท่าทันการเปลี่ยนแปลง และสามารถเชื่อมโยงการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนร่วมกับหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับพื้นที่และระดับนโยบาย

3.1 สร้างและพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงในชุมชน ยกกระดับศักยภาพแกนนำในขบวนองค์กรชุมชนสู่การเป็นผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ ทั้งผู้นำปัจจุบันและผู้นำรุ่นใหม่ โดยค้นหาและสร้างระบบการพัฒนาผู้นำที่มีจิตอาสาและมีศักยภาพในการพัฒนา เป็นผู้นำมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ และการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และทักษะในการประสาน เชื่อมโยงและบูรณาการความร่วมมือกับ

ภาคส่วนต่างๆ รวมถึงการนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเสริมสร้างการพัฒนาาระบบสวัสดิการผู้นำ

3.2 ยกระดับคุณภาพองค์กรชุมชน ขบวนการองค์กรชุมชนและสภาองค์กรชุมชน เป็นกลไกกลางในการเชื่อมโยงและขับเคลื่อนงานในทุกระดับทุกพื้นที่อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพสู่การพัฒนาที่หลากหลายและสร้างสรรค์ ส่งเสริมการสอบทานและพัฒนาคุณภาพสภาองค์กรชุมชนและขบวนการชุมชน อาทิ กองทุนสวัสดิการชุมชน องค์กรผู้ใช้น้ำดื่มสะอาดให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การเชื่อมโยงและขับเคลื่อนงานร่วมกับหน่วยงานภาคีพัฒนาเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระดับพื้นที่และระดับนโยบาย

4.1 พัฒนากลไกความร่วมมือในระดับพื้นที่และระดับนโยบาย เป็นการจับความสัมพันธ์การทำงานร่วมระหว่างองค์กรชุมชนขบวนการองค์กรชุมชน สภาองค์กรชุมชน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และภาคีพัฒนาในการหนุนเสริมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างผ่านเครือข่ายและขบวนการในรูปแบบต่างๆ โดยใช้ประเด็นปัญหาพร้อมทั้งในเชิงพื้นที่และเชิงนโยบาย

4.2 ผนึกพลังเครือข่ายขบวนการองค์กรชุมชนในพื้นที่ เชื่อมโยงกลไกและขบวนการองค์กรชุมชนในทุกระดับ ทั้งในเชิงพื้นที่ และเชิงประเด็นขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น โดยบูรณาการงานพัฒนาทุกประเด็นงานของขบวนการองค์กรชุมชน ผลักดันสู่กลไกและแผนยุทธศาสตร์/แผนพัฒนาทั้งในระดับตำบล จังหวัด ภาค และชาติ

5. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้วยการกระจายอำนาจไปยังภาคและชุมชนและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการทำงานในทุกระบบ

พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการองค์กรและการสนับสนุนการพัฒนาขบวนการองค์กรชุมชน ให้มีความคล่องตัวรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน ทบทวนและลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงาน กระจายอำนาจและการบริหารจัดการสู่ภาคและส่วนงานในการพัฒนารูปแบบการบริหารและกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้สนับสนุนการทำงานด้วยความคล่องตัว ทันสมัย เป็นปัจจุบัน พร้อมใช้งานและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัล

6. การส่งเสริมการบริหารจัดการธรรมาภิบาลของ พอช. และขบวนการองค์กรชุมชน

มุ่งเน้นการวางรากฐานการพัฒนาให้เติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนในระยะยาว ทั้งในส่วนขององค์กร พอช. และขบวนการองค์กรชุมชนในทุกระดับ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรและชุมชนให้เกิดความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ โดยสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดีในทุกระดับให้มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ พร้อมทั้งพัฒนาและเสริมสร้างกลไกการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบอย่างกว้างดูลบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมทั้งในระดับชุมชนตำบล จังหวัด ภาค และประเทศ เป็นการสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดีที่รับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างธรรมาภิบาลในองค์กรและขบวนการองค์กรชุมชน

7. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเชื่อมโยงระหว่างขบวนการองค์กรชุมชนไทยและขบวนการองค์กรชุมชนในประเทศอาเซียน

เป็นการพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างชุมชนท้องถิ่นภายในประเทศและระหว่างกลุ่มประเทศอาเซียน โดยการเปิดโอกาสให้ขบวนการองค์กรชุมชน ได้มีการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์การทำงานพัฒนาในพื้นที่ทั้งในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม สู่

แนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน อันเป็นการเชื่อมโยงการพัฒนาในมิติต่างๆ ที่กว้างขวางและหลากหลายของขบวนการองค์กรชุมชน โดยเฉพาะในกลุ่มพื้นที่ชายแดนประเทศอาเซียน

ผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2561 ในระดับพื้นที่

การดำเนินงานของสถาบันฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดำเนินงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น ประกอบด้วย (รายงานประจำปี, 2561, น. 36-37)

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

1. ภาคเหนือ

- พื้นที่รูปธรรมเศรษฐกิจและทุนชุมชน 123 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล 110 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับจังหวัด 5 จังหวัด
- สภาองค์กรชุมชนฯ
 - จัดตั้งสภาฯ 165 ตำบล
 - พัฒนาสภาฯ 268 ตำบล
- กองทุนสวัสดิการชุมชน (สมทบงบ) 211 ตำบล
 - สมาชิก 197,288 คน
- การพัฒนาที่อยู่อาศัย
 - บ้านมั่นคง 878 ครัวเรือน
 - บ้านพอเพียงชนบท 3,270 ครัวเรือน

2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- พื้นที่รูปธรรมเศรษฐกิจและทุนชุมชน 99 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล 87 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับจังหวัด 5 จังหวัด
- สภาองค์กรชุมชนฯ
 - จัดตั้งสภาฯ 404 ตำบล
 - พัฒนาสภาฯ 452 ตำบล
- กองทุนสวัสดิการชุมชน (สมทบงบ) 386 ตำบล
 - สมาชิก 338,399 คน
- การพัฒนาที่อยู่อาศัย

- บ้านมั่นคง 971 ครัวเรือน
- บ้านพอเพียงชนบท 3,066 ครัวเรือน

3. ภาคกลาง ตะวันตก

- พื้นที่รูปธรรมเศรษฐกิจและทุนชุมชน 112 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล 115 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับจังหวัด 5 จังหวัด
- สภาองค์กรชุมชนฯ
 - จัดตั้งสภาฯ 99 ตำบล
 - พัฒนาสภาฯ 321 ตำบล
- กองทุนสวัสดิการชุมชน (สมทบงบ) 163 ตำบล
 - สมาชิก 90,604 คน
- การพัฒนาที่อยู่อาศัย
 - บ้านมั่นคง 1,640 ครัวเรือน
 - บ้านพอเพียงชนบท 3,445 ครัวเรือน

4. ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล ตะวันออก

- พื้นที่รูปธรรมเศรษฐกิจและทุนชุมชน 122 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล 94 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับจังหวัด 5 จังหวัด
- สภาองค์กรชุมชนฯ
 - จัดตั้งสภาฯ 65 ตำบล
 - พัฒนาสภาฯ 189 ตำบล
- กองทุนสวัสดิการชุมชน (สมทบงบ) 58 ตำบล
 - สมาชิก 39,446 คน
- การพัฒนาที่อยู่อาศัย
 - บ้านมั่นคง 2,867 ครัวเรือน
 - บ้านพอเพียงชนบท 3,320 ครัวเรือน

5. ภาคใต้

- พื้นที่รูปธรรมเศรษฐกิจและทุนชุมชน 100 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล 104 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับจังหวัด 5 จังหวัด
- สภาองค์กรชุมชนฯ
 - จัดตั้งสภาฯ 72 ตำบล
 - พัฒนาสภาฯ 232 ตำบล

- กองทุนสวัสดิการชุมชน (สมทบงบ) 171 ตำบล
 - สมาชิก 159,369 คน
- การพัฒนาที่อยู่อาศัย
 - บ้านมั่นคง 1,234 ครัวเรือน
 - บ้านพอเพียงชนบท 3,174 ครัวเรือน

6. สรุปภาพรวม

- พื้นที่รูปธรรมเศรษฐกิจและทุนชุมชน 566 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับตำบล 510 ตำบล
- แผนพัฒนาฯ ระดับจังหวัด 25 จังหวัด
- สภาองค์กรชุมชนฯ
 - จัดตั้งสภาฯ 805 ตำบล
 - พัฒนาสภาฯ 1,462 ตำบล
- กองทุนสวัสดิการชุมชน (สมทบงบ) 989 ตำบล
 - สมาชิก 825,104 คน
- การพัฒนาที่อยู่อาศัย
 - บ้านมั่นคง 7,590 ครัวเรือน
 - บ้านพอเพียงชนบท 16,275 ครัวเรือน

ในการวิจัยนี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะอนุกรรมการ และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องภายใต้โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน 4 โครงการ ประกอบด้วย 1) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน 2) โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน 3) โครงการบ้านพอเพียงชนบท และ 4) โครงการบ้านมั่นคง ซึ่งรายละเอียดของแต่ละโครงการสรุปได้ดังนี้

2.1.1 โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน

โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน เป็นโครงการที่ได้รับงบประมาณอุดหนุนจากรัฐบาลทุกปี ซึ่งต้องมีการกำหนดวิธีการจัดงบประมาณที่กระจายไปสู่การทำงานของขบวนการองค์กรชุมชนทั่วประเทศ แต่แต่ละปีจะมีการกำหนดทิศทาง น้ำหนัก และจากการดำเนินงานของสถาบันฯ ที่ผ่านมามีบทบาทสำคัญต่อขบวนการองค์กรชุมชนในประเทศ โดยแต่ละปีจะมีจุดเน้น เช่น เน้นการสนับสนุนขบวนจังหวัด เน้นการสนับสนุนประเด็นงาน การสนับสนุนยุทธศาสตร์ต่างๆ นับเป็นโครงการที่มีความสำคัญโครงการหนึ่ง ที่มีส่วนในการสนับสนุนทิศทางของขบวนการองค์กรชุมชนแต่ละปี ในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในพื้นที่ และของประเทศ จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น หากใช้โครงการนี้ให้เป็นโอกาสของขบวนชุมชนในการดำเนินการปฏิรูปประเทศ น่าจะเป็นจังหวะที่สำคัญในการเน้นชุมชนฐานราก ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปฏิรูปอย่างแท้จริง โดยมีนัยสำคัญของการที่ขบวนชุมชนผสมผสานกับขบวนปฏิรูปที่เกิดขึ้น และเป็นปีที่มีความสำคัญ เน้นการกระจาย ระบบการจัดการ สู่พื้นที่ให้มีบทบาทการจัดการทั้งงบประมาณและ

ขบวนการให้มากที่สุด โดยคณะกรรมการฯ เป็นกลไกสำคัญในการช่วยถ่วงดุล และประคับประคองให้ระบบทั้งหลายมีความสมดุล ดำเนินการไปได้ด้วยดี (คู่มือโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, สืบค้นจาก <http://www.codi.or.th/planing/files/ManualProject53.pdf> เมื่อ 15 สิงหาคม 2561)

กลไกการบริหารจัดการโครงการ

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

- 1) วางแนวทาง ทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ของภาค
- 2) สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายและขบวนการองค์กรชุมชน เพื่อให้เกิดการประสานงานและบูรณาการงบประมาณของทุกประเด็น
- 3) กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์การสนับสนุนโครงการพัฒนาขององค์กรชุมชน เครือข่ายองค์กรชุมชน และภาคีพัฒนาในภาค ตามแผนงานและกรอบงบประมาณที่สถาบันฯ ให้การสนับสนุน ตลอดจนเสนอแนะนโยบายในการบริหารจัดการโครงการดังกล่าว
- 4) พิจารณาให้ความเห็นชอบโครงการและงบประมาณของภาค โดยมีกระบวนการพัฒนาและการกรันการเบื้องต้นจากกลไกที่เกี่ยวข้อง
- 5) รับรองสถานภาพองค์กรชุมชนของภาคที่ได้รับสิทธิประโยชน์จากสถาบันฯ
- 6) จัดให้มีระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของขบวนการองค์กรชุมชน
- 7) เสนอให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติหน้าที่ตามความจำเป็นเหมาะสม

- 8) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

จากการขับเคลื่อนงานตามยุทธศาสตร์การฟื้นฟูชุมชนท้องถิ่น โดยใช้สภาองค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก และใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน ขบวนการองค์กรชุมชนมีการปฏิบัติการควบคู่กับการสรุปบทเรียนบททวน การทำงานร่วมกันของขบวนการองค์กรชุมชนภาคต่างๆ ได้นำมาสู่การใช้เครื่องมือการวิเคราะห์พื้นที่ตำบล การตั้งเป้าหมาย การพัฒนา และการร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ให้นำไปสู่ “พื้นที่ตำบลจัดการตัวเอง” โดยได้ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย/คุณลักษณะของตำบลจัดการตัวเองได้ ได้แก่

- 1) มีข้อมูลพื้นฐาน พื้นที่ตำบล ข้อมูลปัญหา ข้อมูลศักยภาพ มีการวิเคราะห์ตำบลโดยใช้ข้อมูลเป็นเครื่องมือที่จะให้ชุมชนรู้ตัวตน ใช้ข้อมูลในการวางแผนแก้ไขปัญหา และพัฒนาชุมชน
- 2) มีการจัดทำแผนการพัฒนาของชุมชนท้องถิ่นในระดับตำบลที่กลุ่ม/องค์กรชุมชนต่างๆ ในพื้นที่มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย กำหนดแผนงานกิจกรรม และตัวชี้วัดการพัฒนาของชุมชน และมีการติดตามความคืบหน้าการพัฒนาตามแผนอย่างต่อเนื่อง

3) มีเวทีปรึกษาหารือของกลุ่ม/เครือข่ายองค์กรต่างๆ ในตำบลอย่างสม่ำเสมอ เช่น เวทีประชุมสภาองค์กรชุมชน เวทีชาวบ้าน ฯลฯ รวมทั้งมีเวทีรายงานผลงานพัฒนาของกลุ่ม/องค์กรต่างๆ ในเวทีสาธารณะของตำบลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4) มีการจัดการทุนภายในชุมชนทั้งที่เป็นเงิน (กลุ่มออมทรัพย์/องค์กรการเงิน) และทุนที่ไม่เป็นเงิน เช่น ทรัพยากร ทุนทางสังคม วัฒนธรรม ฯลฯ

5) มีกิจกรรมแก้ไขปัญหา/พัฒนาชุมชนด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการที่อยู่อาศัย ที่ดินทำกิน การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สวัสดิการชุมชน ฯลฯ

6) มีแกนนำชุมชนที่มีจิตอาสาที่มาจากทุกช่วงวัย อาชีพ เพศ กลุ่มต่าง ๆ มีการพัฒนาผู้นำ และคนรุ่นใหม่ต่อเนื่อง

7) มีการพัฒนากลุ่ม/องค์กรชุมชนให้เข้มแข็ง มีระบบบริหารจัดการที่ดีเป็นฐานการพัฒนาในด้านต่างๆ ในตำบล

8) มีการประสานเชื่อมโยง/จัดความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันของชุมชน ท้องถิ่น ท้องที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการสนับสนุนโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน ประกอบด้วย

แนวทางการสนับสนุน	วิธีการสนับสนุน
1) การสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชน	<p>การสนับสนุนระดับตำบล มีการจัดทำข้อมูล การวิเคราะห์ตำบล การจัดทำยุทธศาสตร์แผนพัฒนาตำบล พร้อมเป้าหมายตัวชี้วัดการจัดตั้ง และพัฒนาสภาองค์กรชุมชนตำบล การรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน การจัดการทรัพยากรที่ดิน การสร้างความเข้มแข็งและการบูรณาการทุนชุมชน และการพัฒนาคน</p> <p>การสนับสนุนภาคประชาสังคมภูมิมินเวศน์ และงานประเด็นอื่นๆ โดยลักษณะกิจกรรมสัมพันธ์กับการพัฒนาในพื้นที่ระดับตำบล และงานประเด็นในพื้นที่ของขบวนการองค์กรชุมชนในระดับภาค/จังหวัด</p> <p>การประสานงานระดับจังหวัดและภาค เป็นการสนับสนุนประสานงานการเชื่อมโยงขบวนการ และงานเลขานุการ ได้แก่ การประชุมเครือข่ายองค์กรชุมชนจังหวัด การจัดทำข้อมูลงานพัฒนาภาคชุมชน แผนพัฒนาภาคชุมชน รายงานผลการดำเนินงานพัฒนาภาค ชุมชนระดับจังหวัด ค่าใช้จ่ายในการประสานงาน</p>
2) การสนับสนุนการพัฒนาสภาองค์กรชุมชน	<p>การดำเนินงานประชุมระดับตำบล ระดับจังหวัด และระดับชาติ การติดตามสถานะสภาองค์กรชุมชนตำบล การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของสภาองค์กรชุมชนตำบล ที่ประชุมระดับจังหวัด และรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมระดับชาติของสภาองค์กรชุมชนตำบล เพื่อจัดทำข้อเสนอนโยบายสาธารณะในระดับต่างๆ รวมทั้งประมวลภาพรวมปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน และแนวทางแก้ไขเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีกลไกทำงานสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน ตลอดจนการประสานความร่วมมือภาคีที่เกี่ยวข้อง</p>
3) การสนับสนุนสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์	<p>เน้นการสื่อสารเพื่อชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง และเป็นการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ ได้แก่ ข่าวงานพัฒนาโดยชุมชนในรูปแบบต่างๆ สื่อชุมชนรายงานผลงานพัฒนาภาคชุมชน ฯลฯ</p>

แนวทางการสนับสนุน	วิธีการสนับสนุน
4) การพัฒนาและการบริหารระบบข้อมูลตำบล/ตัวชี้วัด/ศูนย์การเรียนรู้/จัดการความรู้	การพัฒนาาระบบข้อมูลเชิงพื้นที่ ตั้งแต่ระดับตำบล จังหวัด และภาค ฐานข้อมูลสภาพองค์กรชุมชน การรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน และฐานข้อมูลงานพัฒนาเชิงพื้นที่ การเชื่อมโยงระบบข้อมูลจากพื้นที่กับระบบข้อมูลสถาบัน ให้เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีตัวชี้วัดและความก้าวหน้าในแต่ละประเด็น การพัฒนาศูนย์ข้อมูล/ศูนย์เรียนรู้งานพัฒนาเชิงพื้นที่ตำบล/เมืองการจัดการความรู้/การวิจัยงานพัฒนาที่ชุมชนเป็นแกนหลัก

ที่มา: รายงานการวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ ประจำปี 2559 น. 28

2.1.2 โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน

โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนเป็นโครงการที่เครือข่ายองค์กรชุมชนได้ริเริ่มดำเนินการและเสนอให้รัฐบาลสนับสนุนงบประมาณสมทบต่อเนื่องสามปี โดยจัดสรรงบประมาณผ่านสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ปัจจุบัน (ตุลาคม 2560) ได้มีกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบล/เมืองทุกจังหวัดทั่วประเทศรวม 5,930 กองทุน สมาชิกรวม 5.56 ล้านคน เงินกองทุนรวม 11,976.43 ล้านบาท เป็นกองทุนสวัสดิการที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพและได้รับอนุมัติงบประมาณสมทบแล้ว 5,802 กองทุน สมาชิกรวม 3.04 ล้านคน งบประมาณรวม 3,081.84 ล้านบาท ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้สมทบเงินกองทุนจำนวน 989 ตำบล สมาชิก 825,104 คน ซึ่งกองทุนมีการจัดสวัสดิการชุมชนตั้งแต่ 3-13 ประเภท ตั้งแต่สวัสดิการพื้นฐาน เกิดแก่ เจ็บ ตาย และยกระดับเป็นการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สาธารณะ ทั้งที่ใช้เงินกองทุน และไม่ใช้เงินกองทุนหลากหลายมากขึ้น

ปัจจุบันกองทุนสวัสดิการชุมชนได้ประสานงานเชื่อมโยงเครือข่าย ได้แก่ วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตามโครงการมอบรางวัลองค์กรสวัสดิการชุมชน การร่วมกับศูนย์คุณธรรมเรื่องตัวชี้วัดคุณธรรมเป็นเครื่องมือส่งเสริมธรรมาภิบาลของกองทุนสวัสดิการชุมชน รวมถึงสวัสดิการชุมชนกับการรองรับสังคมสูงวัย เป็นต้น การประสานเชื่อมโยงเครือข่ายต่างๆ เป็นแนวทางเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งการพัฒนาโดยนโยบายสาธารณะของระบบกองทุนสวัสดิการชุมชนในอนาคตต่อไป (คู่มือการดำเนินงานสวัสดิการชุมชน, 2561, น. 3)

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

หลักการสำคัญในเรื่องการจัดสวัสดิการชุมชน สรุปได้ดังนี้

หลักการ	ความหมาย
“สวัสดิการชุมชน”	เป็นการสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงของคนในชุมชน ซึ่งหมายรวมถึงทุกอย่างที่จะทำให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งในรูปของสิ่งของเงินทุนน้ำใจการช่วยเหลือเกื้อกูลเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิดแก่เจ็บตาย
“หัวใจของการจัดสวัสดิการชุมชน”	เป็นการพึ่งตนเองและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
“ให้อย่างมีคุณค่ารับอย่างมีศักดิ์ศรี”	การจัดสวัสดิการชุมชนตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเคารพ และอยู่ร่วมกันของคนกับคน และคนกับธรรมชาติอย่างเห็นคุณค่า อยู่บนพื้นฐานของศาสนา ภูมิปัญญา วัฒนธรรมท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมในทุกระดับ
“ผลของการจัดสวัสดิการชุมชน”	การเกิดความสัมพันธ์ที่ดีของคนในชุมชน การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความรู้สึกมั่นคงภาคภูมิใจอยู่อย่างมีศักดิ์ศรี และมีความสุขทั้งทางกายและทางจิตใจ
“แนวความคิดสำคัญ”	1) เงินเป็นเครื่องมือไม่ใช่เป้าหมายในการพัฒนาจัดสวัสดิการ และสร้างความอยู่ดีมีสุขของประชาชน โดยใช้ฐานทุนที่มีอยู่ภายในมาช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 2) ช่วยเหลือทุกคนอย่างเท่าเทียมไม่สร้างความแปลกแยก 3) พัฒนาองค์กรรวมเชื่อมโยงกับกิจกรรมและกลุ่มองค์กรอื่น ๆ ในชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง 4) ทำจากสิ่งที่เป็นจริงตามสภาพเศรษฐกิจสังคมในชุมชนไม่ลอกเลียนคนอื่นมาทั้งหมด 5) พึ่งตนเองและช่วยเหลือเกื้อกูลกันโดยยึดหลัก “ให้อย่างมีคุณค่ารับอย่างมีศักดิ์ศรี” กระบวนการดำเนินงานสอดคล้องกับวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น 6) ทุกคนเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับเป็นการจัดสวัสดิการของชุมชนโดยชุมชนเพื่อชุมชน

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

ลักษณะการดำเนินการของกองทุนสวัสดิการชุมชน (คู่มือการดำเนินงานสวัสดิการชุมชน, 2561, น. 5)

- 1) เป็นกองทุนที่มี สมาชิก ทางานให้บริการสมาชิกและ/หรือคนอื่นๆในชุมชนตามที่สมาชิกตกลงร่วมกัน
- 2) เงินกองทุน มาจากการสมทบของสมาชิก การบริจาคสมทบของหน่วยงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการระดมทุนเพิ่มเติมด้วยวิธีการต่างๆ ปัจจุบันกองทุนส่วนใหญ่สมาชิกสมทบวันละ 1 บาทหรือปีละ 365 บาท แต่ก็มีกองทุนบางส่วนที่ใช้การระดมทุนด้วยวิธีการอื่นๆ เช่น จากผลกำไรกลุ่มออมทรัพย์ ฯลฯ เงินสมทบดังกล่าวจะไม่คืนเงินเมื่อสมาชิกลาออก
- 3) การบริหารจัดการ สมาชิกจะเลือกคณะกรรมการ มาบริหารกองทุน โดยมีระเบียบกองทุนเกี่ยวกับสมาชิก การสมทบเงิน และการจ่ายเงินสวัสดิการ เป็นเครื่องมือในการทำงาน
- 4) การช่วยเหลือสมาชิก ประเภทสวัสดิการที่จัด จำนวนเงินช่วยเหลือ เป็นไปตามกติการ่วมและฐานะการเงินของแต่ละกองทุน

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

1) จากฐานองค์กรการเงิน ชุมชน และการบูรณาการ กองทุนจากกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ที่ได้จัดตั้งขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อจัดสวัสดิการ โดยเฉพาะได้มีการนำผลกำไรขององค์กรการเงินมาจัดสวัสดิการ สร้างวินัยในการออมของสมาชิก เพื่อให้ได้สวัสดิการจนเกิดการขยับ เชื่อมโยงบูรณาการกองทุนภายในชุมชน เพื่อนำดอกผลมาเป็นกองทุนสวัสดิการ กรณีตัวอย่างรูปธรรมที่กลุ่มออมทรัพย์เป็นฐานในการจัดสวัสดิการ มีค่อนข้างหลากหลาย เช่น เครือข่ายกลุ่มออมทรัพย์จังหวัดสงขลา (คลองเปี้ยะ นาหว้า น้ำขาว คูเต่า ฯลฯ) เครือข่ายสัจจะสะสมทรัพย์จังหวัดตราด เครือข่ายสัจจะสะสมทรัพย์จังหวัดจันทบุรี ศูนย์รวมน้ำใจธนาคารหมู่บ้าน จังหวัดพะเยา กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านขาม จังหวัดชัยภูมิ ฯลฯ

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

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

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

5) กองทุนสวัสดิการจากฐานการช่วยเหลือคนจนและผู้ด้อยโอกาส เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการที่ริเริ่มจากการแก้ไขปัญหาความยากจน ที่ต่อมาได้ขยับสู่การจัดสวัสดิการเพื่อดูแลกัน เช่น กองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลแม่สลองนอก อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

