



รายงานฉบับสมบูรณ์
โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2565
ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เสนอ
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โดย
คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
กันยายน 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2565
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2565 เป็นการวิจัยแบบผสมผสานแบบลำดับ (Sequential mixed method) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ การให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบัน) และพัฒนาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับกระบวนการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ชั้นตามลำดับ คือ ชั้นตอนแรก เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการจากตัวแทนโครงการที่ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากสถาบัน (ผู้รับบริการ) จำนวน 660 คน และคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ของสถาบันจำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจำแนกตามโครงการและภูมิภาค และชั้นตอนที่ 2 เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ เพื่อทำความเข้าใจปัญหาอุปสรรคที่ทำให้ผลการประเมินในบางประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ และค้นหาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

❖ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

การกระจายตัวของตัวอย่างผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการในปี 2565 มีความสอดคล้องกับผลการสำรวจในปี 2562-2564 โดยพบว่า ผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ ส่วนใหญ่อายุ 51 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร่วมงานกับ พอช. มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยที่คณะอนุกรรมการมีอายุมากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่า และทำงานกับ พอช. มายาวนานกว่าโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาในมิติเพศ และกลุ่มอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดระหว่างผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ กล่าวคือ สัดส่วนเพศชายในกลุ่มคณะอนุกรรมการสูงกว่าสัดส่วนเพศชายในกลุ่มผู้รับบริการ (ประมาณร้อยละ 68 เปรียบเทียบกับประมาณร้อยละ 50) สำหรับกลุ่มอาชีพ ผู้รับบริการมีสัดส่วนผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ และกลุ่มผู้เกษียณอายุจากการทำงาน/ไม่ได้ทำงานประจำ ตามลำดับ ในขณะที่คณะอนุกรรมการมีสัดส่วนผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรน้อยกว่ากลุ่มผู้รับบริการ แต่มีสัดส่วนผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น NGOs มากกว่าอย่างเห็นได้ชัด

❖ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43 คะแนน) และคณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจต่ำกว่าเล็กน้อย โดยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 คะแนน) เห็นได้ว่า คณะอนุกรรมการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า สำหรับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับดีมากทั้ง 3 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) (ค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน และ 4.32 คะแนนตามลำดับ) ส่วนคณะอนุกรรมการ มีความพึงพอใจในระดับดีทั้ง 3 ด้าน และคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันมากนัก (ค่าเฉลี่ย 4.04 – 4.08) เห็นได้ว่า คณะอนุกรรมการ ไม่เพียงจะมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ แต่ยังมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับอีกด้วย

❖ การเปลี่ยนแปลงผลการสำรวจในปี 2562-2565

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ ปี 2562-2565 พบว่า 1) คณะอนุกรรมการ มีแนวโน้มประเมินความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าผู้รับบริการมาตั้งแต่ปี 2562 จนถึงปัจจุบัน และ 2) แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้านของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับความพึงพอใจรายด้านทั้ง 3 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ที่คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ในขณะที่ความพึงพอใจในภาพของคณะอนุกรรมการ มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับความพึงพอใจรายด้านทั้ง 3 ด้าน

❖ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนของกลุ่มผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการในประเด็นย่อย 14 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก – มากที่สุด โดยผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้องกับเจตนาธรรมการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคมของ พอช. ได้แก่ 1) การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น และ 2) การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นตามความเห็นของคณะอนุกรรมการ ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชน และได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่น ๆ ได้แก่ 1) องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.65 คะแนน) 2) องค์กร

ชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.82 คะแนน) 3) การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.82 คะแนน) 4) สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88 คะแนน) 5) การที่ พอช. สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท นับตั้งแต่ปี 2563 - ปัจจุบัน ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน) และ 6) ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน)

❖ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)

ผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในประเด็นย่อย 10 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 9 ประเด็นย่อย ยกเว้นความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน)

คณะอนุกรรมการ ประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในประเด็นย่อย 14 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ประเด็นย่อย คือ 1) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.57 คะแนน) และ 2) มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่อนุกรรมการ/คณะทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.32 คะแนน)

ในขณะเดียวกันยังมีบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. มากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่น ๆ ได้แก่ 1) การพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.75 คะแนน) 2) ความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ย 3.77 คะแนน) 3) ความคล่องตัวรวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล (ค่าเฉลี่ย 3.83 คะแนน) 4) การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนากลไกการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.86 คะแนน) 5) มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.92 คะแนน)

❖ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ของกลุ่มผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ ในประเด็นย่อย 6 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก – มากที่สุด โดยผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ประเด็นย่อย คือ 1) คุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน และ 2) บุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ โดยมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ และมีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก

ในขณะที่เดียวกันยังมีบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาตามความเห็นของคณะอนุกรรมการ และได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่น ๆ ได้แก่ 1) ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผล 2) การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน 3) ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน และ 4) ลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่

❖ การให้บริการในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นย่อยการประเมิน ส่วนคณะอนุกรรมการมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเล็กน้อย โดยอยู่ในระดับมาก - มากที่สุด โดยประเด็นที่คณะอนุกรมให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ คือ 1) การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน) 2) โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04 คะแนน) และ 3) ความสามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05 คะแนน)

❖ ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร

ผลการประเมิน พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม และคะแนนความพึงพอใจรายด้านทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา มีความผันแปรไม่มากนัก โดยไม่มีความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจระหว่างโครงการที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน และไม่มี ความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการหรือคณะอนุกรรมการที่มีคุณลักษณะที่ต่างกัน โดยมีความแตกต่างอยู่บ