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

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

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

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

1) ระดับชาติ

รัฐบาลแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมพัฒนาการจัดสวัสดิการชุมชน มีนายกรัฐมนตรี หรือรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นรองประธาน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชน หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นรองประธาน ผู้แทนส่วนราชการ ประกอบด้วย รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผู้แทนสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผู้แทนสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ นายกสภาคมนตรีบัณฑิตเทศบาลแห่งประเทศไทย นายกสมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย นายกสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชน 5 ภาคๆ ละ 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการการพัฒนาสังคม กฎหมายการเงินอื่น ๆ จำนวน 5 คน โดยมีผู้แทนสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ผู้แทนกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และผู้แทนกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นกรรมการ และเลขานุการร่วม

2) ระดับจังหวัด/กรุงเทพฯ

ในแต่ละจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการขับเคลื่อนสวัสดิการชุมชน โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชน เป็นรองประธาน คณะกรรมการประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการ ได้แก่ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ท้องถิ่นจังหวัด พัฒนาการจังหวัด ผู้แทนสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ผู้แทนส่วนราชการที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย ผู้แทนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้แทนนายกเทศมนตรีที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัด ผู้แทนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัด ผู้แทนชมรมธนาคารในจังหวัด ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชนจำนวน 10-12 คน โดยมีผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชน และผู้แทนพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการร่วม คณะกรรมการสนับสนุนการขับเคลื่อนสวัสดิการชุมชนกรุงเทพมหานคร มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชนเป็นรองประธาน คณะกรรมการประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการ ได้แก่ ผู้แทนสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 2 ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม ผู้แทนส่วนราชการที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมาย ผู้แทนชมรมธนาคารในจังหวัดผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชนจำนวน 10-12 คน โดยมีผู้แทนสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และผู้แทนสำนักพัฒนาสังคมเป็นกรรมการ และเลขานุการร่วม

3) ระดับตำบล/ท้องถิ่น

ในตำบล/ท้องถิ่นที่มีการจัดกองทุนสวัสดิการชุมชนให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่งซึ่งประกอบด้วยผู้ที่สมาชิกของกองทุนสวัสดิการชุมชนแต่ละแห่งดำเนินการคัดสรรกันเองซึ่งประกอบด้วยผู้นำชุมชนที่มีบทบาทในการจัดสวัสดิการที่มาจากกลุ่มองค์กร/สมาชิกสวัสดิการจากหมู่บ้าน/ ชุมชนต่าง ๆ ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้แทนสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เช่นวัดโรงเรียนสถานีนานามัยฯลฯคณะกรรมการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบล/ท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนจัดระบบบริหารจัดการจัดสวัสดิการเชื่อมประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอโครงการเพื่อการสนับสนุนงบประมาณตามโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนและรายงานผลการดำเนินงานต่อสมาชิกและสาธารณะ

แนวทางสำคัญในการดำเนินงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน ภายใต้ยุทธศาสตร์ปี 2558-2562 จากคู่มือการจัดสวัสดิการชุมชน (2558, น. 5) เสนอแนวทางการดำเนินงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนภายใต้ยุทธศาสตร์ปี 2558-2562 ถือเป็นแนวทางสำคัญที่โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนต้องนำมาใช้เป็นแนวทางดำเนินการตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นไป

วิสัยทัศน์สวัสดิการชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง นำสู่ความเจริญสันติสุขของสังคมไทยอย่างยั่งยืน

พันธกิจเครือข่ายสวัสดิการชุมชน มีพันธกิจในการขยายพื้นที่ และการพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรสวัสดิการชุมชน เสริมสร้างขบวนสวัสดิการชุมชน และเชื่อมโยงเครือข่ายการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในทุกระดับ พัฒนาระบบข้อมูล การจัดการความรู้ และเครือข่ายการเรียนรู้สวัสดิการชุมชน และพัฒนานโยบายสาธารณะสวัสดิการชุมชนทั้งในระดับท้องถิ่นจังหวัดและระดับชาติ

ประเด็นยุทธศาสตร์

1) การสร้างความเข้มแข็งของระบบสวัสดิการ โดยพัฒนาแกนนำ ขยายฐานสมาชิก ตั้งกองทุนใหม่ พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี การพึ่งตนเอง

2) การเสริมสร้างและเชื่อมโยงเครือข่าย ใช้สวัสดิการชุมชนเป็นฐานเชื่อมโยงสู่งานพัฒนาด้านอื่น ๆ

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

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

หน้าที่คณะกรรมการโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนตามคำสั่งคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่ 5/2558 มีดังนี้

1) รายงานความคืบหน้าและเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานโครงการ สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนและการพัฒนาสวัสดิการชุมชนต่อคณะกรรมการสถาบัน

2) กำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินงานโครงการ สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน และจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงาน

3) ประสานความร่วมมือกับขบวนองค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐในการดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการชุมชน

4) ประสานการขับเคลื่อนนโยบายการจัดสวัสดิการชุมชน จัดระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานโครงการ สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน

5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มอบหมาย

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

ความสำเร็จของกองทุนสวัสดิการชุมชนคือ สามารถให้การช่วยเหลือสมาชิกได้อย่างกว้างขวาง ต่อเนื่อง ครบถ้วน สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินการและสามารถดำเนินการได้อย่างยั่งยืน เป็นเครื่องมือสร้างหลักประกันทางสังคมที่สำคัญของชุมชน กองทุนสวัสดิการชุมชนจะประสบความสำเร็จเพราะ

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

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

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

4) **การบริหารจัดการเปิดเผยโปร่งใส** ระบบบัญชีการเงินถูกต้องทันเวลาและสมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงานสู่สมาชิก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง

2.1.3 โครงการบ้านพอเพียงชนบท

ที่มาของโครงการ

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

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

จากการดำเนินงาน พบว่าการสนับสนุนให้ชุมชนเป็นแกนหลักในการสร้างหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของผู้เดือดร้อนในพื้นที่ ทำให้ชุมชนต่างๆ มีความตื่นตัวในการร่วมกันดำเนินการในทุกขั้นตอนของการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัย ตั้งแต่การสำรวจ กลั่นกรองข้อมูลผู้เดือดร้อน การคัดเลือก การรวมกลุ่มผู้เดือดร้อน จัดซื้อวัสดุและดำเนินการก่อสร้างร่วมกัน ซึ่งทำให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ภายใต้งบประมาณที่ได้รับ การสนับสนุน การสมทบ/ร่วมแรงก่อสร้างของผู้เดือดร้อนและคนในชุมชน ทำให้เกิดการคืนทุนสู่กองทุนของชาวชุมชนเอง เพื่อเป็นทุนสำหรับผู้เดือดร้อนลำดับต่อมาที่อาจยังไม่ได้การสนับสนุนในชุดแรก หรือกองทุนสวัสดิการชุมชนเพื่อช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกันของชุมชนต่อไป รวมทั้งนำไปสู่การเชื่อมต่อกับฐานงานพัฒนาด้านต่างๆ ของชุมชน

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

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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ครัวเรือนยากจนที่มีปัญหาความเดือดร้อนด้านที่ดินและที่อยู่อาศัยในชุมชนได้มีที่อยู่อาศัยดีขึ้น มีความมั่นคง โดยชุมชนท้องถิ่นเป็นแกนหลักในการดำเนินการ
2. เพื่อสนับสนุนให้ชุมชนได้ดูแลและช่วยเหลือผู้อยู่อาศัยที่เป็นผู้ยากจน ในการดำเนินการซ่อมแซม ปรับปรุง ต่อเติมบ้าน หรือการสร้างใหม่แทนบ้านเดิมที่มีสภาพทรุดโทรม ที่อาจเป็นภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินของผู้อยู่อาศัยได้
3. เพื่อพัฒนาศักยภาพของชุมชนให้เข้มแข็ง สามารถวางแผนจัดการที่ดินและที่อยู่อาศัยร่วมกันในระดับพื้นที่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถเชื่อมโยงกับงานพัฒนาด้านต่าง ๆ ในตำบล

กลุ่มเป้าหมาย

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

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

หลักการสำคัญในการดำเนินงาน

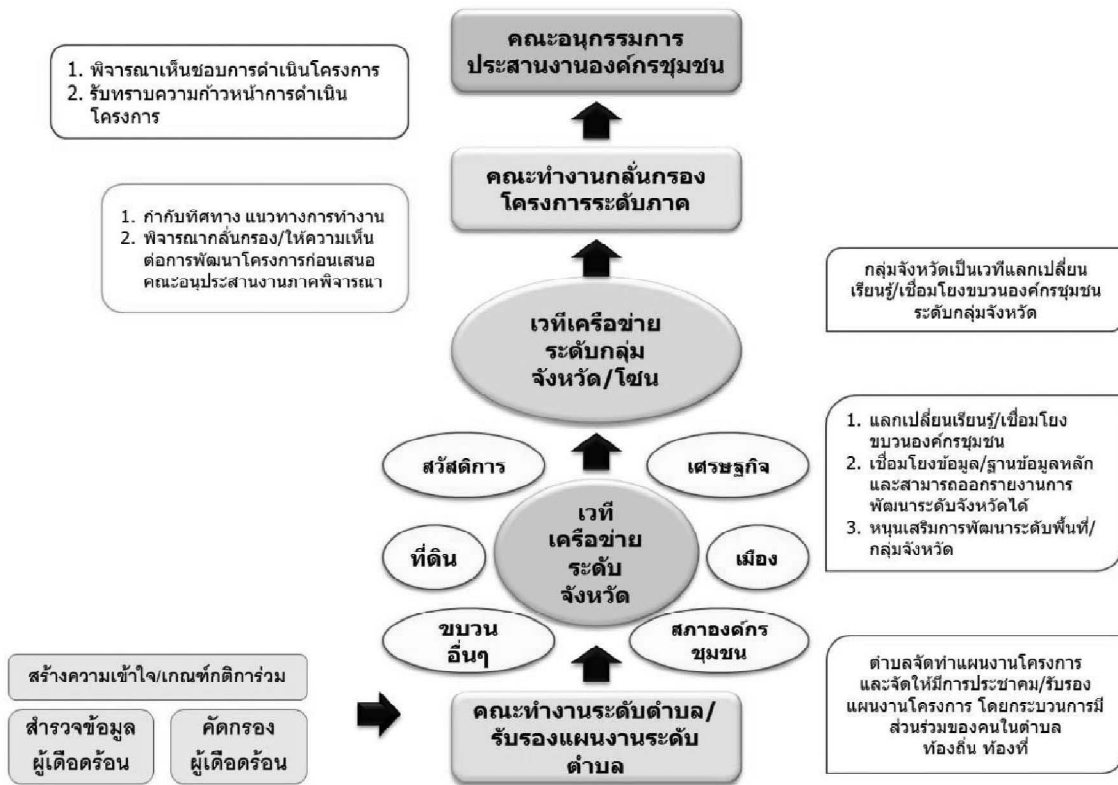
1. สร้างที่อยู่อาศัยที่มีศักดิ์ศรีให้คนทั้งประเทศ โดยการทำอย่างมียุทธศาสตร์ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและเกิดความยั่งยืน
2. ให้มีการสำรวจข้อมูลผู้เดือดร้อนและที่ดินครอบคลุมทั้งตำบลและจังหวัด โดยบูรณาการการทำงานร่วมกับท้องถิ่น ท้องถิ่น ภาคี ในการจัดทำแผนงาน ข้อมูล กลไก และงบประมาณดำเนินการ
3. กำหนดเป้าหมายการทางานสร้างการเปลี่ยนแปลงระดับตำบล โดยจัดทำเป็นแผนงานระยะยาว 3 ปี และ 5 ปี ภายใต้หลักคิดออกแบบเพื่อคนส่วนรวมและคนส่วนมาก โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจผู้เดือดร้อนทั้งตำบล และให้คนทั้งตำบลเป็นเจ้าของในการแก้ไขปัญหา พัฒนาสู่ความยั่งยืนด้วยการสร้างทุนของชุมชน ตำบล/กองทุนหมุนเวียน
4. ใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือในการประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เชื่อมโยงขบวนการอย่างกว้างขวาง ทั้งผู้เดือดร้อน ท้องถิ่น ท้องถิ่น หน่วยงาน กลุ่มองค์กร ภาคเอกชน มาร่วมหนุนเสริม (เงินน้อย ทำให้เป็นเงินมาก)
5. กระจายการทำงานให้เต็มพื้นที่ โดยใช้โครงการเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงทุกขบวนการ ใช้องค์ความรู้ความสามารถจากทุกประเด็นงาน บูรณาการทางานและบริหารร่วมกัน เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทำให้ขบวนการองค์กรชุมชนท้องถิ่นเข้มแข็ง เป็นโครงการที่มีคุณภาพมากกว่า คิดค้นเต็มที่มีหลากหลายรูปแบบ มีความเป็นอิสระในการสร้างสรรค์การทางาน เพื่อให้เกิดการทางานในรูปแบบใหม่ที่ใช้งบประมาณน้อย และเกิดการเชื่อมโยงได้มากกว่า
6. บูรณาการแผนงานพัฒนาพื้นที่ด้านที่อยู่อาศัย ด้านคุณภาพชีวิตและด้านอื่นๆ ทุกมิติ โดยให้มีแผนบรรจุในท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์จังหวัด/กลุ่มจังหวัด
7. ประสานคณะกรรมการ “ผู้มีรายได้น้อย” เข้าไปมีบทบาทในการขับเคลื่อนงานในระดับจังหวัด

เกณฑ์การพิจารณา

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

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

กลไกการพิจารณาโครงการ



ภาพที่ 2.5 กลไกการพิจารณาโครงการบ้านพอเพียงชนบท
ที่มา: คู่มือการดำเนินโครงการบ้านพอเพียงชนบท (ฉบับปรับปรุงปี 2560), น. 7

กลไกการบริหารจัดการโครงการ

สถาบันฯ มีระบบและกลไกสนับสนุนการทำงานให้สัมพันธ์กับการกระจายการจัดการสู่พื้นที่ เพื่อให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การทำงาน ซึ่งจะต้องบริหารทั้งงาน คน และงบประมาณโครงการสำคัญต่างๆ เพื่อให้เกิด การบริหารจัดการร่วมและเกิดการดำเนินงานร่วมกับขบวนองค์กรชุมชนและภาคีในพื้นที่ให้มากที่สุด รวมถึงการถ่าย โอนภารกิจการบริหารจัดการโครงการและการเบิกจ่ายงบประมาณสู่ภาค และมีระบบการพิจารณาสนับสนุน งบประมาณให้กับกลไกคณะกรรมการภาคทั้ง 5 ภาค เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและบูรณาการการทำงานทุกประเด็นงาน ทั้งระดับตำบลและจังหวัดอย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ และบริบทของแต่ละพื้นที่ ช่วยลดขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาการสนับสนุนพื้นที่ให้เป็นอย่างดีอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คณะกรรมการพิจารณาโครงการระดับภาค เป็นกลไกสำคัญในการหนุนเสริมการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้เป็นอย่างดีตามแนวทางโครงการบ้านมั่นคงชนบท มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) กำหนดกรอบหลักเกณฑ์การสนับสนุนงบประมาณเพื่อการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

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

3) พิจารณาเห็นชอบโครงการและงบประมาณ

4) หนุนเสริมการติดตามและพัฒนาโครงการ โดยสามารถตั้งทีมทำงานเพื่อพัฒนาโครงการตาม ความเหมาะสม

5) รับรองสถานภาพองค์กรชุมชนที่ได้รับประโยชน์ หรือได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ

6) สรุปรายงานผลการพิจารณาโครงการ และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะอนุกรรมการภาค

คณะอนุกรรมการภาค เป็นกลไกสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับภาค รวมถึงเป็นระบบ กลางในการร่วมกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนประสานเชื่อมโยงการทำงาน ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และภาคีต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1) กำหนดทิศทางและแนวทางในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของขบวนการองค์กรชุมชน

2) สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายขบวนการองค์กรชุมชนระดับเชิงพื้นที่และประเด็นการพัฒนาต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น โดยการใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง

3) ประสานงานและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีพัฒนาในทุกระดับ ทั้งภาครัฐและเอกชน

4) ขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะเพื่อสนับสนุนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

5) กำหนดกรอบ หลักเกณฑ์การสนับสนุนงบประมาณเพื่อการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

6) ติดตามผลการทำงาน การพัฒนาตัวชี้วัด การจัดการความรู้ และการบริหารจัดการอย่างมี ธรรมาภิบาลของขบวนการองค์กรชุมชน

7) ให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบบริหารจัดการของสำนักงานภาค

8) เสนอให้ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติ หน้าที่ตามความจำเป็นและเหมาะสม

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

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

2.1.4 โครงการบ้านมั่นคง

ความเป็นมาของโครงการบ้านมั่นคง

การพัฒนาเศรษฐกิจที่ผ่านมาของประเทศ ได้ส่งผลกระทบต่อความเหลื่อมล้ำของการกระจาย รายได้ ความยากจนที่รุนแรงขึ้น ความไม่เท่าเทียมกันในการพัฒนาพื้นที่ รวมถึงความไม่เท่าเทียมในเรื่อง บริการ พื้นฐาน นอกจากนี้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจยังส่งผลให้ปัญหาความยากจนเพิ่มมากขึ้น การเจริญเติบโต ของเมือง ก่อให้เกิดความแออัด ความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม มีปัญหาชุมชนแออัด ชุมชนบุกรุก กระจาย กระจายใน เมืองต่างๆ โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเมืองโดยทั่วไป เนื่องจากขาดการ จัดการด้านที่ดิน อย่างเหมาะสมรองรับการอยู่อาศัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มคนระดับล่างของเมือง ซึ่งจากข้อมูลปี 2543 พบว่า

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

2. เมื่อรวมกับกลุ่มคนที่กระจัดกระจายอยู่นอกชุมชน อาศัยอยู่ตามสถานที่ต่างๆ รวมทั้งคนจนในชุมชน แออัดและที่กระจายในชุมชนเมืองอื่นๆ ทั้งสิ้น 1,870,000 ครัวเรือน ประมาณ 8,250,000 คน

3. เมื่อเปรียบเทียบกับประชากรเมืองทั้งหมดแล้ว สัดส่วนคนจนในชุมชนแออัดสูงถึง ร้อยละ 37

4. กลุ่มคนเหล่านี้ขาดความมั่นคงในการอยู่อาศัย เป็นกลุ่มคนที่อยู่ในที่ดินของรัฐ วัด เอกชน หรือที่ผสม มีปัญหาไล่ที่ในระดับต่างๆ รวมทั้งที่อยู่ในระหว่างการไล่อี้อรวม 445 ชุมชน ประมาณ 200,000 ครัวเรือน

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

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

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

พัฒนาการของโครงการบ้านมั่นคง

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

ชุมชนและขบวนการองค์กรชุมชนเป็นแกนหลักในการดำเนินการ ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน ภาคีพัฒนาทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับนโยบาย สามารถจำแนกพัฒนาการ การดำเนินโครงการบ้านมั่นคง เป็นรายปี ได้ดังนี้

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

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

หลักคิดสำคัญของโครงการบ้านมั่นคง

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

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

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

4. **วางแผนการแก้ไขปัญหาทั้งเมืองโดยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน** บ้านมั่นคงจะเน้นการแก้ไขปัญหาพร้อมกันทั้งเมือง โดยมุ่งให้เกิดแนวทางและแผนการแก้ไขปัญหาที่ครอบคลุมทุกชุมชนที่ไม่มี

ความมั่นคงในเรื่องที่อยู่อาศัยทั้งเมืองร่วมกัน โดยชุมชนเป็นแกนหลักร่วมกับภาคีต่าง ๆ เช่น หน่วยงานท้องถิ่น เทศบาล สถาบันการศึกษา ผังเมือง นักพัฒนาเอกชน ฯลฯ เพื่อร่วมกันวางแผนและจัดกระบวนการพัฒนาเมืองควบคู่กันไป

5. ความหลากหลายของรูปแบบและแนวทางการปรับปรุงที่อยู่อาศัย รูปแบบและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคง ขึ้นอยู่กับความต้องการความสามารถในการจ่ายของชุมชนผู้เดือดร้อน เงื่อนไขที่ดินและความเห็นร่วมของคณะกรรมการเมือง ฯลฯ

วัตถุประสงค์ของโครงการบ้านมั่นคง

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

กลุ่มเป้าหมายโครงการบ้านมั่นคง

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

องค์กรผู้เสนอโครงการ

องค์กรผู้เสนอโครงการ หมายความว่าองค์กรชุมชนหรือเครือข่ายองค์กรชุมชนหรือหน่วยงานและหรือ ภาคที่เสนอขอรับการสนับสนุนงบประมาณโครงการ องค์กรที่สามารถเสนอขอรับการสนับสนุนงบประมาณ ตามโครงการบ้านมั่นคงได้ คือ องค์กรชุมชนที่เป็นการรวมตัวกันจัดตั้งเป็นกลุ่มออมทรัพย์หรือสหกรณ์ เทศบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาด้านที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ซึ่งโครงการจะต้องได้รับความเห็นชอบจากสมาชิกภายในชุมชนและคณะกรรมการโครงการบ้านมั่นคงระดับเมือง

เกณฑ์การพิจารณาสิทธิในโครงการบ้านมั่นคง

1. การพิจารณาสิทธิให้บ้านละ 1 สิทธิ
2. กรณีบ้านที่มีผู้อยู่อาศัยมากกว่า 5 คนขึ้นไป และมีความแออัด สามารถพิจารณาให้สิทธิเพิ่มได้แต่ไม่เกิน 1 สิทธิ
3. การพิจารณาเพิ่มสิทธิให้กับบ้านที่อยู่อาศัยกันอย่างแออัด ให้พิจารณาเรียงรายได้รายจ่ายประกอบ โดยบ้านที่ได้รับสิทธิเพิ่มต้องเป็นครอบครัวที่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายได้ และการได้สิทธิเพิ่มจะไม่ส่งผลให้พ่อ แม่หรือผู้สูงอายุในบ้านต้องถูกทอดทิ้ง
4. กรณีกลุ่มบ้านเช่า ต้องเป็นผู้อาศัยอยู่จริง และมีระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 5 ปี ยกเว้นผู้เช่าที่ย้ายที่อยู่ในท้องถิ่นเดียวกัน ให้คณะกรรมการชุมชนพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป แต่อย่างไรก็ตาม ผู้จะได้สิทธิไม่ควรอาศัยอยู่ในชุมชนต่ำกว่า 2 ปี
5. บ้านหลังหนึ่งสามารถรับสิทธิได้เพียงโครงการเดียว
6. กรณีการย้ายไปสร้างชุมชนในที่ดินใหม่ หากเป็นเจ้าของบ้านเช่า แต่เจ้าของบ้านไม่ได้อยู่อาศัยจริงใน ชุมชน และต้องการที่ดินในชุมชนใหม่เพื่อประโยชน์ในการสร้างรายได้ มิใช่เพื่อการอยู่อาศัยจริงของตนเองและ บุตรหลาน ไม่สามารถให้สิทธิได้
7. กรณีย้ายไปสร้างชุมชนใหม่ ผู้ได้รับสิทธิต้องมีแผนการเช่าอยู่อาศัย หรือปลูกสร้างบ้านในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี

กระบวนการพัฒนาโครงการบ้านมั่นคง

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

เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากการเชื่อมโยงกลไกพัฒนาทั้งในการดำเนินโครงการ ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบ และมีจังหวะของการทำงานที่เหมาะสม เนื่องจากเป็นกระบวนการใหม่ โดยใช้โครงการบ้านมั่นคงในการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันในการทำงาน ทั้งนี้อาจเริ่มด้วยการตั้งคณะทำงาน เพื่อให้สามารถเริ่มดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้ก่อน

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

6. สำรวจข้อมูลชุมชน เป็นการสำรวจภาพรวมของชุมชนในประเด็นสำคัญๆ โดยใช้ระยะเวลาสั้นๆ ไม่เกิน 1 เดือน ให้ได้ผลสรุปรวมของชุมชนทั้งเมือง เพื่อนำไปสู่การวางแผนระดับเมือง ข้อมูลชุมชน ที่สำรวจในขั้นนี้ ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนบ้าน ครุภัณฑ์ สถานภาพความมั่นคงในการอยู่อาศัย การครอบครองที่ดิน ระบบสาธารณสุข องค์กรชุมชน กลุ่มออมทรัพย์ กลไกการพัฒนาที่มีอยู่ เป็นต้น การสำรวจข้อมูลชุมชนนับเป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้องค์กรชุมชนในเมืองเดียวกันได้มีโอกาสรู้จักกันมากขึ้น และเป็นขั้นตอนการปฏิบัติการที่เอื้อให้ชาวบ้านในเครือข่ายได้มีโอกาสจัดกลุ่มทำงานด้วยกันได้ รู้จักกัน และ วางแผนด้วยกัน นอกจากนี้การสำรวจและสรุปข้อมูลของชุมชนในแต่ละเมืองยังถือเป็นขั้นตอนสำคัญ เสมือนเป็นการลงทะเบียนจำนวนคนจนที่อยู่ในชุมชนทั้งหมดในแต่ละเมืองด้วย ข้อมูลนี้จึงควรมีการรับรอง ตรวจสอบอย่างรอบคอบ

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

2.2 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

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

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

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

Benjamin B. Wolman (1973, p 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

Risser (1975, p 45-51) กล่าวว่าความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง

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

Donabedian (1980) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1) ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need)

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

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการในลำดับขั้นนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป

2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และความต้องการเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง

3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ขั้น ดังนี้

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

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

มั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพ การงานมั่นคง

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

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

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

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

2) แนวคิดของ Michael Beer

Michael Beer (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

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

ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

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

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

ทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

3) แนวคิดของ Millett

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับบริการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

- การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร

- การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

- การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการพึงพอใจด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

- การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

2.3 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

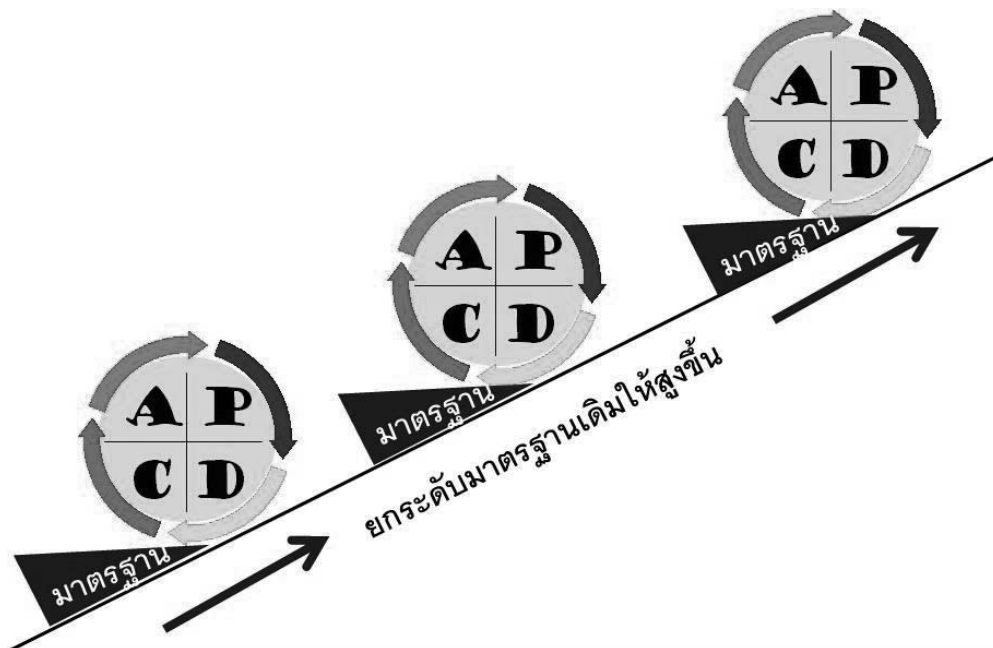
1) แนวคิด PDCA

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

โครงสร้างของ PDCA ประกอบด้วย

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

ทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.6 การยกระดับมาตรฐานการดำเนินงาน

ที่มา: <http://www.ftpi.or.th/2015/2125>, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ส.ค. 62

อย่างไรก็ตาม การทำกิจกรรมการเพิ่มผลผลิตภาพ หรือกิจกรรมปรับปรุงงานเพื่อยกระดับคุณภาพงานภายในองค์กรนั้น ไม่ว่าจะใช้เครื่องมือระดับพื้นฐาน หรือระดับสูงก็ตาม ปัญหาส่วนใหญ่คือ การขาด

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

ตารางที่ 2.1 การนำแนวคิด PDCA ไปปฏิบัติ

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

ที่มา: <http://www.ftpi.or.th/2015/2125>, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ส.ค. 62

2) แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

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

1) การนำองค์การเป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การ

กระจายอำนาจ การตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลักและแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการความคาดหวังและความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

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

5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุก และแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางการ

6) การจัดการกระบวนการเป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการและกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

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

อย่างไรก็ตาม หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

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

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

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

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

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

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

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐและ“ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (Domore with less)
(<http://wiki.kpi.ac.th/> สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ส.ค. 62)

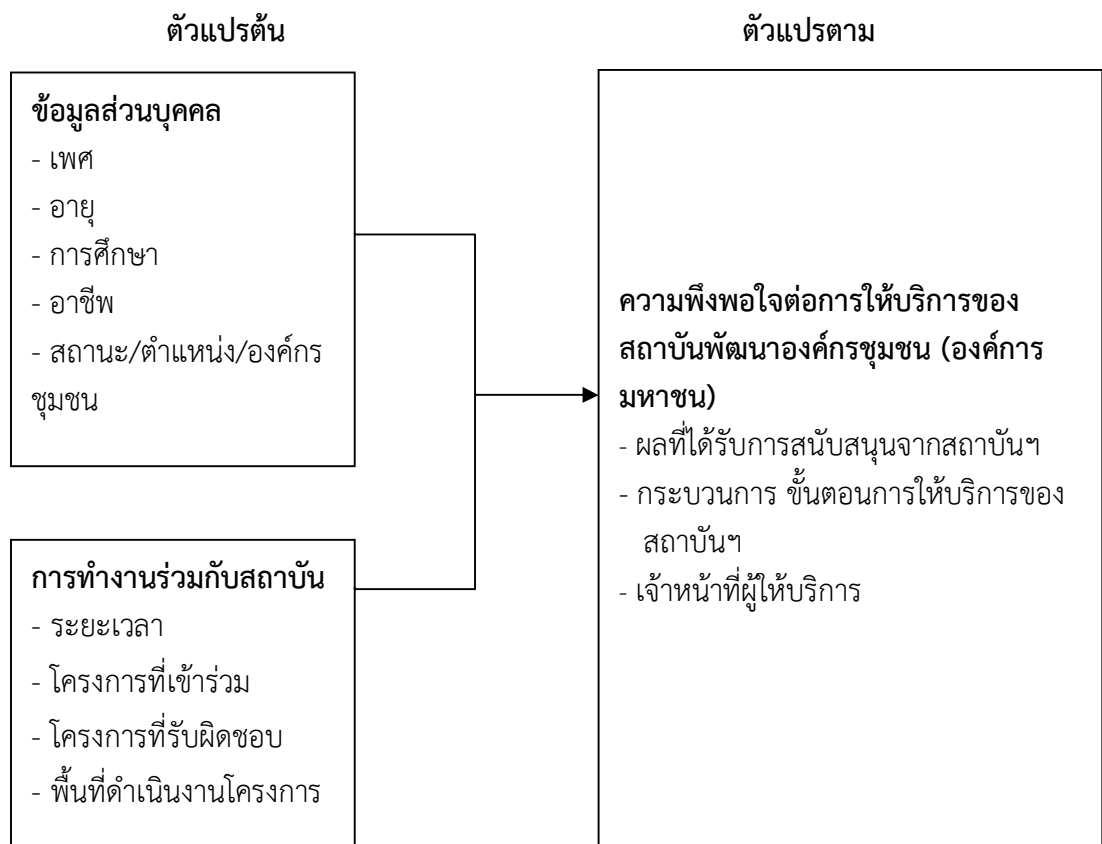
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

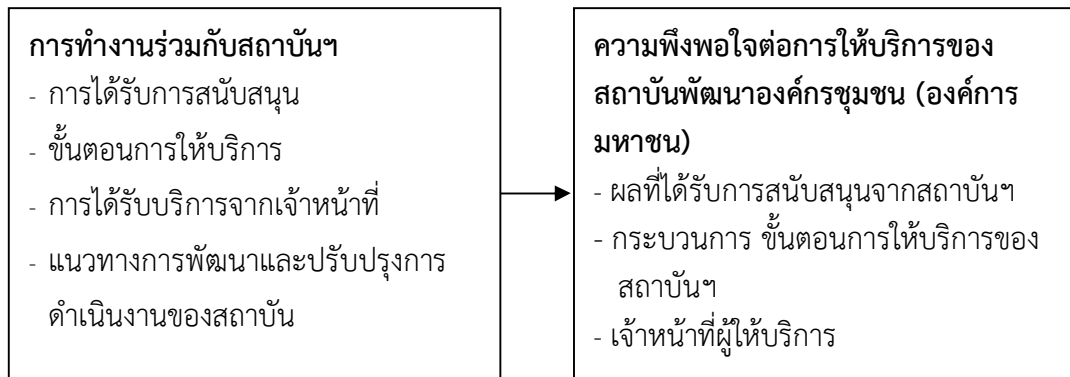
จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแยกเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ และกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

3.1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ

3.1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ



ภาพที่ 3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2 นิยามศัพท์เฉพาะ

3.2.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่ตรงกับสิ่งที่ตนเองคาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวังไว้

3.2.2 การให้บริการ หมายถึง การตอบสนองหรือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยผ่านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานทั้งที่เป็นรูปธรรมสิ่งของและนามธรรม

3.2.3 ผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ หมายถึง ผลที่เกิดจากการให้การสนับสนุนของสถาบันฯ แก่ผู้รับบริการ

3.2.4 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ หมายถึง กระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการของสถาบันฯ

3.2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ทุกระดับ

3.3 ประชากรในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันฯ ในปี 2562 (1 ต.ค. 2561 – มี.ค. 2562) โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค ซึ่งได้มีการอนุมัติโครงการและงบประมาณภายในวันที่ 31 มี.ค. 2562 จำนวน 3,175 โครงการ

(2) คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 16 คณะ 374 คน ซึ่งมีองค์ประกอบของผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน (รายชื่ออนุกรรมการอาจซ้ำกันในบางคณะ)

(3) หน่วยงานภาคีภายนอกที่มีความร่วมมือในการทำงานร่วมกับ พอช. เช่น พัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์จังหวัด (พมจ.) สถาบันการศึกษา/นักวิชาการในพื้นที่ เป็นต้น โดยเป็นการ

สำรวจความพึงพอใจในลักษณะคำถามปลายเปิดที่สะท้อนความพึงพอใจในการดำเนินงานร่วมกับสถาบันฯ ในประเด็นกระบวนการ ขั้นตอน ผู้ปฏิบัติงาน และผลจากการสนับสนุนของสถาบันฯ

3.4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างสำหรับเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ และคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ รวม 3,549 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ระดับความเชื่อมั่น 97% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 0.3\%$

$$\text{สูตรยามาเน่} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{3,549}{1 + N(0.03)^2}$$

$$n = 825 \text{ คน}$$

โครงการหลัก	ภาค					รวมทั้งสิ้น	กลุ่มตัวอย่าง
	เหนือ	ใต้	อีสาน	กลาง และ ตะวันตก	กทม. และ ตะวันออก		
• โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	16	19	21	17	28	101	24
• โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	222	428	352	291	153	1,446	336
• โครงการบ้านพอเพียงชนบท	458	125	432	328	180	1,523	354
• โครงการบ้านมั่นคง (อนุมัติปี 2561- 2562)	21	24	18	15	27	105	24
• คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ	-	-	-	-	-	374	87
รวม	717	596	823	651	388	3,549	825

เพื่อให้ครอบคลุมและมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 1,000 ชุด

3.4.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างสำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบด้วย คณะอนุกรรมการในแต่ละคณะ และหน่วยงานภาคีภายนอกที่มีความร่วมมือในการทำงานร่วมกับ พอช. โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพิ่มเติมกับกลุ่มเป้าหมายในบางประเด็นที่มีนัยยะสำคัญรวม 30 คน

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 แบบสอบถามเชิงปริมาณสำหรับกลุ่มผู้รับบริการ (Questionnaire)

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยรวม ลักษณะเป็นการสอบถามปลายเปิด (Open-ended question)

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

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

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

$$\frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{4} = \frac{4}{4} = 1.00$$

ในแต่ละอันดับจึงมีค่าความห่างของค่าคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80 ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดการแปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.5.2 แบบสอบถามเชิงปริมาณสำหรับกลุ่มอนุกรรมการ (Questionnaire)

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยรวม ลักษณะเป็นการสอบถามปลายเปิด (Open - ended question)

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

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

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

ค่าคะแนนสูงสุด- ค่าคะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

$$= \frac{5-1}{4} = \frac{4}{5} = 0.80$$

ในแต่ละอันดับจึงมีค่าความห่างของค่าคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดการแปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

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

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

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

3.5.3 แนวประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Guideline)

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

- ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.5.4 ประเด็นการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Guideline)

เป็นประเด็นการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อให้การสนทนาอยู่ในกรอบที่ต้องการ ซึ่งต้องให้ครอบคลุมเนื้อหาทั้ง 3 ด้านดังกล่าว และยังรวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของสถาบันฯ อีกด้วย

3.6 การรวบรวมข้อมูล

3.6.1 การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากการสำรวจภาคสนาม โดยคณะผู้วิจัยจะดำเนินการประสานงานขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้รับบริการตามโครงการต่าง ๆ ของสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการ เพื่อตอบแบบสอบถามผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยการส่งผ่านอีเมลล์ หรือระบบไลน์ และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

3.6.2 การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย ซึ่งคณะผู้วิจัยจะดำเนินการประสานงานความร่วมมือกับตัวแทนผู้รับบริการตามโครงการต่าง ๆ ของสถาบันฯ จำนวน 20 คน เพื่อเชิญเข้าร่วมสนทนาแบบแบ่งกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) จำนวน 1 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสถาบันฯ และรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับคณะอนุกรรมการและหน่วยงานภาคีภายนอกที่มีความร่วมมือในการทำงานร่วมกับ พอช. จำนวน 10 คน

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

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

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

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

การนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่ จะจำแนกออกให้เป็นระบบตามเนื้อหาทั้ง 3 ด้านคือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ กระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการของสถาบันฯ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บทที่ 4 ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2562 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม 1,376 ราย และการสัมภาษณ์เชิงลึก 30 ราย ซึ่งมีผลการสำรวจ ใน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

- 1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้รับบริการ
- 1.2 ข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการ

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ

- 2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการ
- 2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

- 3.1 กลุ่มผู้รับบริการ
- 3.2 คณะอนุกรรมการ
- 3.3 ภาศึเครือข่าย

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานในภาพรวม

จากผลการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,048 ราย จำแนกตามเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้ ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 913 ราย (ร้อยละ 87.12) และคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) จำนวน 135 ราย (ร้อยละ 12.88)

โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นเพศชาย 488 ราย (ร้อยละ 53.45) และเพศหญิง 425 ราย (ร้อยละ 46.55) และด้านคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นเพศชาย 91 ราย (ร้อยละ 67.41) และเพศหญิง 44 ราย (ร้อยละ 32.59) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

4.1.2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 913 ราย พบว่ามีสัดส่วนของเพศชาย จำนวน 488 ราย (ร้อยละ 53.45) เท่ากับเพศหญิง จำนวน 425 ราย (ร้อยละ 46.55) ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 387 ราย (ร้อยละ 42.93) รองลงมา มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 292 ราย (ร้อยละ 31.98) อายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 15.12) และ อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 9.31) ตามลำดับ

ด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 391 ราย (ร้อยละ 42.83) รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 230 ราย (ร้อยละ 25.19) ประถมศึกษา (ร้อยละ 9.64) อนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 8.65) ปริญญาโทขึ้นไป (ร้อยละ 8.43) และ

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2562 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 5.26) ตามลำดับ ในขณะที่ทางด้านการประกอบอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 373 ราย (ร้อยละ 40.85) รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 156 ราย (ร้อยละ 17.09) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ จำนวน 149 ราย (ร้อยละ 16.32) รับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 9.20) เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ (ร้อยละ 8.43) ค้าขาย (6.02) และน้อยที่สุดเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 2.08) ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ได้ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พบว่า ทำงานร่วมกันเป็นช่วงเวลา มากกว่า 9 ปีขึ้นไป จำนวน 227 ราย (ร้อยละ 24.86) มากที่สุด รองลงมาเป็นช่วงเวลา มากกว่า 7-9 ปี จำนวน 189 ราย (ร้อยละ 20.70) ใกล้เคียงกับช่วงเวลา มากกว่า 5-7 ปี จำนวน 184 ราย (ร้อยละ 20.15) ช่วงเวลาตั้งแต่ 1-3 ปี (ร้อยละ 15.77) ใกล้เคียงช่วงเวลา มากกว่า 3-5 ปี (ร้อยละ 15.66) และน้อยที่สุดคือไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 2.85) ตามลำดับ

ในส่วนของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ดำเนินงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 245 ราย (ร้อยละ 26.83) รองลงมาเป็นภาคเหนือ จำนวน 192 ราย (ร้อยละ 21.03) ภาคใต้ จำนวน 184 ราย (ร้อยละ 20.15) ภาคกลางและตะวันตก จำนวน 173 ราย (ร้อยละ 18.95) และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก จำนวน 119 ราย (ร้อยละ 13.03) ตามลำดับ โดยผู้รับบริการดังกล่าวมีสถานะในองค์กรชุมชนจากการสำรวจ ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นกรรมการ จำนวน 395 ราย (ร้อยละ 43.26) รองลงมาเป็นประธานกรรมการ จำนวน 351 ราย (ร้อยละ 38.44) และเป็นสมาชิก จำนวน 167 ราย (ร้อยละ 18.29) ตามลำดับ

ด้านโครงการที่ผู้รับบริการได้มีบทบาทในการดำเนินงานมากที่สุด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นโครงการบ้านพอเพียงชนบท จำนวน 402 ราย (ร้อยละ 44.03) รองลงมาคือโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน จำนวน 383 ราย (ร้อยละ 41.95) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน จำนวน 78 ราย (ร้อยละ 8.54) และ โครงการบ้านมั่นคง จำนวน 50 ราย (ร้อยละ 5.48) รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ	
เพศ	ชาย	488	53.45
	หญิง	425	46.55
	รวม	913	100.00
อายุ	อายุ 20-30 ปี	11	1.20
	อายุ 31-40 ปี	85	9.31
	อายุ 41-50 ปี	292	31.98
	อายุ 51-60 ปี	387	42.93
	อายุมากกว่า 60 ปี	138	15.12
	รวม	913	100.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	88	9.64
	มัธยมศึกษาตอนต้น	48	5.26
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/	230	25.19

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ปวช.		
อนุปริญญา/ปวส.	79	8.65
ปริญญาตรี	391	42.83
ปริญญาโทขึ้นไป	77	8.43
รวม	913	100.00
อาชีพ		
เกษตรกรรม	373	40.85
รับจ้าง/ลูกจ้าง	84	9.20
ค้าขาย	55	6.02
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจหน่วยงานรัฐ	149	16.32
พนักงานบริษัทเอกชน	19	2.08
ธุรกิจส่วนตัว	156	17.09
เกษียณ/ไม่ได้ทำงาน ประจำ	77	8.43
รวม	913	100.00
ระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช.		
ไม่เกิน 1 ปี	26	2.85
ตั้งแต่ 1-3 ปี	144	15.77
มากกว่า 3-5 ปี	143	15.66
มากกว่า 5-7 ปี	184	20.15
มากกว่า 7-9 ปี	189	20.70
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	227	24.86
รวม	913	100.00
พื้นที่ดำเนินงาน		
ภาคเหนือ	192	21.03
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	245	26.83
ภาคใต้	184	20.15
ภาคกลางและตะวันตก	173	18.95
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และตะวันออก	119	13.03
รวม	913	100.00
สถานะในองค์กรชุมชน		
ประธานกรรมการ	351	38.44
กรรมการ	395	43.26
สมาชิก	167	18.29
รวม	913	100.00
โครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน มากที่สุด		
โครงการเสริมสร้างขีด ความสามารถชุมชน	78	8.54
โครงการสนับสนุน	383	41.95

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
สวัสดิการชุมชน		
โครงการบ้านพอเพียง ชนบท	402	44.03
โครงการบ้านมั่นคง	50	5.48
รวม	913	100.00

ด้านจำนวนโครงการที่ผู้รับบริการได้เข้าร่วมดำเนินงานกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) นั้นพบว่า ส่วนใหญ่ได้เข้าร่วม 1 โครงการ จำนวน 402 ราย (ร้อยละ 44.03) รองลงมาเข้าร่วม 2 โครงการ จำนวน 335 ราย (ร้อยละ 36.69) เข้าร่วม 3 โครงการ จำนวน 144 ราย (ร้อยละ 15.77) และเข้าร่วม 4 โครงการ จำนวน 32 ราย (ร้อยละ 3.50) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลโครงการที่เข้าร่วมทำงานกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โครงการที่เข้าร่วมกับพอช.	จำนวน	ร้อยละ
ผู้เข้าร่วมเพียง 1 โครงการ	402	44.03
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	211	52.49
โครงการบ้านพอเพียงชนบท	145	36.07
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	24	5.97
โครงการบ้านมั่นคง	22	5.47
ผู้เข้าร่วม 2 โครงการ	335	36.69
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท	225	67.16
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	52	15.52
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท	36	10.75
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง	19	5.67
โครงการบ้านพอเพียงชนบท / โครงการบ้านมั่นคง	2	0.60
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง	1	0.30
ผู้เข้าร่วม 3 โครงการ	144	15.77
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท	130	90.28
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท / โครงการบ้านมั่นคง	6	4.17
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านมั่นคง	5	3.47
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท / โครงการบ้านมั่นคง	3	2.08

ผู้เข้าร่วมทั้ง 4 โครงการ	32	3.50
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน / โครงการสนับสนุน สวัสดิการชุมชน / โครงการบ้านพอเพียงชนบท / โครงการบ้านมั่นคง	32	100.00
รวม	913	100.00

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการใน 6 ประเด็น จำนวนทั้งสิ้น 913 คน ด้วยสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ไคส์แควร์ของเพียร์สัน (Pearson Chi-square Correlation) โดยจะนำเสนอเฉพาะที่มีความสัมพันธ์ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.050 เท่านั้น ในส่วนที่มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.050 จะไม่นำเสนอ ซึ่งรายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 4.3-4.11

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อายุ อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ดำเนินงานร่วมกับ พอช.) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างเพศกับอายุ อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ดำเนินงานร่วมกับ พอช. กล่าวคือ เพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่าเพศหญิง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยผู้รับบริการเพศชายส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ขณะที่ผู้รับบริการเพศหญิงก็ประกอบอาชีพเกษตรกรเช่นกัน อย่างไรก็ตามสัดส่วนอาชีพรับจ้าง ลูกจ้าง เพศหญิงมากกว่าเพศชาย ในด้านสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/ในองค์กรชุมชนสัดส่วนผู้รับบริการเพศชายมีตำแหน่งประธานกรรมการมากกว่าเพศหญิง ขณะที่เพศหญิงเป็นกรรมการและสมาชิกมากกว่าเพศชาย รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อายุ อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ดำเนินงานร่วมกับ พอช.)

เพศ	อายุ (ปี)					รวม
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
ชาย	7	36	153	205	87	488
หญิง	4	49	139	182	51	425
รวม	11	85	292	387	138	913

Pearson Chi-Square 9.936 Asymp. Sig. (2-sided) 0.042

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

เพศ	อาชีพ							รวม
	เกษตรกร	รับจ้าง/ ลูกจ้าง	ค้าขาย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษียณ/ ไม่ได้ ทำงาน ประจำ	
ชาย	213	37	27	71	12	76	52	488
หญิง	160	47	28	78	7	80	25	425
รวม	373	84	55	149	19	156	77	913

Pearson Chi-Square 15.682 Asymp.Sig.(2-sided) 0.016

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

เพศ	สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน			รวม
	ประธานกรรมการ	กรรมการ	สมาชิก	
ชาย	238	172	78	488
หญิง	113	223	89	425
รวม	351	395	167	913

Pearson Chi-Square 47.705 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.)พบว่า มีความสัมพันธ์อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างอายุของผู้รับบริการกับระดับการศึกษา อาชีพ สถานะ/ตำแหน่ง ในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. กล่าวคือ อายุของผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกร ขณะสัดส่วนของผู้มีอายุ 41 ปีขึ้นไปจะมีสถานะ/ ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นประธานกรรมการเป็นส่วนใหญ่โดยมีระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 5 ปีขึ้นไปรายละเอียดดังตารางที่ 4.4

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

อายุ	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โทขึ้นไป	
20-30 ปี	2	1	2	1	4	1	11
31-40 ปี	11	2	9	11	36	16	85
41-50 ปี	21	21	71	26	129	24	292
51-60 ปี	34	18	122	34	156	23	387
มากกว่า 60 ปี	20	6	26	7	66	13	138
รวม	88	48	230	79	391	77	913

Pearson Chi-Square 46.785 Asymp.Sig.(2-sided) 0.001

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

อายุ	อาชีพ							รวม
	เกษตรกร	รับจ้าง/ ลูกจ้าง	ค้าขาย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษียณ/ ไม่ได้ ทำงาน ประจำ	
20-30 ปี	4	2	0	2	1	2	0	11
31-40 ปี	26	16	6	32	0	5	0	85
41-50 ปี	111	29	18	67	13	54	0	292
51-60 ปี	188	34	18	48	5	85	9	387
มากกว่า 60 ปี	44	3	13	0	0	10	68	138
รวม	373	84	55	149	19	156	77	913

Pearson Chi-Square 449.629Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

อายุ	สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน			รวม
	ประธานกรรมการ	กรรมการ	สมาชิก	
20-30 ปี	1	3	7	11
31-40 ปี	5	43	37	85
41-50 ปี	93	139	60	292
51-60 ปี	178	161	48	387
มากกว่า 60 ปี	74	49	15	138
รวม	351	395	167	913

Pearson Chi-Square 102.631Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

อายุ	ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.						รวม
	ไม่เกิน 1 ปี	ตั้งแต่ 1- 3 ปี	มากกว่า 3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-9 ปี	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	
20-30 ปี	2	4	2	2	0	1	11
31-40 ปี	4	31	20	16	2	12	85
41-50 ปี	12	48	60	70	61	41	292
51-60 ปี	6	45	44	79	109	104	387
มากกว่า 60 ปี	2	16	17	17	17	69	138
รวม	26	144	143	184	189	227	913

Pearson Chi-Square 152.375Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.)พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างระดับการศึกษาของผู้รับบริการกับอาชีพ และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนกล่าวคือ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร และมีสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นกรรมการและประธานกรรมการ โดยระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับพอช.มากกว่า 5 ปีขึ้นไปรายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.)

ระดับการศึกษา	อาชีพ							รวม
	เกษตรกร	รับจ้าง/ ลูกจ้าง	ค้าขาย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษียณ/ ไม่ได้ ทำงาน ประจำ	
ประถมศึกษา	77	7	2	0	0	2	0	88
มัธยมศึกษาตอนต้น	30	5	5	2	0	5	1	48
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	147	18	16	4	0	40	5	230
อนุปริญญา/ปวส.	37	11	10	6	0	14	1	79
ปริญญาตรี	73	42	21	96	17	85	57	391
ปริญญาตรีขึ้นไป	9	1	1	41	2	10	13	77
รวม	373	84	55	149	19	156	77	913

Pearson Chi-Square 387.279Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ระดับการศึกษาสูงสุด	สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน			รวม
	ประธาน กรรมการ	กรรมการ	สมาชิก	
ประถมศึกษา	24	23	41	88
มัธยมศึกษาตอนต้น	16	20	12	48
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	80	115	35	230
อนุปริญญา/ปวส.	32	35	12	79
ปริญญาตรี	170	174	47	391
ปริญญาโทขึ้นไป	29	28	20	77
รวม	351	395	167	913

Pearson Chi-Square 68.280Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ระดับการศึกษาสูงสุด	ระยะเวลาที่ทำงาน						รวม
	ไม่เกิน 1 ปี	ตั้งแต่ 1-3 ปี	มากกว่า 3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-9 ปี	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	
ประถมศึกษา	1	14	24	9	11	29	88
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	13	8	12	9	4	48
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	9	30	37	52	53	49	230
อนุปริญญา/ปวส.	0	13	12	19	11	24	79
ปริญญาตรี	13	56	49	78	92	103	391
ปริญญาโทขึ้นไป	1	18	13	14	13	18	77
รวม	26	144	143	184	189	227	913

Pearson Chi-Square 47.644Asymp.Sig.(2-sided) 0.004

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. กล่าวคือ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นกรรมการ และประธานกรรมการ และมีสัดส่วนของระยะเวลาในการทำงานร่วมกับพอช. ที่สูงโดยเฉพาะในกลุ่มที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช.มากกว่า 9 ปีขึ้นไปรายละเอียดดังตารางที่ 4.6-4.7

ตารางที่ 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน)

อาชีพ	สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน			รวม
	ประธานกรรมการ	กรรมการ	สมาชิก	
เกษตรกรกรรม	133	161	79	373
รับจ้าง/ลูกจ้าง	25	42	17	84
ค้าขาย	26	26	3	55
ข้าราชการ/พจน.รัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานรัฐ	46	66	37	149
พนักงานบริษัทเอกชน	9	8	2	19
ธุรกิจส่วนตัว	67	66	23	156
เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ	45	26	6	77
รวม	351	395	167	913

Pearson Chi-Square -34.387Asymp.Sig.(2-sided) 0.001

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.)

อาชีพ	ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.						รวม
	ไม่เกิน 1 ปี	ตั้งแต่ 1-3 ปี	มากกว่า 3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-9 ปี	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	
เกษตรกร	8	57	57	68	80	103	373
รับจ้าง/ลูกจ้าง	3	11	15	21	14	20	84
ค้าขาย	1	12	12	9	10	11	55
ข้าราชการ/พจน.รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ	7	36	24	36	27	19	149
พนักงานบริษัทเอกชน	2	2	0	3	10	2	19
ธุรกิจส่วนตัว	3	17	24	41	36	35	156
เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ	2	9	11	6	12	37	77
รวม	26	144	143	184	189	227	913

Pearson Chi-Square 77.207Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.)พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน กับระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. กล่าวคือ ผู้รับบริการที่มีสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นประธานกรรมการส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงานร่วมกับพอช.มากกว่า 9 ปีขึ้นไป ในขณะที่เป็นกรรมการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานร่วมกับพอช.มากกว่า 5 ปีขึ้นไป รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.)

สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน		ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.						รวม
		ไม่เกิน 1 ปี	ตั้งแต่ 1-3 ปี	มากกว่า 3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-9 ปี	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	
ประธานกรรมการ	จำนวน	9	46	44	56	83	113	351
กรรมการ	จำนวน	8	56	53	102	92	84	395
สมาชิก	จำนวน	9	42	46	26	14	30	167
รวม	จำนวน	26	144	143	184	189	227	913

Pearson Chi-Square 73.815Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

4.1.3 ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เมื่อพิจารณาในส่วนข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ได้สำรวจทั้งสิ้น 135 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 91 ราย (ร้อยละ 67.41) และหญิง จำนวน 44 ราย (ร้อยละ 32.59) โดยมีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปีมากที่สุด จำนวน 64 ราย (ร้อยละ 47.41) รองลงมาคือช่วงอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 44 ราย (ร้อยละ 32.59) ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 24 ราย (ร้อยละ 17.78) และน้อยที่สุดเป็นช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 2.22)

ทางการศึกษาของคณะกรรมการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 52 ราย (ร้อยละ 38.52) รองลงมาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 45 ราย (ร้อยละ 33.33) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 24 ราย (ร้อยละ 17.78) มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 4.44) และน้อยที่สุดคือระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 2.96) เท่ากันกับ อนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 2.96)

โดยส่วนใหญ่คณะกรรมการมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 39 ราย (ร้อยละ 28.89) ใกล้เคียงกับการประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 38 ราย (ร้อยละ 28.15) รองลงมาคือข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานรัฐจำนวน 23 ราย (ร้อยละ 17.04) เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ (ร้อยละ 7.41) นักพัฒนาเอกชน ประชาสังคม (ร้อยละ 7.41) ค้าขาย (ร้อยละ 5.19) รับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 5.19) และน้อยที่สุดคือพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 0.74)

จากการสำรวจด้านระยะเวลาของคณะกรรมการ 135 รายที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีการเข้าร่วมทำงานเป็นเวลามากกว่า 9 ปีขึ้นไปถึงจำนวน 85 ราย (ร้อยละ 62.96) โดยที่เหลือเป็นผู้เข้าร่วมมากกว่า 7-9 ปี จำนวน 14 ราย (ร้อยละ 10.37) เข้าร่วมมากกว่า 3-5 ปี จำนวน 13 ราย (ร้อยละ 9.63) เข้าร่วมตั้งแต่ 1-3 ปี (ร้อยละ 7.41) มากกว่า 5-7 ปี (ร้อยละ 6.67) และไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 2.96) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการ

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	91	67.41
	หญิง	44	32.59
	รวม	135	100.00
อายุ	อายุ 31-40 ปี	3	2.22
	อายุ 41-50 ปี	24	17.78
	อายุ 51-60 ปี	64	47.41
	อายุมากกว่า 60 ปี	44	32.59
	รวม	135	100.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	4	2.96
	มัธยมศึกษาตอนต้น	6	4.44
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	17.78
	อนุปริญญา/ปวส.	4	2.96
	ปริญญาตรี	52	38.52

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาโทขึ้นไป	45	33.33
รวม	135	100.00
อาชีพ		
เกษตรกรรม	39	28.89
รับจ้าง/ลูกจ้าง	7	5.19
ค้าขาย	7	5.19
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานรัฐ	23	17.04
พนักงานบริษัทเอกชน	1	0.74
ธุรกิจส่วนตัว	38	28.15
เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ	10	7.41
นักพัฒนาเอกชน ประชาสังคม	10	7.41
รวม	135	100.00
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.		
ไม่เกิน 1 ปี	4	2.96
ตั้งแต่ 1-3 ปี	10	7.41
มากกว่า 3-5 ปี	13	9.63
มากกว่า 5-7 ปี	9	6.67
มากกว่า 7-9 ปี	14	10.37
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	85	62.96
รวม	135	100.00

การสำรวจสถานะหรือตำแหน่งของคณะกรรมการมีจำนวนกว่า 87 ราย (ร้อยละ 64.44) ที่มีเพียง 1 สถานะหรือตำแหน่งรองลงมาจะมี 2 สถานะหรือตำแหน่งควบคู่กัน จำนวน 45 ราย (ร้อยละ 33.33) และผู้ที่มี 3 สถานะหรือตำแหน่งพร้อมกันจำนวน 3 ราย (ร้อยละ 2.22) รายละเอียดตารางที่ 4.10 ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานะ/ตำแหน่งในคณะกรรมการต่างๆ

สถานะ / ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
มี 1 สถานะ / ตำแหน่งในคณะกรรมการ	87	64.44
กรรมการในคณะกรรมการ	79	90.80
ประธานคณะกรรมการ	3	3.45
อาจารย์/ นักวิชาการ/ผู้ทรงคุณวุฒิ	3	3.45
ผู้นำเครือข่ายชุมชน	1	1.15
ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	1	1.15
มี 2 สถานะ / ตำแหน่งในคณะกรรมการ	45	33.33
กรรมการในคณะกรรมการ / ผู้นำเครือข่ายชุมชน	31	68.89
กรรมการในคณะกรรมการ / อาจารย์นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ	6	13.33
กรรมการในคณะกรรมการ /ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	5	11.11

สถานะ / ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ประธานคณะกรรมการ / กรรมการในคณะกรรมการ	1	2.22
กรรมการในคณะกรรมการ / ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1	2.22
ผู้นำเครือข่ายชุมชน / อาจารย์นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ	1	2.22
มี 3 สถานะ / ตำแหน่งในคณะกรรมการ	3	2.22
กรรมการในคณะกรรมการ / ผู้นำเครือข่ายชุมชน / ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1	33.33
กรรมการในคณะกรรมการ / ผู้นำเครือข่ายชุมชน / อาจารย์ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ	1	33.33
กรรมการในคณะกรรมการ / ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ / อาจารย์ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ	1	33.33
รวม	135	100.00

ในด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบคณะกรรมการที่มีการเข้าร่วมดำเนินงานอยู่นั้นสามารถแจกแจงรายละเอียดของการเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการเข้าไปดำเนินงานเป็นคณะกรรมการในชุดต่างๆซึ่งพบว่าอนุกรรมการจาก 135 รายที่ทำการสำรวจได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการประสานงานขบวนองค์กรชุมชนมากที่สุด จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 14.07) ซึ่งเท่ากันกับการเข้าร่วมเป็นอนุกรรมการภาคเหนือ จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 14.07) รองลงมาเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการภาคกลางและตะวันตก จำนวน 17 ราย (ร้อยละ 12.59) และที่เข้าร่วมน้อยที่สุดของอนุกรรมการที่ได้ทำการสำรวจคือคณะกรรมการบริหารเงินกองทุนจำนวน 2 ราย (ร้อยละ 1.48) และคณะกรรมการบริหารบุคลากร จำนวน 2 ราย (ร้อยละ 1.48) รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ*	จำนวน	ร้อยละ
อนุกรรมการประสานงานขบวนองค์กรชุมชน	19	14.07
อนุกรรมการภาคเหนือ	19	14.07
อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก	17	12.59
อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน	14	10.37
อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	11	8.15
อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก	10	7.41
อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน	7	5.19
อนุกรรมการภาคใต้	7	5.19
อนุกรรมการสินเชื่อ	6	4.44
อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง	6	4.44
อนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ	6	4.44
อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน	5	3.70
กรรมการตรวจสอบ	4	2.96
อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน	2	1.48
อนุกรรมการบริหารบุคลากร	2	1.48
รวม	135	100

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ รวมทั้งสิ้น 1,048 ราย โดยแบ่งเป็นผู้รับบริการจำนวน 913 รายและคณะอนุกรรมการ 135 ราย ได้กระทำการสำรวจความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช./ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช./ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงการรับฟังข้อเสนอโดยรวมของผู้รับบริการ ทั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ในการวัดผล ดังนี้

เกณฑ์ในการวัดผล

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

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

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

4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 จากกลุ่มผู้รับบริการ

4.2.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 913 ราย ในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) รองลงมาด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) และความพึงพอใจต่อ

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	85.60	4.12	0.57	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	84.80	3.96	0.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	86.45	4.29	0.63	มากที่สุด
ภาพรวม	85.60	4.12	0.54	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ที่ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) และมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการสนับสนุนจาก พอช.ที่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้ชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านของการสนับสนุนจากพอช. คือการสนับสนุนจากพอช.ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้นซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.25	4.25	0.67	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	86.05	4.21	0.68	มากที่สุด
3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.80	3.96	0.80	มาก
4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.95	4.19	0.74	มาก
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.60	4.12	0.71	มาก
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.85	4.17	0.70	มาก
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	85.10	4.02	0.70	มาก
8. สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.35	4.07	0.78	มาก
9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.10	4.02	0.74	มาก
10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.80	4.16	0.74	มาก
ภาพรวม	85.60	4.12	0.57	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือพึงพอใจต่อการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชน

ท้องถิ่น”พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนา ขบวนการองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการ เสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป)ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) เท่ากันกับการมีความรวดเร็วและและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผลการ ประเมิน
1. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและ ภาคเอกชน	84.65	3.93	0.73	มาก
2. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวน องค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่ เกี่ยวข้อง	85.10	4.02	0.70	มาก
3. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบล และระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	85.15	4.03	0.72	มาก
4. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวน องค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ	84.65	3.93	0.77	มาก
5. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถ ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	85.20	4.04	0.74	มาก
6. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ ภาค/จังหวัด/ตำบล	85.00	4.00	0.74	มาก
7. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงาน พัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	84.60	3.92	0.75	มาก
8. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการ ให้บริการ	84.40	3.88	0.75	มาก
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอน และกระบวนการของการให้บริการ	84.40	3.88	0.82	มาก

10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	85.05	4.01	0.79	มาก
11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.90	3.98	0.75	มาก
ภาพรวม	84.80	3.96	0.60	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) รองลงมาคือการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48)การมีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก พึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. และสถาบันการศึกษา ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสาร ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	85.85	4.17	0.75	มาก
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	87.40	4.48	0.73	มากที่สุด
3. มีลักษณะการทำงานเป็นที่ระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	85.90	4.18	0.77	มาก
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	85.55	4.11	0.77	มาก
5. มีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	87.60	4.52	0.73	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	86.35	4.27	0.74	มากที่สุด
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	86.25	4.25	0.75	มากที่สุด
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ	86.60	4.32	0.71	มากที่สุด
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	86.15	4.23	0.77	มากที่สุด
10. มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาห้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	86.90	4.38	0.75	มากที่สุด
ภาพรวม	86.45	4.29	0.63	มากที่สุด

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานของพอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ขณะที่ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ด้านผู้รับบริการที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช. แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานของพอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ขณะที่ผู้รับบริการที่มีบทบาทต่อโครงการที่ดำเนินงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานของพอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ	ความพึงพอใจ		
	ผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	จนท.ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.
1. เพศ	-2.973 (0.003*)	-1.880 (0.060)	-0.944 (0.345)
2. อายุ	1.316 (0.262)	1.939 (0.102)	0.883 (0.473)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	1.615 (0.153)	3.825 (0.002*)	6.019 (0.000*)
4. อาชีพ	1.102 (0.359)	2.608 (0.016*)	1.249 (0.279)

5. สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน	0.114 (0.893)	0.590 (0.555)	0.062 (0.940)
6. ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.	3.435 (0.004*)	3.675 (0.003*)	3.322 (0.006*)
7. โครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน	1.535 (0.204)	0.434 (0.728)	6.183 (0.000*)

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

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. พบว่าในด้านผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. แตกต่างกันมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 6 ข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.

ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.
1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	0.300 (0.913)
2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	3.002 (0.011*)
3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	4.601 (0.000*)
4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	3.270 (0.006*)
5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	3.780 (0.002*)
6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.614 (0.000*)
7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	1.908 (0.090)
8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	2.099 (0.063)
9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	2.420 (0.034*)
10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	1.888 (0.094)

หมายเหตุ : ตัวเลขหน้าวงเล็บคือค่าสถิติ (F) ตัวเลขในวงเล็บคือ นัยสำคัญทางสถิติ (Sig)

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 3-5 ปี ตั้งแต่ 1-3 ปี มากกว่า 5-7 ปี และมากกว่า 7-9 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 3-5 ปี ตั้งแต่ 1-3 ปี มากกว่า 9 ปีขึ้นไป มากกว่า 5-7 ปี และมากกว่า 7-9 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 9 ปีขึ้นไป มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 5-7 ปี ตั้งแต่ 1-3 ปี และมากกว่า 7-9 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช. ตั้งแต่ 1-3 ปี มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 5-7 ปี มากกว่า 7-9 ปี และมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี ในข้อการสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 5-7 ปี ตั้งแต่ 1-3 ปี มากกว่า 7-9 ปี และมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี ในข้อ องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน และข้อ องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 5-7 ปี มากกว่า 9 ปีขึ้นไป ตั้งแต่ 1-3 ปี และมากกว่า 7-9 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี ในข้อ โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	0.300	(0.913)	
2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	3.002	(0.011*)	มากกว่า 3-5 ปี / ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป / มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 7-9 ปี > ไม่เกิน 1 ปี

ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	4.601	(0.000*)	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป / มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 7-9 ปี > ไม่เกิน 1 ปี
4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	3.270	(0.006*)	ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป > ไม่เกิน 1 ปี
5.องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	3.780	(0.002*)	มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป > ไม่เกิน 1 ปี
6.องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.614	(0.000*)	มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป > ไม่เกิน 1 ปี
7.องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	1.908	(0.090)	
8.สภาก่อตั้งชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	2.099	(0.063)	
9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	2.420	(0.034*)	มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป / ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 7-9 ปี > ไม่เกิน 1 ปี
10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	1.888	(0.094)	
ภาพรวม	3.435	(0.004*)	มากกว่า 3-5 ปี / ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป / มากกว่า 7-9 ปี > ไม่เกิน 1 ปี

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. พบว่า ในด้านผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 6 ข้อ ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 6 ข้อ และด้านผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 8 ข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช.	ระดับการศึกษา	อาชีพ	ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.
1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	1.107 (0.355)	0.581 (0.746)	4.375 (0.001*)
2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.624 (0.003*)	1.952 (0.070)	3.491 (0.004*)
3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	2.013 (0.075)	1.160 (0.325)	4.563 (0.000*)
4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	1.830 (0.104)	3.221 (0.004*)	5.766 (0.000*)
5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	2.006 (0.075)	2.979 (0.007*)	4.064 (0.001*)
6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	2.123 (0.061)	0.726 (0.629)	2.610 (0.024*)
7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.365 (0.001*)	2.737 (0.012*)	2.991 (0.011*)
8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	5.991 (0.000*)	3.162 (0.004*)	2.205 (0.052)
9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	3.776 (0.002*)	1.983 (0.066)	2.924 (0.013*)
10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.579 (0.003*)	3.387 (0.003*)	0.912 (0.472)
11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	2.947 (0.012*)	2.658 (0.015*)	1.469 (0.197)

หมายเหตุ : ตัวเลขหน้าวงเล็บคือค่าสถิติ (F) ตัวเลขในวงเล็บคือ นัยสำคัญทางสถิติ (Sig)

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD (Fisher’s Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจมากกว่ามัธยม

ปลายหรือ ปวช. ประถมศึกษา ปริญญาโทขึ้นไปและปริญญาตรีในข้อมีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือปวส. มัธยมต้น มัธยมปลายหรือ ปวช. ประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าปริญญาโทขึ้นไปในข้อการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมปลายหรือ ปวช. มัธยมต้น อนุปริญญาหรือปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าปริญญาโทขึ้นไปในข้อความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมต้น มัธยมปลายหรือ ปวช. อนุปริญญาหรือปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าปริญญาโทขึ้นไปในข้อความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าปริญญาโทขึ้นไปในข้อกระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือปวส. ประถมศึกษา มัธยมปลายหรือ ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่าปริญญาโทขึ้นไปในข้อความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sing)	ผลการเปรียบเทียบ
1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	1.107	(0.355)	
2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.624	(0.003*)	อนุปริญญา ปวส. >ม.ปลาย / ประถมศึกษา / ปริญญาโทขึ้นไป / ปริญญาตรี
3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	2.013	(0.075)	
4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	1.830	(0.104)	
5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	2.006	(0.075)	

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sing)	ผลการเปรียบเทียบ
6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ ภาค/จังหวัด/ตำบล	2.123	(0.061)	
7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.365	(0.001*)	อนุปริญญา ปวส./ ม.ต้น / ม.ปลาย / ประถมศึกษา > ปริญญาโทขึ้นไป
8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	5.991	(0.000*)	ประถมศึกษา / ม.ปลาย / ม.ต้น / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี >ปริญญาโทขึ้นไป
9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	3.776	(0.002*)	ประถมศึกษา / ม.ต้น / ม.ปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี > ปริญญาโทขึ้นไป
10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.579	(0.003*)	ม.ปลาย ปวช. >ปริญญาตรี / ปริญญาโทขึ้นไป
11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	2.947	(0.012*)	อนุปริญญา ปวส. / ประถมศึกษา / ม.ปลาย ปวช. >ปริญญาโทขึ้นไป
ภาพรวม	3.825	(0.002*)	อนุปริญญา ปวส. / ม.ปลาย ปวช. / ประถมศึกษา / ม.ต้น / ปริญญาตรี >ปริญญาโทขึ้นไป

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมากกว่า ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างหรือลูกจ้าง ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ และพนักงานบริษัทเอกชนในข้อการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมากกว่า ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ รับจ้างหรือลูกจ้าง และธุรกิจส่วนตัวในข้อความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปรงใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมากกว่า ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ ในข้อการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน และข้อความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมากกว่า เกษียณไม่ได้ทำงานประจำ รับจ้างหรือลูกจ้าง ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ และพนักงานบริษัทเอกชน ในข้อกระบวนการจัดแจ้งจัดตั้ง

สภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจมากกว่า ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ และเกษียณไม่ได้ทำงานประจำ ในข้อความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	0.581	(0.746)	
2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	1.952	(0.070)	
3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	1.160	(0.325)	
4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	3.221	(0.004*)	เกษตรกร >ธุรกิจส่วนตัว / รับจ้าง ลูกจ้าง / ข้าราชการ พนง.รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ / พนง.บริษัทเอกชน
5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	2.979	(0.007*)	เกษตรกร>ข้าราชการ พนง.รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ / รับจ้าง ลูกจ้าง / ธุรกิจส่วนตัว
6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	0.726	(0.629)	
7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	2.737	(0.012*)	เกษตรกร >ธุรกิจส่วนตัว / ข้าราชการ พนง.รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ
8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	3.162	(0.004*)	เกษตรกร >ธุรกิจส่วนตัว / ข้าราชการ พนง.รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ
9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	1.983	(0.066)	
10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.387	(0.003*)	เกษตรกร >เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ / รับจ้าง ลูกจ้าง / ข้าราชการ พนง.รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ / พนง.บริษัทเอกชน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sing)	ผลการเปรียบเทียบ
11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผล โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	2.658	(0.015*)	ค้าขาย>ธุรกิจส่วนตัว / ข้าราชการ พนง.รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ
ภาพรวม	2.608	(0.016*)	เกษตรกร >ข้าราชการ พนง.รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ / ธุรกิจส่วนตัว / เกษียณ ไม่ได้ทำงานประจำ

หมายเหตุ : เครื่องหมาย >หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.มากกว่า 5-7 ปี มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 7-9 ปี มากกว่า 9 ปีขึ้นไป ตั้งแต่ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี ในข้อการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ตั้งแต่ 1-3 ปี มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 5-7 ปี มากกว่า 7-9 ปีและมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี ในข้อการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนขององค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.มากกว่า 5-7 ปี ตั้งแต่ 1-3 ปี มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 9 ปีขึ้นไป และมากกว่า 7-9 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี ในข้อการสนับสนุนการขับเคลื่อนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 9 ปีขึ้นไป มากกว่า 5-7 ปี มากกว่า 7-9 ปี และตั้งแต่ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี ในข้อการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางาน ประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ตั้งแต่ 1-3 ปี มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 5-7 ปี มากกว่า 7-9 ปี และมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี ในข้อความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และข้อความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 3-5 ปี ตั้งแต่ 1-3 ปี มากกว่า 7-9 ปี มากกว่า 5-7 ปี และมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี ในข้อ

การพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 5-7 ปี และตั้งแต่ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 1 ปี ในข้อความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่า นัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	4.375	(0.001*)	มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป / ตั้งแต่ 1-3 ปี >ไม่เกิน 1 ปี
2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขององค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.491	(0.004*)	ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป >ไม่เกิน 1 ปี
3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	4.563	(0.000*)	มากกว่า 5-7 ปี / ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป / มากกว่า 7-9 ปี >ไม่เกิน 1 ปี
4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	5.766	(0.000*)	มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป / มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / ตั้งแต่ 1-3 ปี >ไม่เกิน 1 ปี
5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.064	(0.001*)	ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป >ไม่เกิน 1 ปี
6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	2.610	(0.024*)	ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี /มากกว่า 7-9 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป >ไม่เกิน 1 ปี
7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	2.991	(0.011*)	มากกว่า 3-5 ปี / ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป >ไม่เกิน 1 ปี
8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	2.205	(0.052)	
9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	2.924	(0.013*)	มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / ตั้งแต่ 1-3 ปี >ไม่เกิน 1 ปี

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่า นัยสำคัญ (Sing)	ผลการเปรียบเทียบ
10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	0.912	(0.472)	
11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผล โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	1.469	(0.197)	
ภาพรวม	3.675	(0.003*)	มากกว่า 3-5 ปี / ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป >ไม่เกิน 1 ปี

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. และโครงการที่มีบทบาทการดำเนินงาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ทุกข้อ ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 4 ข้อ

ด้านผู้รับบริการจำแนกตามโครงการที่มีบทบาทการดำเนินงานมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 6 ข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. และโครงการที่มีบทบาทการดำเนินงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	ระดับการศึกษา	ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.	โครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	4.190 (0.001*)	6.491 (0.000*)	8.931 (0.000*)
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	7.584 (0.000*)	3.353 (0.005*)	10.040 (0.000*)
3. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชุมชนในพื้นที่	2.940 (0.012*)	2.009 (0.063)	2.566 (0.053)
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	3.356 (0.005*)	2.068 (0.067)	0.795 (0.497)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	ระดับการศึกษา	ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.	โครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน
5. มีอัตรายศัสมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	8.228 (0.000*)	5.723 (0.000*)	9.297 (0.000*)
6. มีความรับผิดชอบ พุ่มเท ตรงเวลาฯ	3.540 (0.004*)	2.268 (0.046*)	3.415 (0.017*)
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	5.211 (0.000*)	1.983 (0.079)	4.308 (0.005*)
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ	2.467 (0.031*)	1.033 (0.397)	2.249 (0.081)
9. สามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	3.787 (0.002*)	1.730 (0.125)	7.522 (0.000*)
10. มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	7.653 (0.000*)	2.607 (0.024*)	2.188 (0.088)

หมายเหตุ : ตัวเลขหน้าวงเล็บคือค่าสถิติ (F) ตัวเลขในวงเล็บคือ นัยสำคัญทางสถิติ (Sig)

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่ำกว่า ผู้ที่มีการศึกษาในระดับอื่น ในทุกข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050รายละเอียดดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	4.190	(0.001*)	ประถมศึกษา / อนุปริญญา ปวส. / ม.ปลาย ปวช. / ปริญญาตรี >ปริญญาโทขึ้นไป
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	7.584	(0.000*)	ประถมศึกษา / อนุปริญญา ปวส. / ม.ปลาย ปวช. / ปริญญาตรี / ม.ต้น >ปริญญาโทขึ้นไป
3. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	2.940	(0.012*)	ประถมศึกษา / อนุปริญญา ปวส. / ม.ปลาย ปวช. / ปริญญาตรี / ม.ต้น >ปริญญาโทขึ้นไป

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sing)	ผลการ เปรียบเทียบ
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	3.356	(0.005*)	ประถมศึกษา / อนุปริญญา ปวส. / ม. ปลาย ปวช. / ปริญญาตรี >ปริญญาโทขึ้นไป
5. มีอัตราย้ายโยกย้ายในการให้บริการ เช่น ยืมแยม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	8.228	(0.000*)	ประถมศึกษา / ม.ปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ม.ต้น > ปริญญาโทขึ้นไป
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	3.540	(0.004*)	อนุปริญญา ปวส. / ประถมศึกษา / ม.ปลาย ปวช. / ปริญญาตรี > ปริญญาโทขึ้นไป
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและ เอาใจใส่	5.211	(0.000*)	อนุปริญญา ปวส. / ม. ปลาย ปวช. / ม.ต้น / ประถมศึกษา / ปริญญา ตรี >ปริญญาโทขึ้นไป
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ	2.467	(0.031*)	อนุปริญญา ปวส. / ม. ปลาย ปวช. / ประถมศึกษา / ปริญญา ตรี >ปริญญาโทขึ้นไป
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งาน สามารถบรรลุผลได้	3.787	(0.002*)	ม.ปลาย ปวช. / ประถมศึกษา / อนุปริญญา ปวส. / ม.ต้น ปริญญาตรี >ปริญญาโท ขึ้นไป
10.มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกน หลัก	7.653	(0.000*)	ประถมศึกษา / ม.ปลาย ปวช. / อนุปริญญา ปวส. / ปริญญาตรี / ม.ต้น > ปริญญาโทขึ้นไป
ภาพรวม	6.019	(0.000*)	ประถมศึกษา / อนุปริญญา ปวส. / ม.ปลาย ปวช. / ปริญญาตรี / ม.ต้น >ปริญญาโทขึ้นไป

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/
ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-
Significant Difference) พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานกับ พอช. มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 5-7
ปี มากกว่า 7-9 ปี มากกว่า 9 ปีขึ้นไป และตั้งแต่ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ไม่เกิน 1 ปี ในข้อมี
ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนา
ชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน และข้อมีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย
ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ
0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานกับ พอช.มากกว่า 5-7 ปี มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 7-9 ปี มากกว่า 9 ปีขึ้นไป และตั้งแต่ 1-3 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ไม่เกิน 1 ปี ในข้อมีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ และข้อมีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ทำงานกับ พอช.มากกว่า 3-5 ปี มากกว่า 5-7 ปี มากกว่า 7-9 ปี ตั้งแต่ 1-3 ปี และมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ไม่เกิน 1 ปีในข้อมีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ รายละเอียดดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานกับ พอช. ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sing)	ผลการเปรียบเทียบ
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	6.491	(0.000*)	มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป / ตั้งแต่ 1-3 ปี > ไม่เกิน 1 ปี
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	3.353	(0.005*)	มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป / ตั้งแต่ 1-3 ปี > ไม่เกิน 1 ปี
3. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่	2.009	(0.063)	
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	2.068	(0.067)	
5. มีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	5.723	(0.000*)	มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป / ตั้งแต่ 1-3 ปี > ไม่เกิน 1 ปี
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	2.268	(0.046*)	มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี / มากกว่า 7-9 ปี / ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป > ไม่เกิน 1 ปี
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	1.983	(0.079)	
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	1.033	(0.397)	

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sing)	ผลการเปรียบเทียบ
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	1.730	(0.125)	
10. มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	2.607	(0.024*)	มากกว่า 5-7 ปี/ มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 7-9 ปี/ มากกว่า 9 ปีขึ้นไป / ตั้งแต่ 1-3 ปีขึ้นไป > ไม่เกิน 1 ปี
ภาพรวม	3.322	(0.006*)	มากกว่า 3-5 ปี / มากกว่า 5-7 ปี/ มากกว่า 7-9 ปี/ ตั้งแต่ 1-3 ปี / มากกว่า 9 ปีขึ้นไป / > ไม่เกิน 1 ปี

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) พบว่าผู้รับบริการที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการบ้านพอเพียงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้มีบทบาทในโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน ในข้อมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน และในข้อมีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050

ผู้รับบริการที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการบ้านพอเพียงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้มีบทบาทในโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน และโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน ในข้อมีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ ข้อมีอหิยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ ข้อมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ และข้อมีความสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sing)	ผลการเปรียบเทียบ
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	8.931	(0.000*)	โครงการบ้านพอเพียง >โครงการสนับสนุนสวัสดิการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	ค่าสถิติ (F- test)	ค่านัยสำคัญ (Sing)	ผลการ เปรียบเทียบ
			ชุมชน
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นใน ระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	10.040	(0.000*)	โครงการบ้าน พอเพียง >โครงการ เสริมสร้างขีด ความสามารถของ ชุมชน / โครงการ สนับสนุนสวัสดิการ ชุมชน
3. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และ ร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่	2.566	(0.053)	
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	0.795	(0.497)	
5. มีอธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	9.297	(0.000*)	โครงการบ้าน พอเพียง >โครงการ เสริมสร้างขีด ความสามารถของ ชุมชน / โครงการ สนับสนุนสวัสดิการ ชุมชน
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	3.415	(0.017*)	โครงการบ้าน พอเพียง >โครงการ สนับสนุนสวัสดิการ ชุมชน
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและ เอาใจใส่	4.308	(0.005*)	โครงการบ้าน พอเพียง >โครงการ เสริมสร้างขีด ความสามารถของ ชุมชน / โครงการ สนับสนุนสวัสดิการ ชุมชน
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ	2.249	(0.081)	
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำงาน สามารถบรรลุผลได้	7.522	(0.000*)	โครงการบ้าน พอเพียง >โครงการ เสริมสร้างขีด ความสามารถของ ชุมชน / โครงการ สนับสนุนสวัสดิการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	ค่าสถิติ (F- test)	ค่านัยสำคัญ (Sing)	ผลการ เปรียบเทียบ
			ชุมชน
10.มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกน หลัก	2.188	(0.088)	
ภาพรวม	6.183	(0.000*)	โครงการบ้าน พอเพียง >โครงการ สนับสนุนสวัสดิการ ชุมชน

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามพื้นที่ดำเนินโครงการ (ภาค)

ในการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) พบว่า ผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจในภาพรวมสูงกว่าพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านการได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. นั้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาเป็นภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และตะวันออก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช.พบว่า ภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาเป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือในขณะที่ทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่าภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาเป็นกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก (ค่าเฉลี่ย 4.28)

อย่างไรก็ตามในภาพรวมของความพึงพอใจของทุกภาคเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.สูงกว่าด้านอื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ(ภาค)

พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)		การได้รับผล การสนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. ภาคเหนือ	จำนวน	192	192	192	192
	ร้อยละ	85.60	85.10	86.75	85.80
	ค่าเฉลี่ย	4.12	4.02	4.35	4.16
	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.50	0.57	0.57	0.49
2. ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวน	245	245	245	245
	ร้อยละ	85.80	84.95	86.75	85.80
	ค่าเฉลี่ย	4.16	3.99	4.35	4.16

พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)		การได้รับผล การสนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.54	0.59	0.60	0.51
3. ภาคใต้	จำนวน	184	184	184	184
	ร้อยละ	85.25	84.60	85.90	85.25
	ค่าเฉลี่ย	4.05	3.92	4.18	4.05
	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.49	0.51	0.58	0.47
4. ภาคกลางและ ตะวันออก	จำนวน	173	173	173	173
	ร้อยละ	85.55	84.70	86.25	85.45
	ค่าเฉลี่ย	4.11	3.94	4.25	4.09
	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.72	0.73	0.73	0.68
5. กรุงเทพฯ ปริมณฑลและ ตะวันออก	จำนวน	119	119	119	119
	ร้อยละ	85.70	84.60	86.40	85.55
	ค่าเฉลี่ย	4.14	3.92	4.28	4.11
	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.56	0.60	0.66	0.56
ภาพรวม	จำนวน	913	913	913	913
	ร้อยละ	85.60	84.80	86.45	85.60
	ค่าเฉลี่ย	4.12	3.96	4.29	4.12
	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.57	0.60	0.63	0.54

1) ภาคเหนือ

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคเหนือ จำนวน 192 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) รองลงมา ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ผลการประเมิน
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	85.60	4.12	0.50	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	85.10	4.02	0.57	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	86.75	4.35	0.57	มากที่สุด
ภาพรวม	85.80	4.16	0.49	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นต่อไปนี้เป็น การสนับสนุนจากพอช. ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) รองลงมาคือการสนับสนุนจากพอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) การสนับสนุนจากพอช. ที่ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในด้านนี้ ได้แก่ การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ผลการประเมิน
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นตนเอง	86.30	4.26	0.57	มากที่สุด
2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.95	4.19	0.59	มาก
3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.80	3.96	0.74	มาก
4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	86.10	4.22	0.64	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.55	4.11	0.63	มาก
6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.70	4.14	0.65	มาก
7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	85.20	4.04	0.67	มาก
8.สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.45	4.09	0.69	มาก
9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	84.95	3.99	0.71	มาก
10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาพองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.85	4.17	0.67	มาก
ภาพรวม	85.60	4.12	0.50	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) รองลงมาคือ มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) การประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) รายละเอียดดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	85.20	4.04	0.67	มาก
2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนขององค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	85.05	4.01	0.69	มาก
3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	85.00	4.00	0.69	มาก
4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการชุมชนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	85.20	4.04	0.74	มาก
5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	85.65	4.13	0.68	มาก
6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	85.25	4.05	0.71	มาก
7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	84.85	3.97	0.74	มาก
8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	84.75	3.95	0.72	มาก
9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	84.85	3.97	0.76	มาก
10.กระบวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	85.15	4.03	0.78	มาก
11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	85.10	4.02	0.73	มาก
รวม	85.10	4.02	0.57	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นต่อไปนี้ คือ การมีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59) รองลงมาคือ การมีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่แสวงหาประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) การมีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) รายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	85.85	4.17	0.67	มาก
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	87.65	4.52	0.66	มากที่สุด
3. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่	86.30	4.26	0.67	มากที่สุด
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	85.80	4.16	0.72	มาก
5. มีอริยาไยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	87.95	4.59	0.62	มากที่สุด
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	86.90	4.38	0.67	มากที่สุด
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	86.65	4.33	0.68	มากที่สุด
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ	87.05	4.41	0.66	มากที่สุด
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	86.65	4.33	0.68	มากที่สุด
10. มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	86.80	4.36	0.77	มากที่สุด
ภาพรวม	86.75	4.35	0.57	มากที่สุด

2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 245 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) และ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ผลการประเมิน
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	85.80	4.16	0.54	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	84.95	3.99	0.59	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	86.80	4.35	0.60	มากที่สุด
ภาพรวม	85.80	4.16	0.51	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) รองลงมา คือ การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23)การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) รายละเอียดดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ผลการประเมิน
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.45	4.29	0.67	มากที่สุด
2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	86.15	4.23	0.66	มากที่สุด
3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.90	3.98	0.78	มาก

4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	86.10	4.22	0.76	มากที่สุด
5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.90	4.18	0.70	มาก
6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	86.05	4.21	0.66	มากที่สุด
7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	85.40	4.08	0.70	มาก
8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.80	4.16	0.74	มาก
9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.30	4.06	0.70	มาก
10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.95	4.19	0.71	มาก
ภาพรวม	85.80	4.16	0.54	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) รองลงมา คือ การให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) กระบวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) รายละเอียดดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.60	3.92	0.74	มาก
2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	85.55	4.11	0.69	มาก
3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	85.65	4.13	0.72	มาก

4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	84.55	3.91	0.76	มาก
5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	85.10	4.02	0.72	มาก
6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	85.05	4.01	0.72	มาก
7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	84.95	3.99	0.66	มาก
8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	84.35	3.87	0.73	มาก
9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	84.40	3.88	0.79	มาก
10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	85.45	4.09	0.76	มาก
11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	85.05	4.01	0.75	มาก
รวม	84.95	3.99	0.59	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการมีอัตราค่าจ้างในกรณีการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) รองลงมา คือ การมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56) มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46)

และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) รายละเอียดดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช. สนับสนุน	86.35	4.27	0.76	มากที่สุด
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่	87.80	4.56	0.71	มากที่สุด

รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์				
3. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	86.00	4.20	0.75	มากที่สุด
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	85.90	4.18	0.71	มาก
5. มีอัยการช่วยไต่สวนในการให้บริการ เช่น ยิมแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	87.90	4.58	0.71	มากที่สุด
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	86.35	4.27	0.75	มากที่สุด
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	86.50	4.30	0.73	มากที่สุด
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	86.90	4.38	0.71	มากที่สุด
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	86.60	4.32	0.75	มากที่สุด
10. มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	87.30	4.46	0.70	มากที่สุด
ภาพรวม	86.80	4.35	0.60	มากที่สุด

3) ภาคใต้

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคใต้จำนวน 184 ราย ในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) รองลงมาด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) และ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.36 ตารางที่ 4.36 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	85.25	4.05	0.49	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	84.60	3.92	0.51	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	85.90	4.18	0.58	มาก
ภาพรวม	85.25	4.05	0.47	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ที่ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น เท่ากันกับองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) ระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนจากพอช.คือการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) รายละเอียดดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	85.90	4.18	0.63	มาก
2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.65	4.13	0.58	มาก
3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.55	3.91	0.76	มาก
4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.55	4.11	0.66	มาก
5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.05	4.01	0.67	มาก
6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.65	4.13	0.65	มาก
7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	84.75	3.95	0.66	มาก
8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.10	4.02	0.71	มาก
9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.00	4.00	0.65	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.55	4.11	0.68	มาก
ภาพรวม	85.25	4.05	0.49	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) ความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางาน ประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ เท่ากันกับ การพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) เช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.80	3.96	0.66	มาก
2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.85	3.97	0.63	มาก
3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	84.90	3.98	0.69	มาก
4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	84.10	3.82	0.75	มาก
5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	85.10	4.02	0.71	มาก
6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการ ให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	84.95	3.99	0.68	มาก
7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	84.10	3.82	0.74	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	84.45	3.89	0.66	มาก
9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	84.30	3.86	0.80	มาก
10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.60	3.92	0.80	มาก
11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับบริการสนับสนุนจาก พอช.	84.65	3.93	0.72	มาก
รวม	84.60	3.92	0.51	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการมีอัตราค่าจ้างไม่ตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50)ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ คุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) รายละเอียดดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช. สนับสนุน	85.55	4.11	0.73	มาก
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	87.00	4.40	0.70	มากที่สุด
3. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	85.20	4.04	0.71	มาก
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	84.95	3.99	0.76	มาก
5. มีอัตราค่าจ้างไม่ตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจา	87.50	4.50	0.71	มากที่สุด

ไพบเราะ สุภาพ				
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	85.80	4.16	0.70	มาก
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	85.45	4.09	0.78	มาก
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ	85.90	4.18	0.68	มาก
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	85.25	4.05	0.78	มาก
10. มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	86.50	4.30	0.72	มากที่สุด
ภาพรวม	85.90	4.18	0.58	มาก

4) ภาคกลางและตะวันตก

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตก จำนวน 173 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) รองลงมา ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและตะวันตก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	85.55	4.11	0.72	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	84.70	3.94	0.73	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	86.25	4.25	0.73	มากที่สุด
ภาพรวม	85.45	4.09	0.68	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น การสนับสนุนจากพอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) และ การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการ

เรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29)ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านของการสนับสนุนจาก พอช. คือ สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) รายละเอียดดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจากพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.55	4.31	0.77	มากที่สุด
2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	86.45	4.29	0.88	มากที่สุด
3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.90	3.98	0.89	มาก
4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.90	4.18	0.87	มาก
5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.45	4.09	0.83	มาก
6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.70	4.14	0.85	มาก
7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	84.95	3.99	0.79	มาก
8.สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	84.75	3.95	1.00	มาก
9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	84.90	3.98	0.93	มาก
10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.90	4.18	0.87	มาก
ภาพรวม	85.55	4.11	0.72	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) รองลงมา มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเสชาจังหวัดและกองเสชางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) รายละเอียดดังตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.40	3.88	0.80	มาก
2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.90	3.98	0.81	มาก
3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	85.15	4.03	0.80	มาก
4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเสชาจังหวัดและกองเสชางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	84.95	3.99	0.84	มาก
5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	85.10	4.02	0.89	มาก
6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	84.85	3.97	0.87	มาก
7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	84.40	3.88	0.88	มาก
8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	84.00	3.80	0.86	มาก
9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	84.35	3.87	0.93	มาก
10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.80	3.96	0.91	มาก
11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.65	3.93	0.89	มาก
รวม	84.70	3.94	0.73	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43) รองลงมา คือ การมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29)

และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) รายละเอียดดังตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและตะวันตกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช. สนับสนุน	85.60	4.12	0.82	มาก
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	87.15	4.43	0.82	มากที่สุด
3. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่	86.00	4.20	0.90	มากที่สุด
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	85.40	4.08	0.89	มาก
5. มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	86.95	4.39	0.85	มากที่สุด
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	86.30	4.26	0.82	มากที่สุด
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	86.15	4.23	0.80	มากที่สุด
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ	86.45	4.29	0.78	มากที่สุด
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อขัดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	85.90	4.18	0.87	มาก
10. มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	86.60	4.32	0.81	มากที่สุด
ภาพรวม	86.25	4.25	0.73	มากที่สุด

5) ภาคกรุงเทพฯ ปริมาณและตะวันออก

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมาณ และภาคตะวันออก จำนวน 119 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14)และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมาณและตะวันออก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	85.70	4.14	.60	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	84.60	3.92	.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	86.40	4.28	.66	มากที่สุด
ภาพรวม	85.55	4.11	0.56	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24)องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนจากพอช.คือการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) รายละเอียดดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	85.95	4.19	.69	มาก
2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	86.20	4.24	.65	มากที่สุด
3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.85	3.97	.84	มาก
4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.90	4.18	.76	มาก
5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	86.05	4.21	.70	มากที่สุด
6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.95	4.19	.72	มาก
7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	85.15	4.03	.66	มาก
8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.60	4.12	.74	มาก
9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.50	4.10	.68	มาก
10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.60	4.12	.77	มาก
ภาพรวม	85.70	4.14	.60	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นกระบวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03)รองลงมาคือ มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/

ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) รายละเอียดดังตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมาณ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	83.95	3.79	.74	มาก
2.มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขององค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.85	3.97	.65	มาก
3.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	84.85	3.97	.70	มาก
4.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	84.35	3.87	.76	มาก
5.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	84.95	3.99	.72	มาก
6.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	84.80	3.96	.69	มาก
7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	84.45	3.89	.70	มาก
8.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	84.35	3.87	.75	มาก
9.มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	84.10	3.82	.87	มาก
10.กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	85.15	4.03	.64	มาก
11.มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.85	3.97	.63	มาก
รวม	84.60	3.92	.60	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในการมีอัตราค่าจ้างไม่ตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุขภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) รองลงมาคือ การมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น

กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) รายละเอียดดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช. สนับสนุน	85.45	4.09	.75	มาก
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	87.30	4.46	.76	มากที่สุด
3. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่	85.80	4.16	.82	มาก
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	85.40	4.08	.80	มาก
5. มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	87.60	4.52	.71	มากที่สุด
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	86.55	4.31	.75	มากที่สุด
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	86.45	4.29	.76	มากที่สุด
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ	86.45	4.29	.74	มากที่สุด
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	86.10	4.22	.70	มากที่สุด
10. มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	87.05	4.41	.74	มากที่สุด
ภาพรวม	86.40	4.28	.66	มากที่สุด

4.1.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกรายโครงการ

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงานในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. และในระดับมากใน 2 ด้าน คือ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. และกระบวนการขั้นตอนให้บริการ

สอดคล้องกับผู้รับบริการที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน โครงการบ้านพอเพียงชนบทและโครงการบ้านมั่นคง ต่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. และพึงพอใจระดับมากใน 2 ด้าน คือ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. และกระบวนการขั้นตอนให้บริการเช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.48 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน

โครงการ		การได้รับผลการสนับสนุน	กระบวนการขั้นตอนให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน	จำนวน	78	78	78	78
	ร้อยละ	85.20	84.80	86.20	85.40
	ค่าเฉลี่ย	4.04	3.96	4.24	4.08
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.72	0.69	0.69	0.63
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
2. โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	จำนวน	383	383	383	383
	ร้อยละ	85.45	84.70	86.00	85.35
	ค่าเฉลี่ย	4.09	3.94	4.20	4.07
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.63	0.64	0.57
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
3. โครงการบ้านพอเพียงชนบท	จำนวน	402	402	402	402
	ร้อยละ	85.75	84.95	86.95	85.85
	ค่าเฉลี่ย	4.15	3.99	4.39	4.17
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.54	0.56	0.58	0.50
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
4. โครงการบ้านมั่นคง	จำนวน	50	50	50	50
	ร้อยละ	86.05	84.95	86.50	85.80
	ค่าเฉลี่ย	4.21	3.99	4.30	4.16
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.47	0.56	0.70	0.50
	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก
ภาพรวม	จำนวน	913	913	913	913
	ร้อยละ	85.60	84.80	86.45	85.60
	ค่าเฉลี่ย	4.12	3.96	4.29	4.12
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.60	0.63	0.54
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก

1) โครงการภาคเหนือ

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านแยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงานภาคเหนือ พบว่า ผู้ที่มีบทบาทในการดำเนินโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ขณะที่ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ส่วนผู้ที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการบ้านมั่นคง ต่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. เช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือแยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน

โครงการ		การได้รับผลการสนับสนุน	กระบวนการขั้นตอนให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน	จำนวน	10	10	10	10
	ร้อยละ	86.00	84.85	86.45	85.75
	ค่าเฉลี่ย	4.20	3.97	4.29	4.15
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.50	0.48	0.55	0.41
	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก
2. โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	จำนวน	59	59	59	59
	ร้อยละ	85.70	85.40	86.35	85.80
	ค่าเฉลี่ย	4.14	4.08	4.27	4.16
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.62	0.71	0.69	0.64
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
3. โครงการบ้านพอเพียงชนบท	จำนวน	113	113	113	113
	ร้อยละ	85.55	85.05	87.10	85.90
	ค่าเฉลี่ย	4.11	4.01	4.42	4.18
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.39	0.48	0.44	0.38
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
4. โครงการบ้านมั่นคง	จำนวน	10	10	10	10
	ร้อยละ	84.80	83.75	85.25	84.55
	ค่าเฉลี่ย	3.96	3.75	4.05	3.91
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.72	0.66	0.97	0.73
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มาก	มาก
ภาพรวม	จำนวน	192	192	192	192
	ร้อยละ	85.6	85.1	86.75	85.8
	ค่าเฉลี่ย	4.12	4.02	4.35	4.16
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.5	0.57	0.57	0.49
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก

2) โครงการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้ที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ในขณะที่ผู้ที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน โครงการบ้านพอเพียงชนบท และโครงการบ้านมั่นคง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. และพึงพอใจในระดับมากในด้านการได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. และกระบวนการขั้นตอนให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือแยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน

โครงการ		การได้รับผลการสนับสนุน	กระบวนการขั้นตอนให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน	จำนวน	17	17	17	17
	ร้อยละ	85.20	84.50	85.15	84.95
	ค่าเฉลี่ย	4.04	3.90	4.03	3.99
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.63	0.73	0.84	0.65
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มาก	มาก
2. โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	จำนวน	84	84	84	84
	ร้อยละ	86.10	85.00	86.30	85.75
	ค่าเฉลี่ย	4.22	4.00	4.26	4.15
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.53	0.60	0.60	0.52
	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก
3. โครงการบ้านพอเพียงชนบท	จำนวน	136	136	136	136
	ร้อยละ	85.65	84.95	87.20	85.90
	ค่าเฉลี่ย	4.13	3.99	4.44	4.18
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.54	0.58	0.56	0.49
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
4. โครงการบ้านมั่นคง	จำนวน	8	8	8	8
	ร้อยละ	86.15	85.95	87.50	86.50
	ค่าเฉลี่ย	4.23	4.19	4.50	4.30
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.42	0.36	0.38	0.31
	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ภาพรวม	จำนวน	245	245	245	245
	ร้อยละ	85.8	84.95	86.75	85.80
	ค่าเฉลี่ย	4.16	3.99	4.35	4.16
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.54	0.59	0.6	0.51
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก

3) โครงการภาคใต้

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงานภาคใต้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนและโครงการบ้านมั่นคงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.รายละเอียดดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้แยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน

โครงการ		การได้รับผลการสนับสนุน	กระบวนการขั้นตอนให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน	จำนวน	11	11	11	11
	ร้อยละ	84.75	83.95	85.20	84.60
	ค่าเฉลี่ย	3.95	3.79	4.04	3.92
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.67	0.67	0.64	0.62
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มาก	มาก
2. โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	จำนวน	130	130	130	130
	ร้อยละ	85.30	84.65	86.00	85.30
	ค่าเฉลี่ย	4.06	3.93	4.20	4.06
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.43	0.46	0.55	0.42
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
3. โครงการบ้านพอเพียงชนบท	จำนวน	33	33	33	33
	ร้อยละ	85.15	84.50	85.70	85.10
	ค่าเฉลี่ย	4.03	3.90	4.14	4.02
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.64	0.67	0.71	0.63
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มาก	มาก
4. โครงการบ้านมั่นคง	จำนวน	10	10	10	10
	ร้อยละ	85.95	85.55	86.50	86.00
	ค่าเฉลี่ย	4.19	4.11	4.30	4.20
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.24	0.25	0.55	0.25
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ภาพรวม	จำนวน	184	184	184	184
	ร้อยละ	85.25	84.6	85.9	85.25
	ค่าเฉลี่ย	4.05	3.92	4.18	4.05
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.49	0.51	0.58	0.47
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มาก	มาก

4) โครงการภาคกลางและตะวันตก

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงานของภาคกลางและตะวันตก พบว่า ผู้รับบริการที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ผู้ที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.มากที่สุด และโครงการบ้านมั่นคง มีความพึงพอใจในด้านการได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช.มากที่สุด

ในขณะที่ผู้ที่มีบทบาทในโครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านการได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. รายละเอียดดังตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.52 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและตะวันตกแยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน

โครงการ		การได้รับ ผลการ สนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. โครงการเสริมสร้าง ขีดความสามารถ ชุมชน	จำนวน	25	25	25	25
	ร้อยละ	85.30	85.50	87.60	86.10
	ค่าเฉลี่ย	4.06	4.10	4.52	4.22
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.88	0.72	0.44	0.63
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
2. โครงการสนับสนุน การจัดสวัสดิการ ชุมชน	จำนวน	68	68	68	68
	ร้อยละ	85.05	84.10	85.30	84.80
	ค่าเฉลี่ย	4.01	3.82	4.06	3.96
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.77	0.82	0.80	0.77
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มาก	มาก
3. โครงการบ้าน พอเพียงชนบท	จำนวน	73	73	73	73
	ร้อยละ	86.00	84.95	86.75	85.85
	ค่าเฉลี่ย	4.20	3.99	4.35	4.17
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.64	0.64	0.70	0.60
	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก
4. โครงการบ้านมั่นคง	จำนวน	7	7	7	7
	ร้อยละ	86.30	84.85	85.65	85.60
	ค่าเฉลี่ย	4.26	3.97	4.13	4.12
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.34	0.68	0.76	0.53
	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
ภาพรวม	จำนวน	173	173	173	173
	ร้อยละ	85.55	84.7	86.25	85.45
	ค่าเฉลี่ย	4.11	3.94	4.25	4.09

โครงการ	การได้รับ ผลการ สนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.72	0.73	0.73	0.68
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก

5) โครงการภาคกรุงเทพปริมณฑลและตะวันออก

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงานในเขตภาคกรุงเทพปริมณฑลและตะวันออก พบว่า ผู้รับบริการที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. และผู้ที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ผู้ที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการบ้านพอเพียงชนบทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. และทางผู้ที่มีบทบาทในการดำเนินงานโครงการบ้านมั่นคง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการสนับสนุนจาก พอช. รายละเอียดดังตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพปริมณฑลและตะวันออกแยกตามโครงการที่มีบทบาทในการดำเนินงาน

โครงการ		การได้รับ ผลการ สนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. โครงการเสริมสร้าง ขีดความสามารถ ชุมชน	จำนวน	25	25	25	25
	ร้อยละ	85.30	85.50	87.60	86.10
	ค่าเฉลี่ย	4.06	4.10	4.52	4.22
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.88	0.72	0.44	0.63
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
2. โครงการสนับสนุน การจัดสวัสดิการ ชุมชน	จำนวน	68	68	68	68
	ร้อยละ	85.05	84.10	85.30	84.80
	ค่าเฉลี่ย	4.01	3.82	4.06	3.96
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.77	0.82	0.80	0.77
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มาก	มาก
3. โครงการบ้าน พอเพียงชนบท	จำนวน	73	73	73	73
	ร้อยละ	86.00	84.95	86.75	85.85
	ค่าเฉลี่ย	4.20	3.99	4.35	4.17
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.64	0.64	0.70	0.60
	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก
4. โครงการบ้านมั่นคง	จำนวน	7	7	7	7
	ร้อยละ	86.30	84.85	85.65	85.60

โครงการ		การได้รับ ผลการ สนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
	ค่าเฉลี่ย	4.26	3.97	4.13	4.12
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.34	0.68	0.76	0.53
	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
ภาพรวม	จำนวน	119	119	119	119
	ร้อยละ	85.7	84.6	86.4	85.55
	ค่าเฉลี่ย	4.14	3.92	4.28	4.11
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.56	0.6	0.66	0.56
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก

4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

จากคณะอนุกรรมการ

การสำรวจความพึงพอใจจากคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 135 ราย ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผลการ ประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	83.90	3.78	0.61	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ของ พอช.	83.60	3.72	0.56	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงาน พัฒนาของ พอช.	84.40	3.88	0.61	มาก
ภาพรวม	83.95	3.79	0.52	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น พึงพอใจในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07)องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มี

คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่4.55

ตารางที่ 4.55 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	85.60	4.12	0.75	มากที่สุด
2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.35	4.07	0.65	มาก
3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	83.50	3.70	0.78	มาก
4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	84.25	3.85	0.82	มาก
5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	83.35	3.67	0.88	มาก
6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	84.30	3.86	0.81	มาก
7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	83.45	3.69	0.75	มาก
8.สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	82.50	3.50	0.90	มาก
9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	83.45	3.69	0.81	มาก
10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/	83.30	3.66	0.94	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่				
ภาพรวม	83.90	3.78	0.61	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) รองลงมาคือการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการและภารกิจของพอช.พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน ซึ่งพึงพอใจในระดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) รายละเอียดดังตารางที่ 4.56

ตารางที่ 4.56 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์ และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ	84.85	3.97	0.70	มาก
2.มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอ ในการดำเนินงานของคณะกรรมการ	83.60	3.72	0.72	มาก
3.มีการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ คณะกรรมการและภารกิจของ พอช	83.95	3.79	0.70	มาก
4.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน ภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาค ประชาสังคมและภาคเอกชน	83.65	3.73	0.76	มาก
5.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับ ตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น”	83.40	3.68	0.76	มาก
6.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการ ขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางาน ประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น	83.65	3.73	0.77	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ				
7.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	83.40	3.68	0.73	มาก
8.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	83.35	3.67	0.78	มาก
9.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	82.60	3.52	0.77	มาก
10.มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	83.25	3.65	0.71	มาก
11.มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมาดำเนินการต่อ	83.55	3.71	0.78	มาก
12.มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน	83.65	3.73	0.78	มาก
ภาพรวม	83.60	3.72	0.56	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ การมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพและการมีพฤติกรรมกรให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) เท่ากันทั้ง 3 ด้าน รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) รายละเอียดดังตารางที่ 4.57

ตารางที่ 4.57 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสาร ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	83.60	3.72	0.71	มาก
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	85.05	4.01	0.73	มาก
3. มีลักษณะการทำงานเป็นที่มระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	83.85	3.77	0.86	มาก
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	83.15	3.63	0.83	มาก
5. มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	85.05	4.01	0.71	มาก
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	84.80	3.96	0.76	มาก
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	84.55	3.91	0.73	มาก
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	85.05	4.01	0.67	มาก
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	84.00	3.80	0.79	มาก
10. มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	84.90	3.98	0.81	มาก
ภาพรวม	84.40	3.88	0.61	มาก

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

4.3.1 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของ พอช. ไว้ดังนี้

ส่วนใหญ่ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นว่า พอช. มีจุดเด่นโดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้คือ

- 1) พอช. สนับสนุนให้องค์กรชุมชนพัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม

ต่าง ๆ และสนับสนุนให้ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถ ทำงานอย่างเป็นระบบ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ มีความเป็นกันเอง ให้ความสำคัญกับชุมชน มีความสามารถในการประสานงานเครือข่าย สามารถสอบถามได้เสมอ 3) มีงบประมาณสนับสนุนได้ตรงกับความต้องการของชุมชน มีการเบิกจ่าย โปร่งใส ซึ่งในส่วนของข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการนั้นมีดังนี้

ด้านกระบวนการดำเนินงาน

1. การบริหารวิธีงบประมาณควรดำเนินงานให้สอดคล้องและเท่าทันต่อระยะเวลาการดำเนินงานขององค์กรชุมชน ขบวนการองค์กรชุมชนที่ดำเนินการในพื้นที่ และควรออกแบบกระบวนการหรือในทางด้นงบประมาณให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น รวมถึงระบบเอกสารที่ควรมีความชัดเจนในรายละเอียด อาทิ เช่น เอกสารของกองทุนสวัสดิการชุมชน และควรมีการออกแบบวิธีการสนับสนุนที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนในแต่ละพื้นที่ ไม่ควรใช้มาตรฐานเดียวทั้งประเทศอย่างเคร่งครัด อีกทั้งควรมีการออกแบบระบบการสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศให้ชุมชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่กับชาวบ้านได้เรียนรู้ร่วมกันทั้งในด้านข้อมูล ด้านแนวคิด และการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถยกระดับการทำงานที่มากกว่าเป้าหมายตัวชี้วัด (36 ราย)

2. ควรมีการสนับสนุนงบประมาณที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ครอบคลุม อาทิเช่น การสนับสนุนโครงการบ้านพอเพียงให้เหมาะสม รวมถึงการขยายผลการสนับสนุนในระดับพื้นที่ให้ครอบคลุมผู้เดือดร้อนที่ยังมีอยู่และเสนอให้มีการหนุนเสริมงบประมาณระดับอำเภอในกรณีที่มีการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนตำบลครบทั้งอำเภอเพื่อขับเคลื่อนงานในเชิงพื้นที่บูรณาการงานระดับอำเภอ ประสานภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานภาคประชาชน รวมถึงการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่เพิ่มขึ้นไม่สัมพันธ์กับงบประมาณที่สนับสนุนสู่ชุมชนที่ลดลงทุกปี(31 ราย)

3. ด้วยองค์กรชุมชนขบวนการชุมชน ในระดับตำบล จังหวัด ยังไม่เข้มแข็งเท่าที่ควร บางพื้นที่ไม่สามารถจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนได้ หรือจัดตั้งได้แต่ก็ไม่สามารถขับเคลื่อนงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นควรทำการส่งเสริมสนับสนุนให้ชาวบ้านได้มีความเข้าใจต่อ พรบ.สภาองค์กรชุมชนอย่างต่อเนื่องมากขึ้น และพอช.ควรจัดกระบวนการที่ทำให้้องค์กรชุมชนไปถึงการจัดการตนเองได้ และพัฒนาขบวนการจังหวัดในส่วนที่ยังขาดบุคลากรที่จะทำงานเชื่อมกับพื้นที่เพื่อสร้างเอกภาพการทำงานจากที่ต่างคนต่างทำ ก่อให้เกิดศักยภาพในการดำเนินงานที่มีคุณภาพและมีพลัง (9 ราย)

4. เครื่องมือเอกสารแบบฟอร์มมีจำนวนมากและซ้ำซ้อน เปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ยากต่อการจัดทำตามศักยภาพของแกนนำทุกระดับ(19 ราย)

5. ควรออกแบบวิธีการ ขั้นตอนของการสนับสนุนให้ชัดเจนเพื่อจะได้ดำเนินงานให้เหมาะสมกับช่วงเวลาและสถานการณ์ โดยคำนึงถึงเป้าหมายของชุมชนและ พอช.เป็นสำคัญและควรทำงานเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบโจทย์ปัญหาประชาชน ควบคู่กับงานพัฒนาที่ต่อผลของโครงการด้วย (13 ราย)

6. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในกระบวนการ ขั้นตอนการสนับสนุนต่อขบวนการชาวบ้านให้มีความเข้าใจในการดำเนินงาน และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ สื่อสารการดำเนินงานของ พอช.กับขบวนการชุมชนให้กับภาคีภายนอกได้มีความเข้าใจและรับรู้มากขึ้น (10 ราย)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1. ควรมีการเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถในการทำงานพัฒนากับชุมชน ได้อย่างทัดเทียมกันในทุกพื้นที่ นอกเหนือจากภารกิจที่รับผิดชอบแล้วควรมีการเรียนรู้ร่วมกับชาวบ้าน ชุมชน เพื่อให้มีความเข้าใจในงานมากขึ้น (25 ราย)

2. พิจารณาความเหมาะสมในเชิงปริมาณงานพื้นที่กับจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มีความสอดคล้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่รับภาระในเชิงพื้นที่มากเกินไปรวมถึงการโยกย้ายเปลี่ยนพื้นที่การทำงานของเจ้าหน้าที่ควรให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่ได้ทำงานในพื้นที่นั้น ๆ (10 ราย)

เมื่อสรุปข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโดยจำแนกรายโครงการได้ดังตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจำแนกรายโครงการ

โครงการ	ข้อเสนอแนะ	
	ด้านกระบวนการดำเนินงาน	ด้านบุคลากร
1. โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน (ผู้ให้ข้อเสนอแนะ 32 คน)	1) พัฒนาวิธีการดำเนินงานในการส่งเสริมให้ชุมชนเป็นแกนหลัก โดยพัฒนาแนวคิด ความรู้ความเข้าใจและทักษะในทุกมิติ 2) ออกแบบวิธีการบริหารงบประมาณที่ครอบคลุมเชิงพื้นที่ สอดคล้องกับปัญหาและระยะเวลาดำเนินงานที่เหมาะสม โดยหนุนเสริมการพัฒนาพื้นที่ระดับตำบลให้มีศักยภาพและเข้มแข็ง เน้นผลงานเชิงคุณภาพ 3) ส่งเสริมการเชื่อมโยงภาคีพัฒนาเข้าร่วมพัฒนาชุมชนและเชื่อมโยงงบประมาณจากท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชน 4) พัฒนาความรู้ความเข้าใจให้กับกองเลขาจังหวัดในการบริหารโครงการ โดยเฉพาะการตรวจสอบเอกสารโครงการ เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน 5) พัฒนาระบบการติดตามประเมินผลในงานพัฒนาเชิงพื้นที่มากกว่าการติดตามผลตามตัวชี้วัดของสถาบันฯ 6) ลดปริมาณเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆในการบริหารโครงการ	1) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และทักษะเท่าเทียมกัน 2) เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงานเพื่อหนุนเสริมการทำงานได้อย่างเต็มที่ 3) ออกแบบการทำงานในลักษณะที่เจ้าหน้าที่ร่วมเป็นหุ้นส่วนในการพัฒนาเพื่อลดการสั่งการหรือการสร้างกลุ่มในลักษณะพวกพ้อง

โครงการ	ข้อเสนอแนะ	
	ด้านกระบวนการดำเนินงาน	ด้านบุคลากร
2. โครงการสนับสนุน สวัสดิการชุมชน (ผู้ให้ข้อเสนอแนะ 56 คน)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ออกแบบวิธีการดำเนินงานให้มีความชัดเจนและระยะเวลาในการดำเนินงานที่เหมาะสม โดยมุ่งเน้นสนับสนุนการใช้พื้นที่ตำบลเป็นต้นตั่งและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจระดับจังหวัด 2) สนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการและศักยภาพของชุมชนรวมถึงสนับสนุนงบประมาณให้กับคนทำงานในพื้นที่เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน 3) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสวัสดิการชุมชนให้กับผู้นำชุมชนและเพิ่มเติมความรู้ด้านการบริหารจัดการให้กับกองทุนสวัสดิการชุมชนระดับตำบล 4) พัฒนากลไกและระบบการติดตามผล โดยมีคณะกรรมการภาคีเครือข่ายลงพื้นที่จัดทำแผนและติดตามสอบถามอย่างต่อเนื่องทุกตำบล 5) ออกแบบระบบโปรแกรมที่กองทุนสวัสดิการชุมชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการตรวจสอบและใช้ประโยชน์ รวมทั้งพัฒนาระบบการใช้งานผ่านมือถือ โดยผู้ประสานงานมีความรู้และสามารถถ่ายทอดสู่พื้นที่ต่างๆ ในการใช้งานได้ 6) พัฒนาแบบฟอร์มต่างๆ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและไม่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย 7) เพิ่มช่องทางและดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานต่อสาธารณะได้รับรู้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถเท่าทันสถานการณ์และการทำงานในพื้นที่ 2) การเปลี่ยนแปลง/โยกย้ายเจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงความเหมาะสมทั้งเวลาและตัวบุคคล เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่บ่อยจะส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของงานและความเข้าใจงานในพื้นที่
3. โครงการบ้านพอเพียง ชนบท (ผู้ให้ข้อเสนอแนะ 35 คน)	<ol style="list-style-type: none"> 1) สนับสนุนงบประมาณครอบคลุมพื้นที่ทุกตำบลในจำนวนที่เหมาะสมและมีความต่อเนื่องโดยกำหนดเงื่อนไขที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และจัดสรรงบประมาณในการบริหารจัดการของตำบลเพื่ออำนวยความสะดวกและเสริมสร้างการทำงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการชี้แจงและสร้างความเข้าใจกระบวนการทำงานของพื้นที่ทั้งในเชิงเอกสารและขอบเขตระยะเวลาดำเนินงาน 2) กระบวนการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ควรพิจารณาสรรหาคนที่มีความรู้

โครงการ	ข้อเสนอแนะ	
	ด้านกระบวนการดำเนินงาน	ด้านบุคลากร
	2) หนุนเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ขบวนชุมชนในพื้นที่ระดับตำบลและจังหวัด 3) พัฒนาแบบฟอร์มต่างๆที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และไม่มี การเปลี่ยนแปลงบ่อย พร้อมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจการจัดทำเอกสารต่างๆ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง 4) เพิ่มเติมการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ เพื่อให้เป็นที่รับรู้ของประชาชนและองค์กรต่างๆ ในการสนับสนุนและให้ความร่วมมือ	ความพร้อมและเต็มใจบริการช่วยเหลือพี่น้องประชาชน 3) การโยกย้ายเจ้าหน้าที่ควรพิจารณาความเหมาะสมและความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
4. โครงการบ้านมั่นคง (ผู้ให้ข้อเสนอแนะ 16 คน)	1) ส่งเสริมและให้ความรู้แก่คณะกรรมการและประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ทั้งนี้กรณีพื้นที่ห่างไกลที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจและคนทำงาน ควรมีเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ประจำจังหวัดหนุนเสริมการดำเนินงานในทุกประเด็น 2) ทบทวนกระบวนการดำเนินงานในด้านต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ การเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อลดปัญหา ข้อติดขัดระหว่างปีที่เกิดขึ้น	1) ทบทวนการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ระหว่างปี ซึ่งส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องการทำงานในพื้นที่ 2) เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงานในพื้นที่

4.3.2 ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

คณะกรรมการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของ พอช. ไว้ดังนี้

ส่วนใหญ่คณะกรรมการได้แสดงความคิดเห็นว่า พอช. มีจุดเด่นโดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้คือ 1) พอช. มีความชัดเจนในการสนับสนุนและพัฒนาองค์กรชุมชนในด้านการให้องค์กรชุมชนสามารถยืนหยัดด้วยตัวเอง คือให้องค์กรชุมชนมีความเข้มแข็ง สามารถจัดการตนเองได้ 2) พอช. ได้หนุนเสริมด้านงบประมาณให้กับองค์กรชุมชน ซึ่งงบประมาณนั้นมีความยืดหยุ่น ทำให้องค์กรชุมชนสามารถวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณได้ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด และ 3) พอช. เป็นหน่วยงานที่มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง จะเห็นได้จากการที่ พอช. มีหน่วยงานระดับภาค ทำให้การทำงานมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งคณะกรรมการยังได้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนา พอช. ดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการดำเนินงาน

1. เห็นควรจัดการออกแบบอย่างมีส่วนร่วมกับชุมชนเพื่อการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้ดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพภายใต้ความต้องการผลเชิงปริมาณ และให้มีการจัดทำข้อมูลสรุปผลประจำปีเพื่อคืนข้อมูลให้กับพื้นที่ โดยยกระดับข้อมูลสารสนเทศให้ชุมชนสามารถเข้าถึงได้ (14 ราย)

2. ควรมีการปรับกระบวนการในการส่งเสริมองค์กรชุมชนใหม่ โดยมีเป้าหมายให้ชุมชนสามารถจัดการตนเองได้ และเอาชุมชนเป็นตัวตั้งอย่างแท้จริง พัฒนาด้านศักยภาพองค์กรชุมชน (กลไกระดับตำบล) อย่างสม่ำเสมอ โดยสนับสนุนทั้งชุมชนและประชาสังคม รวมถึงการประสานภาคีเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างเข้มแข็งสู่การเปลี่ยนแปลงประเทศ และการพัฒนาที่ยั่งยืน (8 ราย)

3. การสนับสนุนงบประมาณในการขับเคลื่อนยังไม่สอดคล้องกับการทำงานและบุคลากรของพอช. ยังมีน้อยเกินไปในการทำงานร่วมกับชุมชนซึ่งทำอย่างไรให้เกิดการกระจายงบประมาณสู่จังหวัดอย่างแท้จริง (6 ราย)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1. ควรมีการวางแผนการขับเคลื่อนตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ ไม่ควรปรับแผนและโครงสร้างเจ้าหน้าที่ระหว่างการทำเนินการทำให้เกิดข้อติดขัดไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของภาคประชาชนและเจ้าหน้าที่ (11 ราย)

2. ควรยกระดับเป็นองค์กร Model ของการจัดทำแผนและงบประมาณ รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดจากล่างขึ้นบน (Bottom up) โดยกระบวนการทั้งหมดต้องลดขั้นตอนลงบ้าง แต่คงไว้ซึ่งความถูกต้องโปร่งใส (3 ราย)

3. การสื่อสารนโยบายสู่ผู้ปฏิบัติต้องให้มีความชัดเจน และควรมีการพัฒนาการติดต่อประสานงานผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ ให้หลากหลาย (3 ราย)

4. ควรมีคณะทำงานติดตามชุมชนอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มศักยภาพให้กับคนทำงานและแกนนำให้เข้าใจในอุดมการณ์ของสถาบัน (2 ราย)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1. ควรพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบทั้งในด้านความเข้าใจความสามารถในการเข้าถึงชาวบ้านและการวางแผนในการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการจัดการหรือคิดแผนร่วมได้ (26 ราย)

2. ควรพิจารณาความเหมาะสมของปริมาณเจ้าหน้าที่ กับภาระงานในพื้นที่ (8 ราย)

3. ควรให้เจ้าหน้าที่ประจำจังหวัดได้ทำงานอย่างต่อเนื่อง และกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน เช่น ครึ่งละ 4 ปี โดยให้คณะทำงานจังหวัดเป็นคณะผู้ร่วมประเมินการดำเนินงาน (4 ราย)

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจำแนกตามคณะอนุกรรมการด้านต่างๆ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.59

ตารางที่ 4.59 ข้อเสนอแนะจำแนกตามคณะอนุกรรมการด้านต่างๆ

อนุกรรมการ	ข้อเสนอแนะ	
	ด้านกระบวนการดำเนินงาน	ด้านบุคลากร
<p>1. อนุกรรมการด้านการบริหารจัดการองค์กร (ผู้ให้ข้อเสนอแนะ 10 คน)</p> <p>- อนุกรรมการตรวจสอบ</p> <p>- อนุกรรมการนโยบายและแผน</p> <p>- อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน</p> <p>- อนุกรรมการบริหารบุคลากร</p> <p>- อนุกรรมการสินเชื่อ</p>	<p>1) ปรับกระบวนการส่งเสริมองค์กรชุมชน โดยเน้นชุมชนเป็นแกนหลัก สามารถจัดการตนเองได้ และพัฒนาศักยภาพองค์กรชุมชน (กลไกระดับตำบล) อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงหนุนเสริมงบประมาณอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง</p> <p>2) เสริมสร้างความรู้แก่องค์กรชุมชนเกี่ยวกับการทำงานตามระเบียบของส่วนราชการ เพื่อเชื่อมโยงและประสานการทำงานกับส่วนราชการได้อย่างถูกต้องชัดเจน</p> <p>3) นำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาองค์กรชุมชน และเสนอฝ่ายนโยบายภาครัฐ เพื่อพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่องให้สามารถทำงานได้ทันท่วงที และทันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น</p> <p>4) ลดขั้นตอนและปริมาณเอกสารรายงานเพื่อไม่ให้เป็นการระแกว่าชุมชน</p> <p>5) พัฒนาการติดตามอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องและสามารถนำผลการติดตามประเมินผลเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานภาคีพร้อมทั้งกำกับดูแลโครงการที่ได้รับงบประมาณอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน</p>	<p>1) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ โดยมีความรู้ความเข้าใจและความสามารถเข้าถึงชาวบ้านและวางแผนในการแก้ไขปัญหาหนุนเสริมการจัดการหรือคิดแผนร่วมได้</p> <p>2) ยึดหลักการดำเนินงานที่มีความเป็นกลางในการทำงานและการตัดสินใจ</p>
<p>2. อนุกรรมการด้านการขับเคลื่อนประเด็นงานต่างๆ (ผู้ให้ข้อเสนอแนะ 37 คน)</p> <p>- อนุกรรมการประสานขบวนองค์กรชุมชน</p> <p>- อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน</p> <p>- อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน</p>	<p>1) คงความเป็นองค์กรที่ทำงานเป็นมิตรกับชุมชน คำนึงถึงภาคประชาชนเป็นสำคัญ เน้นการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ประชาชนนำเสนอแผนการทำงานของตนเองและสนับสนุนให้ขบวนองค์กรชุมชนจัดทำแผนงานล่วงหน้า</p> <p>2) กระจายอำนาจลงสู่พื้นที่ ทั้งการดำเนินงานและงบประมาณ โดยสนับสนุนงบประมาณสู่ชุมชน ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง เพื่อให้ขบวนองค์กรชุมชนสามารถขับเคลื่อนได้อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>1) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการหนุนเสริมขยายผล สร้างการเชื่อมโยงกับภาคีที่หลากหลายมากขึ้นอย่างมียุทธศาสตร์ โดยมีความมุ่งมั่นให้เกียรติในการทำงานร่วมกับชุมชน</p> <p>2) กำหนดภารกิจของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน ให้ความสำคัญกับพื้นที่ขบวนองค์กรชุมชน</p> <p>3) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อย่าง</p>

อนุกรรมการ	ข้อเสนอแนะ	
	ด้านกระบวนการดำเนินงาน	ด้านบุคลากร
<p>- อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง</p> <p>- อนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ</p> <p>- อนุกรรมการบริหารจัดการเครือข่ายโครงการชุมชนริมคลองนำมอมนำอยู่</p>	<p>ส่งเสริมให้ขบวนองค์กรชุมชนจังหวัดมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานตามแนวทางแผนยุทธศาสตร์จังหวัด</p> <p>3) เสริมสร้างความรู้แก่แกนนำ/คนทำงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงาน</p> <p>4) ประสานและทำความเข้าใจกับหน่วยงานกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวิธีการและผลร่วมกัน ซึ่งจะเอื้อต่อการปฏิบัติงานของชุมชน</p> <p>5) ปรับปรุงระเบียบ เงื่อนไข เอกสาร คู่มือสื่อต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันสอดคล้องกับการทำงาน และเพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารกับชุมชน เพื่อให้กระบวนการและขั้นตอนเป็นไปตามระบบงานที่วางไว้</p> <p>6) พัฒนาระบบโปรแกรม/ฐานข้อมูลให้มีความเสถียร ทันสมัย และสามารถใช้งานได้จริง</p> <p>7) พัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น พร้อมทั้งคิดค้นนวัตกรรม/เรื่องใหม่ๆ</p>	<p>สม่ำเสมอ เพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้พัฒนางานกับชุมชนต่อไป</p> <p>4) สนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อพื้นที่</p> <p>5) เจ้าหน้าที่และแกนนำชุมชนควรมีการประชุมวางแผนร่วมกันอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะชุมชนริมคลองทุกเขต</p> <p>6) การปรับเปลี่ยนโยกย้ายเจ้าหน้าที่ควรให้คณะกรรมการ/ขบวนจังหวัดเป็นผู้ประเมินผลงานเจ้าหน้าที่ด้วย</p>
<p>3. อนุกรรมการภาค (ผู้ให้ข้อเสนอแนะ 39 คน)</p> <p>- อนุกรรมการภาคเหนือ</p> <p>- อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</p> <p>- อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก</p> <p>- อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑล และตะวันออก</p>	<p>1) วางแผนการขับเคลื่อนตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ โดยออกแบบการหนุนเสริมกระบวนการดำเนินงานและงบประมาณอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนงบประมาณสู่ชุมชนให้มากขึ้นและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่น รวมถึงบริหารจัดการงบประมาณ เพื่อให้เกิดการกระจายงบประมาณสู่จังหวัดอย่างแท้จริง ทั้งนี้ไม่ควรปรับแผนและโครงสร้างเจ้าหน้าที่ระหว่างการทำงาน จะทำให้เกิดข้อติดขัดและไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของภาคประชาชนและเจ้าหน้าที่</p> <p>2) เปิดโอกาสให้ขบวนองค์กรชุมชนร่วมเป็นกรรมการทุกประเด็นงาน ทุกภาค และขยายภาคีเพิ่มขึ้น เพื่อสนับสนุนพื้นที่ให้มี</p>	<p>1) บทบาทการทำงานของเจ้าหน้าที่ต้องสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนความเป็นพี่น้องมากกว่าความสัมพันธ์เชิงหน้าที่และมีความยืดหยุ่น</p> <p>2) สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เรียนรู้เรื่องราวใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้กับงานสนับสนุนและเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม</p> <p>3) เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มีความเพียงพอและอาจให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจังหวัดนั้นๆ โดยเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิภคานาในพื้นที่ใกล้เคียงหรือพื้นที่รับผิดชอบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่อยู่ห่างไกล</p>

อนุกรรมการ	ข้อเสนอแนะ	
	ด้านกระบวนการดำเนินงาน	ด้านบุคลากร
	<p>ความพร้อมในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และแกนนำเครือข่ายเข้าร่วมออกแบบวางแผนร่วมกันในการลงพื้นที่และทำงานร่วมกัน</p> <p>3) สนับสนุนการมีเวทีกลางระดับจังหวัดในทุกจังหวัด โดยการทำงานของสภาองค์กรชุมชนควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในตำบล ท้องที่ ท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับเพิ่มขึ้น และมีเวทีแลกเปลี่ยนระหว่างคณะอนุกรรมการกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาแนวคิดร่วมกันในการพัฒนาโครงการ</p> <p>4) พัฒนาผู้นำ/คนรุ่นใหม่ โดยมีการปรับเปลี่ยนผู้นำ เพื่อให้คนรุ่นใหม่เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานเพิ่มขึ้น</p> <p>5) เสริมสร้างมุมมองใหม่ๆ ของชุมชน เช่น การรวมกลุ่มองค์กรเข้มแข็งแบบใหม่ที่นำระบบเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร IT มาสนับสนุน</p> <p>6) ลดขั้นตอนการพิจารณาครั้งกรองโครงการให้กระชับ และสนับสนุนเวทีพัฒนาโครงการระดับจังหวัดให้เข้มข้น แต่คงไว้ซึ่งความถูกต้อง โปร่งใส และรับฟังความเห็นของคณะอนุกรรมการ เพื่อนำไปพัฒนางานได้มากขึ้น เนื่องจากบางกระบวนการมีการเร่งรัดมากเกินไป ซึ่งอาจเกิดจากการไม่วางแผนให้ดี รวมถึงการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติไม่มีความชัดเจน</p> <p>7) ปรับปรุงแก้ไขคู่มือปฏิบัติการให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ (แบบฟอร์มแบบรายงานผล)</p> <p>8) พัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ประเด็นการพัฒนาใหม่ๆ หรือต่อยอดประเด็นพัฒนาเดิมให้ขยายผลมากขึ้น สร้างเครื่องมือใหม่ๆ เท้าทันการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่</p> <p>9) คืบข้อมูลประจำปีให้กับชุมชน เพื่อยืนยัน/</p>	<p>พื้นที่รับผิดชอบ ต้องใช้เวลาในการเดินทาง ทำให้เกิดความอ่อนล้าส่งผลให้การใช้ศักยภาพในพื้นที่ไม่ได้เต็มความสามารถ</p> <p>4) ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ดูแลพื้นที่บ่อยเกินไป และควรให้ ขบวนจังหวัดได้มีส่วนร่วมในการประเมินเจ้าหน้าที่</p>

อนุกรรมการ	ข้อเสนอแนะ	
	ด้านกระบวนการดำเนินงาน	ด้านบุคลากร
	<p>สอบทานข้อมูลชุมชนและองค์กร และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการจัดทำแผนและดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>10) มีคณะทำงานติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการติดตามความก้าวหน้าเชิงผลลัพธ์ให้มากขึ้น และเลือก KPIs บางตัวมาเริ่มต้นในการดำเนินงาน พร้อมทั้งรายงานผลความก้าวหน้าเป็นระยะๆ</p>	
<p>4. ภาคีเครือข่าย (หน่วยงาน/ภาคีภายนอก) (ผู้ให้ข้อเสนอแนะ 9 คน)</p>	<p>1) ออกแบบแนวทางในการหนุนเสริมกระบวนการดำเนินงานให้มีความชัดเจน และสามารถเข้าถึงองค์กรได้มากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับงานพัฒนาทุกพื้นที่อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ให้งานล้นคน ทุกคนมีความสุขกับการทำงานและมีสัดส่วนกรรมการภาครัฐกับภาคประชาชนที่เหมาะสม</p> <p>2) ปรับปรุงหลักเกณฑ์ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>3) พัฒนาระบบการติดตามตรวจสอบงบประมาณให้มีความละเอียดเพิ่มขึ้น</p>	<p>1) ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ระดับล่างอย่างแท้จริง สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน</p> <p>2) สร้างและพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านงานพัฒนาให้มากขึ้น มีระบบรุ่นพี่รุ่นน้อง แบ่งงานออกเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจน ขจัดการทุจริต สร้างคนรุ่นใหม่ที่มีอุดมการณ์ และมีใจพัฒนา มีจิตอาสา มีความจริงใจ ประสานงานกันหน่วยงานและชุมชนได้ดี มีการศึกษาเรียนรู้พื้นที่มากขึ้น และมีความรู้ความเข้าใจในด้านกลยุทธ์และการทำงานที่ตอบสนองพื้นที่เป็นรูปธรรม</p>

4.3.3 ข้อเสนอแนะของภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

ภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของ พอช. ไว้ดังนี้ 1) พอช. บริหารงานโดยเน้นชุมชนเป็นศูนย์กลาง สามารถให้การช่วยเหลือชุมชนได้ตรงกับความต้องการของชุมชน มีกระบวนการทำงานที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้ชุมชนแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และเข้าถึงผู้เดือดร้อนได้อย่างแท้จริง 2) พอช. เป็นองค์กรขนาดเล็กแต่ทำงานได้มาก มีความชัดเจนในการทำงาน มีนวัตกรรมและองค์ความรู้ที่เป็นของตนเองในการพัฒนาชุมชน 3) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างดี และมีงบประมาณในการขับเคลื่อนในพื้นที่ และมีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ควรมีแนวทางช่วยเสริมกระบวนการเดิม ให้ชัดเจนเข้าถึงองค์กรได้มากขึ้น และควรให้ความสำคัญกับงานพัฒนาทุกพื้นที่ให้เท่าเทียมกัน ไม่ให้งานล้นคน อยากให้ทุกคนมีความสุขกับการทำงาน วางตนให้เหมาะสม ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ระดับล่างอย่างแท้จริงสร้างกลไกให้เขามีกำลังใจทำงาน มีรายได้ที่ดีสวัสดิการดี เครื่องมือดี กระจายอำนาจให้เขาเดินทางทำงานที่มุ่งมั่น

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

การดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าดีมีประโยชน์ต่อชุมชนเพราะเป็นหน่วยงานที่ทำงานได้ใกล้ชิดพื้นที่เชิงแนวราบ แต่หลักเกณฑ์ต่างๆ ควรมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ โดยมีสัดส่วนกรรมการภาครัฐควรมากกว่าภาคประชาชน ลงรายละเอียดการตรวจสอบงบประมาณให้มากเพราะเป็นเงินภาษี ไม่ควรรีบโอน อาจเกิดการทุจริตได้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เจ้าหน้าที่คำปรึกษาดีมากและเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการจัดทำข้อมูลและการนำเสนอ แต่ก็พบว่ายังขาดจำนวนบุคลากรอยู่ จึงควรสร้างเจ้าหน้าที่ด้านงานพัฒนาให้มากขึ้นมีระบบรุ่นพี่รุ่นน้อง แบ่งงานออกเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจน ขจัดการทุจริต สร้างคนรุ่นใหม่ที่มีอุดมการณ์ และมีใจพัฒนา มีจิตอาสา มีความจริงใจ ประสานงานกับหน่วยงานและชุมชนได้ดีต้องศึกษาพื้นที่ให้มากเรียนรู้เพิ่มขึ้น ประสบการณ์ ในด้านกลยุทธ์และการทำงานที่ตอบสนองพื้นที่เป็นรูปธรรม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2562 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใดตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 องค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Base) กำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง รวมถึงงานบริการหลักขององค์กรตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ คือ การจัดตั้งและพัฒนาสภาองค์กรชุมชน และการรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ และเพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ หรือกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. ภายใต้ 4 โครงการหลัก ประกอบด้วย โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการบ้านพอเพียงชนบท และโครงการบ้านมั่นคง จำนวน 913 คน และกลุ่มคณะอนุกรรมการจำนวน 135 คน รวมทั้งสิ้น 1,048 คน และกลุ่มเป้าหมายเชิงคุณภาพ 30 คน ได้แก่กลุ่มคณะอนุกรรมการและกลุ่มภาคีเครือข่าย

การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด 5 ระดับ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบความแตกต่าง (T-test และ F-test) ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อยนั้น ใช้การเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2562 ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,048 รายจำแนกตามเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้ ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 913 ราย (ร้อยละ 87.12) และคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) จำนวน 135 ราย (ร้อยละ12.88)

โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นเพศชาย 488 ราย (ร้อยละ 53.45) และเพศหญิง 425 ราย (ร้อยละ 46.55) และด้านคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นเพศชาย 91 ราย (ร้อยละ 67.41) และเพศหญิง 44 ราย (ร้อยละ 32.59)

5.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 913 ราย พบว่ามีสัดส่วนของเพศชาย จำนวน 488 ราย (ร้อยละ 53.45) เท่ากับเพศหญิง จำนวน 425 ราย (ร้อยละ 46.55) ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 387ราย (ร้อยละ 42.93) รองลงมา มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 292 ราย (ร้อยละ 31.98) อายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 15.12) และ อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 9.31) ตามลำดับ

ด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 391ราย (ร้อยละ 42.83) รองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 230 ราย (ร้อยละ 25.19) ประถมศึกษา (ร้อยละ 9.64) อนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 8.65) ปริญญาโทขึ้นไป (ร้อยละ 8.43) และมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 5.26) ตามลำดับ ในขณะที่ทางด้านการประกอบอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 373 ราย (ร้อยละ 40.85) รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 156 ราย (ร้อยละ 17.09) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ จำนวน 149 ราย (ร้อยละ 16.32) รับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 9.20) เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ (ร้อยละ 8.43) ค้าขาย (6.02) และน้อยที่สุดเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 2.08) ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ได้ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พบว่า ทำงานร่วมกันเป็นช่วงเวลา มากกว่า9 ปีขึ้นไป จำนวน 227ราย (ร้อยละ 24.86) มากที่สุด รองลงมาเป็นช่วงเวลา มากกว่า7-9 ปี จำนวน 189 ราย (ร้อยละ 20.70) ใกล้เคียงกับช่วงเวลา มากกว่า5-7 ปี จำนวน 184ราย (ร้อยละ 20.15) ช่วงเวลาตั้งแต่1-3 ปี(ร้อยละ 15.77) ใกล้เคียงช่วงเวลา มากกว่า3-5 ปี (ร้อยละ 15.66) และน้อยที่สุดคือไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 2.85) ตามลำดับ

ในส่วนของพื้นที่ในการดำเนินงานของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ดำเนินงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 245 ราย (ร้อยละ 26.83) รองลงมาเป็นภาคเหนือ จำนวน 192 ราย (ร้อยละ 21.03) ภาคใต้ จำนวน 184 ราย (ร้อยละ 20.15) ภาคกลางและตะวันตก จำนวน 173 ราย(ร้อยละ 18.95) และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก จำนวน 119 ราย (ร้อยละ 13.03) ตามลำดับ โดยผู้รับบริการดังกล่าวมีสถานะในองค์กรชุมชนจากการสำรวจ ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นกรรมการ จำนวน 395ราย (ร้อยละ 43.26) รองลงมาเป็นประธานกรรมการ จำนวน 351 ราย (ร้อยละ 38.44) และเป็นสมาชิก จำนวน 167 ราย (ร้อยละ 18.29) ตามลำดับ

ด้านโครงการที่ผู้รับบริการได้มีบทบาทในการดำเนินงานมากที่สุด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นโครงการบ้านพอเพียงชนบท จำนวน 402 ราย (ร้อยละ 44.03) รองลงมาคือโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน จำนวน 383 ราย (ร้อยละ 41.95) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน จำนวน 78 ราย (ร้อยละ 8.54) และ โครงการบ้านมั่นคง จำนวน 50 ราย (ร้อยละ 5.48)

ด้านจำนวนโครงการที่ผู้รับบริการได้เข้าร่วมดำเนินงานกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) นั้นพบว่า ส่วนใหญ่ได้เข้าร่วม 1 โครงการ จำนวน 402 ราย (ร้อยละ 44.03) รองลงมาเข้าร่วม 2 โครงการ จำนวน 335 ราย (ร้อยละ 36.69) เข้าร่วม 3 โครงการ จำนวน 144 ราย (ร้อยละ 15.77) และ เข้าร่วม 4 โครงการ จำนวน 32 ราย (ร้อยละ 3.50) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 913 ราย ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) รองลงมาด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	85.60	4.12	0.57	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	84.80	3.96	0.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	86.45	4.29	0.63	มากที่สุด
ภาพรวม	85.60	4.12	0.54	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ที่ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการ

ยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการสนับสนุนจาก พอช.ที่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้ชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านของการสนับสนุนจากพอช. คือการสนับสนุนจากพอช.ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้นซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รายละเอียดดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.25	4.25	0.67	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	86.05	4.21	0.68	มากที่สุด
3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.80	3.96	0.80	มาก
4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.95	4.19	0.74	มาก
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.60	4.12	0.71	มาก
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.85	4.17	0.70	มาก
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	85.10	4.02	0.70	มาก
8. สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.35	4.07	0.78	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.10	4.02	0.74	มาก
10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.80	4.16	0.74	มาก
ภาพรวม	85.60	4.12	0.57	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือพึงพอใจต่อการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) เท่ากันกับการมีความรวดเร็วและและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก รายละเอียดดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.65	3.93	0.73	มาก
2. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	85.10	4.02	0.70	มาก
3. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	85.15	4.03	0.72	มาก

4. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการชุมนุม/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	84.65	3.93	0.77	มาก
5. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	85.20	4.04	0.74	มาก
6. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	85.00	4.00	0.74	มาก
7. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	84.60	3.92	0.75	มาก
8. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	84.40	3.88	0.75	มาก
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	84.40	3.88	0.82	มาก
10. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	85.05	4.01	0.79	มาก
11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.90	3.98	0.75	มาก
ภาพรวม	84.80	3.96	0.60	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) รองลงมาคือการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48)การมีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก พึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. และสถาบันการศึกษา ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) รายละเอียดดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสาร ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	85.85	4.17	0.75	มาก
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	87.40	4.48	0.73	มากที่สุด
3. มีลักษณะการทำงานเป็นที่มระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	85.90	4.18	0.77	มาก
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	85.55	4.11	0.77	มาก
5. มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	87.60	4.52	0.73	มากที่สุด
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	86.35	4.27	0.74	มากที่สุด
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	86.25	4.25	0.75	มากที่สุด
8. มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	86.60	4.32	0.71	มากที่สุด
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	86.15	4.23	0.77	มากที่สุด
10. มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	86.90	4.38	0.75	มากที่สุด
ภาพรวม	86.45	4.29	0.63	มากที่สุด

ความพึงพอใจแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)

ในการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) พบว่า ผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจในภาพรวมสูงกว่าพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านการได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. นั้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาเป็นภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล

และตะวันออก (ค่าเฉลี่ย 4.14)ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช.พบว่า ภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาเป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือในขณะที่ทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่าภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาเป็นกรุงเทพฯ ปริมาณผลและตะวันออก (ค่าเฉลี่ย 4.28)

อย่างไรก็ตามในภาพรวมของความพึงพอใจของทุกภาคเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.สูงกว่าด้านอื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ(ภาค)

พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)		การได้รับผลการสนับสนุน	กระบวนการขั้นตอนให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	สรุปผล
1. ภาคเหนือ	จำนวน	192	192	192	192
	ร้อยละ	85.60	85.10	86.75	85.80
	ค่าเฉลี่ย	4.12	4.02	4.35	4.16
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.50	0.57	0.57	0.49
2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวน	245	245	245	245
	ร้อยละ	85.80	84.95	86.75	85.80
	ค่าเฉลี่ย	4.16	3.99	4.35	4.16
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.54	0.59	0.60	0.51
3. ภาคใต้	จำนวน	184	184	184	184
	ร้อยละ	85.25	84.60	85.90	85.25
	ค่าเฉลี่ย	4.05	3.92	4.18	4.05
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.49	0.51	0.58	0.47
4. ภาคกลางและตะวันตก	จำนวน	173	173	173	173
	ร้อยละ	85.55	84.70	86.25	85.45
	ค่าเฉลี่ย	4.11	3.94	4.25	4.09
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.72	0.73	0.73	0.68
5. กรุงเทพฯ ปริมาณผลและตะวันออก	จำนวน	119	119	119	119
	ร้อยละ	85.70	84.60	86.40	85.55
	ค่าเฉลี่ย	4.14	3.92	4.28	4.11
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.56	0.60	0.66	0.56
ภาพรวม	จำนวน	913	913	913	913
	ร้อยละ	85.60	84.80	86.45	85.60
	ค่าเฉลี่ย	4.12	3.96	4.29	4.12
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.60	0.63	0.54

ความพึงพอใจแยกรายโครงการ

จากการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกรายโครงการ พบว่า ผู้รับบริการโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. และในระดับมากใน 2 ด้าน คือ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. และกระบวนการขั้นตอนให้บริการ

สอดคล้องกับผู้รับบริการโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน โครงการบ้านพอเพียงชนบท และโครงการบ้านมั่นคง ต่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. และพึงพอใจระดับมากใน 2 ด้าน คือ การได้รับผลการสนับสนุนจาก พอช. และกระบวนการขั้นตอนให้บริการเช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 5.6

ตารางที่ 5.6 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกรายโครงการ

โครงการ		การได้รับผลการสนับสนุน	กระบวนการขั้นตอนให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน	จำนวน	78	78	78	78
	ร้อยละ	85.20	84.80	86.20	85.40
	ค่าเฉลี่ย	4.04	3.96	4.24	4.08
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.72	0.69	0.69	0.63
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
2. โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	จำนวน	383	383	383	383
	ร้อยละ	85.45	84.70	86.00	85.35
	ค่าเฉลี่ย	4.09	3.94	4.20	4.07
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.63	0.64	0.57
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
3. โครงการบ้านพอเพียงชนบท	จำนวน	402	402	402	402
	ร้อยละ	85.75	84.95	86.95	85.85
	ค่าเฉลี่ย	4.15	3.99	4.39	4.17
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.54	0.56	0.58	0.50
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
4. โครงการบ้านมั่นคง	จำนวน	50	50	50	50
	ร้อยละ	86.05	84.95	86.50	85.80
	ค่าเฉลี่ย	4.21	3.99	4.30	4.16
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.47	0.56	0.70	0.50
	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก
ภาพรวม	จำนวน	913	913	913	913
	ร้อยละ	85.60	84.80	86.45	85.60
	ค่าเฉลี่ย	4.12	3.96	4.29	4.12
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.60	0.63	0.54
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก

5.1.2 ความพึงพอใจของคณะกรรมการ

ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการ

ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ได้สำรวจทั้งสิ้น 135 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 91 ราย (ร้อยละ 67.41) และเพศหญิง จำนวน 44 ราย (ร้อยละ 32.59) โดยมีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปีมากที่สุด จำนวน 64 ราย (ร้อยละ 47.41) รองลงมาคือช่วงอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 44 ราย (ร้อยละ 32.59) ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 24 ราย (ร้อยละ 17.78) และน้อยที่สุดเป็นช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 2.22)

ทางการศึกษาของคณะกรรมการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 52 ราย (ร้อยละ 38.52) รองลงมาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 45 ราย (ร้อยละ 33.33) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 24 ราย (ร้อยละ 17.78) มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 4.44) และน้อยที่สุดคือระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 2.96) เท่ากันกับ อนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 2.96)

โดยส่วนใหญ่คณะกรรมการมีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 39 ราย (ร้อยละ 28.89)ใกล้เคียงกับการประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 38 ราย (ร้อยละ 28.15) รองลงมาคือข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานรัฐจำนวน 23 ราย (ร้อยละ 17.04) เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ (ร้อยละ 7.41) นักพัฒนาเอกชน ประชาสังคม (ร้อยละ 7.41) ค้าขาย (ร้อยละ 5.19) รับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 5.19) และน้อยที่สุดคือพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 0.74)

ด้านระยะเวลาของคณะกรรมการ 135 รายที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีการเข้าร่วมทำงานเป็นเวลากว่า 9 ปีขึ้นไปถึงจำนวน 85 ราย (ร้อยละ 62.96) โดยที่เฉลี่ยเป็นผู้เข้าร่วมมากกว่า 7-9 ปี จำนวน 14 ราย (ร้อยละ 10.37) เข้าร่วมมากกว่า 3-5 ปี จำนวน 13 ราย (ร้อยละ 9.63) เข้าร่วมตั้งแต่ 1-3 ปี (ร้อยละ 7.41) มากกว่า 5-7 ปี (ร้อยละ 6.67) และไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 2.96) ตามลำดับ

ในด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการที่มีการเข้าร่วมดำเนินงานอยู่นั้นสามารถแจกแจงรายละเอียดของการเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการเข้าไปดำเนินงานเป็นคณะกรรมการในชุดต่างๆซึ่งพบว่าคณะกรรมการจาก 135 รายที่ทำการสำรวจได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการประสานงานขบวนองค์กรชุมชนมากที่สุด จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 14.07)ซึ่งเท่ากันกับการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการภาคเหนือ จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 14.07) รองลงมาเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการภาคกลางและตะวันตก จำนวน 17 ราย (ร้อยละ 12.59) และที่เข้าร่วมน้อยที่สุดของคณะกรรมการที่ได้ทำการสำรวจคือคณะกรรมการบริหารเงินกองทุนจำนวน 2 ราย (ร้อยละ 1.48) และคณะกรรมการบริหารบุคลากร จำนวน 2 ราย (ร้อยละ 1.48)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการ

การสำรวจความพึงพอใจจากคณะกรรมการชุดต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 135 ราย ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.7 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	83.90	3.78	0.61	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	83.60	3.72	0.56	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	84.40	3.88	0.61	มาก
ภาพรวม	83.95	3.79	0.52	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น พึงพอใจในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07)องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 5.8

ตารางที่ 5.8 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	85.60	4.12	0.75	มากที่สุด
2.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.35	4.07	0.65	มาก
3.การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	83.50	3.70	0.78	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
4.การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	84.25	3.85	0.82	มาก
5.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	83.35	3.67	0.88	มาก
6.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	84.30	3.86	0.81	มาก
7.องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	83.45	3.69	0.75	มาก
8.สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	82.50	3.50	0.90	มาก
9.โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	83.45	3.69	0.81	มาก
10.ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	83.30	3.66	0.94	มาก
ภาพรวม	83.90	3.78	0.61	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะอนุกรรมการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) รองลงมาคือการสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการได้รับรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะอนุกรรมการและภารกิจของพอช.พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน ซึ่งพึงพอใจในระดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) รายละเอียดดังตารางที่ 5.9

ตารางที่ 5.9 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1.มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ	84.85	3.97	0.70	มาก
2.มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการ	83.60	3.72	0.72	มาก
3.มีการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการและภารกิจของ พอช.	83.95	3.79	0.70	มาก
4.มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน	83.65	3.73	0.76	มาก
5.มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	83.40	3.68	0.76	มาก
6.มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	83.65	3.73	0.77	มาก
7.มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	83.40	3.68	0.73	มาก
8.มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	83.35	3.67	0.78	มาก
9.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	82.60	3.52	0.77	มาก
10.มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	83.25	3.65	0.71	มาก
11.มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/คณะกรรมการมาดำเนินการต่อ	83.55	3.71	0.78	มาก
12.มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน	83.65	3.73	0.78	มาก
ภาพรวม	83.60	3.72	0.56	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ การมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพและการมีพฤติกรรมกรการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) เท่ากันทั้ง 3 ด้าน รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) รายละเอียดดังตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.10 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสาร ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	83.60	3.72	0.71	มาก
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	85.05	4.01	0.73	มาก
3. มีลักษณะการทำงานเป็นที่มระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่	83.85	3.77	0.86	มาก
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	83.15	3.63	0.83	มาก
5. มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	85.05	4.01	0.71	มาก
6. มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	84.80	3.96	0.76	มาก
7. มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	84.55	3.91	0.73	มาก
8. มีพฤติกรรมกรการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ	85.05	4.01	0.67	มาก
9. มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	84.00	3.80	0.79	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
10.มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	84.90	3.98	0.81	มาก
ภาพรวม	84.40	3.88	0.61	มาก

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

1) ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่า พอช. มีจุดเด่นโดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้คือ 1) พอช.สนับสนุนให้องค์กรชุมชนพัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และสนับสนุนให้ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถ ทำงานอย่างเป็นระบบ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ มีความเป็นกันเอง ให้ความสำคัญกับชุมชน มีความสามารถในการประสานงานเครือข่าย สามารถสอบถามได้เสมอ 3) มีงบประมาณสนับสนุนได้ตรงกับความต้องการของชุมชน มีการเบิกจ่ายโปร่งใส

2) ความคิดเห็นของคณะกรรมการ

คณะกรรมการได้แสดงความคิดเห็นว่า พอช. มีจุดเด่นโดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้คือ 1) พอช. มีความชัดเจนในการสนับสนุนและพัฒนาองค์กรชุมชนในด้านการให้องค์กรชุมชนสามารถยืนหยัดด้วยตัวเอง คือให้องค์กรชุมชนมีความเข้มแข็ง สามารถจัดการตนเองได้ 2) พอช.ได้หนุนเสริมด้านงบประมาณให้กับองค์กรชุมชน ซึ่งงบประมาณนั้นมีความยืดหยุ่น ทำให้องค์กรชุมชนสามารถวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณได้ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด และ 3) พอช. เป็นหน่วยงานที่มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง จะเห็นได้จากการที่ พอช. มีหน่วยงานระดับภาค ทำให้การทำงานมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

3) ความคิดเห็นของภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

ภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นว่า พอช. มีจุดเด่นโดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้คือ 1) พอช. บริหารงานโดยเน้นชุมชนเป็นศูนย์กลาง สามารถให้การช่วยเหลือชุมชนได้ตรงกับความต้องการของชุมชน มีกระบวนการทำงานที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้ชุมชนแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และเข้าถึงผู้เดือดร้อนได้อย่างแท้จริง 2) พอช.เป็นองค์กรขนาดเล็กแต่ทำงานได้มาก มีความชัดเจนในการทำงาน มีนวัตกรรมและองค์ความรู้ที่เป็นของตนเองในการพัฒนาชุมชน 3) พอช.สามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างดี และมีงบประมาณในการขับเคลื่อนในพื้นที่

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะอนุกรรมการ และภาคีเครือข่ายต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพอช. ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการดำเนินงาน

ในด้านกระบวนการดำเนินงานในการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้รับบริการ คณะอนุกรรมการ และภาคีเครือข่ายดังนี้

1) พอช.ควรคงความเป็นองค์กรที่ทำงานเป็นมิตรกับชุมชน คำนึงถึงภาคประชาชนเป็นสำคัญเน้นการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ประชาชนนำเสนอแผนการทำงานของตนเองและสนับสนุนให้ขบวนองค์กรชุมชนจัดทำแผนงานล่วงหน้า

2) พอช.เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมภาคีเครือข่ายในการทำงานพัฒนาชุมชนได้อย่างแท้จริง มีการพัฒนาชุมชนอย่างครบวงจร ตั้งแต่การพัฒนาที่อยู่อาศัย ส่งเสริมอาชีพ และสนับสนุนความมั่นคงด้านสวัสดิการ ควรสานต่องานให้เกิดความยั่งยืน โดยการเชื่อมโยงงานและภาคีเครือข่ายในด้านต่างๆ อย่างเป็นระบบทั้งนี้บนการใช้ฐานข้อมูล (Big Data) ร่วมกัน

3) มีการกระจายอำนาจลงสู่พื้นที่ ทั้งการดำเนินงานและงบประมาณ โดยสนับสนุนงบประมาณสู่ชุมชน ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง เพื่อให้ขบวนองค์กรชุมชนสามารถขับเคลื่อนได้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้ขบวนองค์กรชุมชนจังหวัดมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานตามแนวทางแผนยุทธศาสตร์จังหวัด

4) เปิดโอกาสให้ขบวนองค์กรชุมชนร่วมเป็นกรรมการทุกประเด็นงาน ทุกภาค และขยายภาคีเพิ่มขึ้น เพื่อสนับสนุนพื้นที่ที่มีความพร้อมในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและแกนนำเครือข่ายเข้าร่วมออกแบบวางแผนร่วมกันในการลงพื้นที่และทำงานร่วมกัน

5) พัฒนาวิธีการดำเนินงานในการส่งเสริมให้ชุมชนเป็นแกนหลัก สามารถจัดการตนเองได้ และพัฒนาศักยภาพองค์กรชุมชน(กลไกระดับตำบล) อย่างสม่ำเสมอ โดยพัฒนาแนวคิด ความรู้ความเข้าใจ และทักษะในทุกมิติ และเพิ่มอำนาจการตัดสินใจระดับจังหวัด

6) ออกแบบวิธีการบริหารงบประมาณที่ครอบคลุมเชิงพื้นที่ สอดคล้องกับปัญหาและระยะเวลาดำเนินงานที่เหมาะสม โดยหนุนเสริมการพัฒนาพื้นที่ระดับตำบลให้มีศักยภาพและเข้มแข็ง เน้นผลงานเชิงคุณภาพ ส่งเสริมการเชื่อมโยงภาคีพัฒนาเข้าร่วมพัฒนาชุมชนและเชื่อมโยงงบประมาณจากท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชน

7) ลดขั้นตอนการพิจารณาถ่วงดุลโครงการให้กระชับ และสนับสนุนเวทีพัฒนาโครงการระดับจังหวัดให้เข้มข้น แต่คงไว้ซึ่งความถูกต้อง โปร่งใส และรับฟังความเห็นของคณะอนุกรรมการ เพื่อนำไปพัฒนางานได้มากขึ้น เนื่องจากบางกระบวนการมีการเร่งรัดมากเกินไป ซึ่งอาจเกิดจากการไม่วางแผนให้ดี รวมถึงการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติไม่มีความชัดเจน

8) วางแผนการขับเคลื่อนตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ โดยออกแบบการหนุนเสริมกระบวนการดำเนินงานและงบประมาณอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนงบประมาณสู่ชุมชนให้มากขึ้นและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่น รวมถึงบริหารจัดการงบประมาณ เพื่อให้เกิดการกระจายงบประมาณสู่จังหวัดอย่างแท้จริง ทั้งนี้ไม่ควรปรับแผนและโครงสร้างเจ้าหน้าที่ ระหว่างการดำเนินงาน จะทำให้เกิดข้อติดขัดและไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของภาคประชาชนและเจ้าหน้าที่

9) พัฒนาความรู้ความเข้าใจให้กับกองเลขาจังหวัดในการบริหารโครงการ โดยเฉพาะการตรวจสอบเอกสารโครงการ เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

10) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสวัสดิการชุมชนและความรู้ด้านการบริหารจัดการ ให้กับกองทุนสวัสดิการชุมชนระดับตำบลให้กับผู้นำชุมชน และเสริมสร้างความรู้แก่องค์กรชุมชนเกี่ยวกับการทำงานตามระเบียบของส่วนราชการเพื่อเชื่อมโยงและประสานการทำงานกับส่วนราชการได้อย่างถูกต้องชัดเจน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ทั้งนี้กรณีพื้นที่ห่างไกลที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจควรมีเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ประจำจังหวัดหนุนเสริมการดำเนินงานในทุกประเด็น

11) ออกแบบระบบโปรแกรมการบริหารงานกองทุนสวัสดิการชุมชนที่กองทุนสวัสดิการชุมชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการตรวจสอบและใช้ประโยชน์ รวมทั้งพัฒนาระบบการใช้งานผ่านมือถือ โดยผู้ประสานงานมีความรู้และสามารถถ่ายทอดสู่พื้นที่ต่างๆ ในการใช้งานได้จริง

12) พัฒนาแบบฟอร์มต่างๆที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และไม่มีเปลี่ยนแปลงบ่อย พร้อมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจการจัดทำเอกสารต่างๆ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง

13) ปรับปรุงระเบียบ เงื่อนไข เอกสาร คู่มือสื่อต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันสอดคล้องกับการทำงาน และเพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารกับชุมชน เพื่อให้กระบวนการและขั้นตอนเป็นไปตามระบบงานที่วางไว้

14) เพิ่มเติมช่องทางและดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการ เพื่อให้เป็นที่รับรู้ของประชาชนและองค์กรต่างๆ ในการสนับสนุนและให้ความร่วมมือ

15) นำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาองค์กรชุมชน และเสนอฝ่ายนโยบายภาครัฐ เพื่อพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่องให้สามารถทำงานได้ทันท่วงที และทันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

16) ประสานและทำความเข้าใจกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวิธีการและผลร่วมกัน ซึ่งจะเอื้อต่อการปฏิบัติงานของชุมชน

17) สนับสนุนการมีเวทีกลางระดับจังหวัดในทุกจังหวัด โดยการทำงานของสภาองค์กรชุมชน ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในตำบล ท้องที่ ท้องถิ่น ซึ่งจะให้เกิดการยอมรับเพิ่มขึ้น และมีเวทีแลกเปลี่ยนระหว่างคณะกรรมการกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาแนวคิดร่วมกันในการพัฒนาโครงการ

18) พัฒนาองค์ความรู้ด้านการพัฒนาชุมชนผ่านนวัตกรรมใหม่ๆ ประเด็นการพัฒนาใหม่ๆ หรือต่อยอดประเด็นพัฒนาเดิมให้ขยายผลมากขึ้น สร้างเครื่องมือส่งเสริมการพัฒนาใหม่ๆ ให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน

19) คืบข้อมูลประจำปีให้กับชุมชน เพื่อยืนยัน/สอบทานข้อมูลชุมชนและองค์กร และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการจัดทำแผนและดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

20) พัฒนากลไกและระบบการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกข้อมูลเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน และมีคณะทำงานติดตามต่อเนื่องและสามารถนำผลการติดตามประเมินผลเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานภาคีเครือข่ายได้ โดยการคัดเลือกตัวชี้วัด (KPIs) ที่มีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ให้ครอบคลุมการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำกับดูแลโครงการที่ได้รับงบประมาณอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน

5.2.2 ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

ในด้านบุคลากรมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องให้มีทั้งความรู้ ความสามารถและทักษะการทำงาน ให้สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบเท่าทันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคมและการทำงานในพื้นที่ สามารถชี้แจงและสร้างความเข้าใจกระบวนการทำงานของพื้นที่ ทั้งในด้านเอกสารและขอบเขตระยะเวลาดำเนินงาน ตลอดจนเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้พัฒนางานกับชุมชนต่อไป

2) การพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ ควรจัดเวทิสวนาให้กับบุคลากรเพื่อให้มีการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงาน ผ่านบุคลากรรุ่นเก่าให้สามารถสานต่อเป้าหมาย/วัตถุประสงค์/ภารกิจ พอช. ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำความเข้าใจองค์กร ในเรื่องของความเป็นมาขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่ดีที่เคยมีต้องรักษาไว้ จิตวิญญาณของการพัฒนาชุมชน การให้ความเคารพต่อคนรุ่นเก่าขององค์กร และการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เท่าทันชุมชน เพราะการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันทำให้ชุมชนสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้มากยิ่งขึ้น

3) เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มีความเพียงพอกับปริมาณงานเพื่อหนุนเสริมการทำงานได้อย่างเต็มที่และอาจให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจังหวัดนั้นๆ โดยเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ใกล้เคียงหรือพื้นที่รับผิดชอบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่อยู่ห่างไกลพื้นที่รับผิดชอบ ต้องใช้เวลาในการเดินทาง ทำให้เกิดความอ่อนล้าส่งผลให้การใช้ศักยภาพในพื้นที่ไม่ได้เต็มความสามารถ

4) สร้างและพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านงานพัฒนาให้มากขึ้น แบ่งงานออกเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจน ขจัดกาทุจริต สร้างคนรุ่นใหม่ที่มีอุดมการณ์ และมีใจพัฒนา มีจิตอาสา มีความจริงใจ ประสานงานกับหน่วยงานและชุมชนได้ดี มีการศึกษาเรียนรู้พื้นที่มากขึ้น และมีความรู้ความเข้าใจในด้านกลยุทธ์และการทำงานที่ตอบสนองพื้นที่เป็นรูปธรรม

5) การเปลี่ยนแปลง/โยกย้ายเจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงความเหมาะสมทั้งเวลาและตัวบุคคล เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่บ่อยจะส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของงานและความเข้าใจงานในพื้นที่ และควรให้ชาวบ้านจังหวัดได้มีส่วนร่วมในการประเมินเจ้าหน้าที่

6) กระบวนการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ ควรพิจารณาสรรหาคนที่มีความพร้อมและเต็มใจบริการ ช่วยเหลือพี่น้องประชาชน เจ้าหน้าที่และแกนนำชุมชนควรมีการประชุมวางแผนร่วมกันอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน เพื่อร่วมกันดำเนินการแก้ไขปัญหาในพื้นที่

7) การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยการจ้างจนท.ชั่วคราว อาจก่อให้เกิดปัญหาทางงบประมาณบานปลาย โดยมีงบรายจ่ายต่อหัวมากกว่างบประจำ พอช.ควรปรับองค์กรให้เป็นองค์กรมืออาชีพ มีการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับการเติบโตในสายงาน

8) ควรมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรตลอดถึงความรู้สึกถึงความมั่นคงในงานที่ทำ และช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

5.2.3 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

จากการศึกษาเชิงลึก คณะผู้วิจัยขอสรุปภาพรวมของ พอช. ดังนี้

จุดเด่นของพอช.

พอช. มีจุดเด่นเชิงประจักษ์ดังนี้ คือ 1) พอช. มีภารกิจในการสนับสนุนส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมและพัฒนาตนเอง โดยใช้ชุมชนเป็นฐานรากในการพัฒนา ทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและสามารถจัดการตนเองได้ 2) พอช. เป็นหน่วยงานองค์กรมหาชนจึงมีความยืดหยุ่น/คล่องตัวในการจัดการด้านงบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงบประมาณที่สนับสนุนให้ชุมชนสามารถวางแผนการใช้จ่ายได้ตรงกับความต้องการได้มากที่สุด 3) พอช.มีการกระจายอำนาจการบริหารไปสู่ระดับภาค ซึ่งทำให้เกิดการคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

จุดที่ต้องพัฒนาของ พอช.

พอช. มีจุดที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมดังนี้คือ 1) การไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่มีการเปลี่ยนแปลงสูง (Turnover) ทำให้มีผลกระทบต่อโครงสร้างโดยตรงของ พอช. คือเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโสมีจำนวนน้อย องค์กรมีลักษณะบุคลากรเติบโตไม่ทัน 2) การกระจายอำนาจของ พอช. ซึ่งเป็นจุดเด่นนั้น ยังไม่ถึงระดับจังหวัด ซึ่งถ้าการกระจายอำนาจไปถึงระดับจังหวัด จะช่วยให้การทำงานของพอช. เกิดการคล่องตัวมากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และ 3) ความไม่เพียงพอด้านงบประมาณซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาและสนับสนุนชุมชนโดยผ่านโครงการต่างๆ ของพอช. เพื่อให้ภารกิจของพอช. ประสบความสำเร็จทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

สภาพปัญหาปัจจุบันของ พอช.

พอช. มีสภาพปัญหาปัจจุบันดังนี้ 1) ปัญหาวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่บุคลากรของพอช. มีการเปลี่ยนแปลงสูง ในขณะที่ตัวกันขาดการส่งต่อหรือมอบหมายภารกิจ ทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในภารกิจ ขาดความต่อเนื่องของวัฒนธรรมเดิม บุคลากรใหม่จึงไม่รู้จักตัวตนที่แท้จริงขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีจิตวิญญาณในการพัฒนา 2) ปัญหาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรลดลง เกิดจากการที่บุคลากรขาดประสบการณ์ ในขณะที่ตัวกันการดำเนินงานในระดับนโยบายก็พบว่า พอช.

ดำเนินนโยบายเพื่อตอบสนองงานภาครัฐมาก ทำให้ภารกิจของ พอช.เองลดลง 3) ปัญหาด้านการติดตาม ประเมินผลโดยใช้ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ซึ่งภารกิจของพอช. คือการสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนให้กับชุมชน แต่ตัวชี้วัดเป็นเชิงปริมาณ ซึ่งใช้วัดจำนวนมากว่าการวัดคุณภาพ ในขณะที่เดียวกันผลจากการใช้ตัวชี้วัดเชิง ปริมาณทำให้เจ้าหน้าที่ พอช. ที่ทำงานในพื้นที่ ทำงานในลักษณะการจัดการ คือการประสานงานเพื่อ รวบรวมตัวชี้วัดมากกว่าการทำงานเชิงคุณภาพในพื้นที่ จึงทำให้มีผลกระทบต่อการพัฒนาชุมชน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา พอช.

จากสภาพปัญหาและจุดที่ต้องพัฒนาของ พอช. ดังกล่าวและจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งพบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงลึก ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ต้องรักษาจุดเด่นของตนเองไว้ นั่นคือการ ดำเนินนโยบายตามภารกิจหลักของ พอช. คือการพัฒนาโดยมีชุมชนเป็นแกนหลัก หรือเป็นฐานราก (Area Base) ความยืดหยุ่นในการบริหารงบประมาณ และการกระจายอำนาจบริหารให้ถึงระดับจังหวัด
- 2) ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีประสบการณ์เป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องได้รับการแก้ไข โดยการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทำความชัดเจนในด้านบทบาทหน้าที่ของ บุคลากร ทั้งด้านโอกาสและความเติบโตก้าวหน้าในสายงาน สวัสดิการของบุคลากร และการสร้างความ มั่นใจในความมั่นคงขององค์กร
- 3) หน่วยงานต้องแสวงหางบประมาณเพิ่มเติมทั้งจากสายการบริหารโดยตรงขององค์กร และการประสานงานภาคีเครือข่ายในระดับนโยบาย เพื่อเพิ่มงบประมาณในระดับพื้นที่
- 4) สถาบันฯ ต้องทบทวนและพัฒนาตัวชี้วัดที่มีอยู่ โดยการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องและชุมชน และเพิ่มตัวชี้วัดเชิงคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของสถาบันฯ
- 5) เพื่อการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในอีก 10-20 ปีข้างหน้า สถาบันฯ ต้องพัฒนาและจัดเตรียมองค์ความรู้และเครื่องมือในการพัฒนาชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารโดยใช้ Big Data ซึ่งเป็นจุดเด่นของ พอช. ที่จะทำให้หน่วยงานภาคีเครือข่ายเข้ามาใช้ ข้อมูลร่วมกัน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559, รายงานการวิจัย, การสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2559 จากสถาบันพัฒนาองค์กร
ชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2559.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2561. รายงานประจำปี 2561. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน
พัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560. รายงานประจำปี 2560. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน
พัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2559. รายงานประจำปี 2559. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน
พัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2558. รายงานประจำปี 2558. สืบค้นเมื่อวันที่ 15
สิงหาคม 2561, จาก
http://www.codi.or.th/downloads/report/report_of_year/CODI_AnnualReport58.pdf
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560. รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2559. การพัฒนา
เศรษฐกิจและทุนชุมชนตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความสำเร็จการพัฒนาประเด็นงานสวัสดิการชุมชนและ
เศรษฐกิจและทุนชุมชน, กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. รู้จักพอช. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2562 จาก <http://www.codi.or.th>
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. คู่มือการดำเนินการโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน (2552).
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ แอ๊ปเปิ้ลพริ้นติ้งกรุ๊ป จำกัด.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2560. คู่มือการดำเนินงานสวัสดิการชุมชน พ.ศ.2558,
อนุกรรมการโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน (อัดสำเนา).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2558. คู่มือสนับสนุนการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุน
ชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชน, สถาบัน
พัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2559. คู่มือการดำเนินโครงการบ้านพอเพียงชนบท.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานบ้านมั่นคง, สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน), 2561,
คู่มือการบริหารโครงการสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชน ปีงบประมาณ 2561, สถาบันพัฒนาองค์กร
ชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2561. คู่มือการดำเนินงานสวัสดิการชุมชน ปี 2561,
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2560. คู่มือการดำเนินโครงการบ้านพอเพียงชนบท (ฉบับ
ปรับปรุงปี 2560). กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).

ภาษาอังกฤษ

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

Online

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย: ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ภาคผนวก ข แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย: คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ภาคผนวก ค แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย: ภาคีเครือข่ายที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ภาคผนวก ค ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย



ภาคผนวก ก.

แบบสำรวจ กลุ่มเป้าหมาย : ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ ประจำปี 2562 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

- | | |
|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) ชาย | <input type="checkbox"/> (2) หญิง |
| <input type="checkbox"/> (3) อื่นๆ (ระบุ) | |

2. อายุ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> (2) 20 - 30 ปี |
| <input type="checkbox"/> (3) 31 - 40 ปี | <input type="checkbox"/> (4) 41 - 50 ปี |
| <input type="checkbox"/> (5) 51 - 60 ปี | <input type="checkbox"/> (6) มากกว่า 60 ปี |

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ต่ำกว่าประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> (2) ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> (3) มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> (4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> (5) อนุปริญญา/ ปวส. | <input type="checkbox"/> (6) ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> (7) ปริญญาโทขึ้นไป | <input type="checkbox"/> (8) อื่นๆ (ระบุ) |



4. อาชีพ

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

5. สถานะ/ ตำแหน่งในกลุ่ม/ องค์กรชุมชน

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

6. ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ไม่เกิน 1 ปี | <input type="checkbox"/> (2) 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 |

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

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

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/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง					
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น					
3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น					
4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน					
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน					
8. สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้					
9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้					
10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาพองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่					

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

.....

.....

.....

.....



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)
(ประสิทธิภาพ)

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน					
2. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขององค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง					
3. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”					
4. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ					
5. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					
6. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล					
7. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
8. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ					
10. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอน และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง					
11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....

.....



ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน					
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์					
3. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่ และร่วมกับแกนนำ/ชุมชนในพื้นที่					
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา					
5. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ					
5.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ					
5.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ					
5.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้					
5.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ					
5.5 มีความสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้					
5.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก					

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

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

5.1 จุดเด่นของ พอช.ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา (เรียงลำดับความสำคัญ)

(1).....

(2).....

(3).....

5.2 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการสนับสนุนงานพัฒนาของ พอช. (เรียงลำดับความสำคัญ)

(1).....

(2).....

(3).....



5.3 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข.

แบบสำรวจ กลุ่มเป้าหมาย : คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2561 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงาน ตามกลไกคณะอนุกรรมการต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เพื่อที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ได้รับ รวมทั้งสนับสนุนการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

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

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการต่างๆ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง
 (3) อื่นๆ (ระบุ)

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

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



4. อาชีพ

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

5. สถานะ/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่างๆ (สามารถเลือกได้มากกว่า1 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) กรรมการบริหารการจัดการเครือข่ายโครงการชุมชนริมคลองนำร่องนำอยู่
- (10) อนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ
- (11) อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน
- (12) อนุกรรมการภาคเหนือ
- (13) อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- (14) อนุกรรมการภาคใต้
- (15) อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก
- (16) 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/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง					
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น					
3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น					
4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน					
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน					
8. สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้					
9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้					
10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) (ประสิทธิภาพ)

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

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....

.....



ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน					
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์					
3. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่					
4. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา					
5. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ					
5.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ					
5.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ					
5.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้					
5.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ					
5.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้					
5.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

5.1 จุดเด่นของ พอช.ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา (เรียงลำดับความสำคัญ)

(1).....

(2).....

(3).....



5.2 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการสนับสนุนงานพัฒนาของ พอช. (เรียงลำดับความสำคัญ)

(1).....

(2).....

(3).....

5.3 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ค.

แบบสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมาย : **หน่วยงานภาคีภายนอกที่มีความร่วมมือในการทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)**

คำชี้แจง เป็นการสัมภาษณ์ในลักษณะคำถามปลายเปิดที่สะท้อนความเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานร่วมกับสถาบันฯ ในประเด็นกระบวนการ ขั้นตอน ผู้ปฏิบัติงาน และผลจากการสนับสนุนของสถาบันฯ ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการดำเนินงานร่วมกับสถาบันฯ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นโดยรวม

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบงานของสถาบันฯ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. ชื่อหน่วยงาน (ระบุ).....

2. ชื่อ.....นามสกุล.....

3. ตำแหน่ง.....

4. 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

5. ลักษณะงานที่เป็นความร่วมมือกับ พอช. (ระบุ)

6. พื้นที่ดำเนินงาน

(1) ภาคเหนือ

(2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

(3) ภาคใต้

(4) ภาคกลางและตะวันตก

(5) ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก



คำชี้แจงการตอบสำหรับส่วนที่ 2

โปรดให้ความเห็นต่อการดำเนินงานของ พอช. ในประเด็นต่อไปนี้

1. ความเห็นต่อกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....
.....
.....
.....

2. ความเห็นต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....
.....
.....

3. ความเห็นต่อผลที่ได้รับ การสนับสนุนหรือการทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นโดยรวม

3.1 จุดเด่นของ พอช.ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา (เรียงลำดับความสำคัญ)

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

3.2 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการสนับสนุนงานพัฒนาของ พอช. (เรียงลำดับความสำคัญ)

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

3.3 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง.



ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย
โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2562
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

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



พิมพ์ที่ : บริษัท อณูการพิมพ์ จำกัด 457/6-7 ถนนพระสุเมรุ แขวงบวรนิเวศ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200
โทรศัพท์ 0-2282-6033-4 โทรสาร 0-2280-2187-8
www.aaronkarpim.co.th E-mail : art_aaronprinting@hotmail.com



ศูนย์บริการวิชาการ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
118 หมู่ที่ 3 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240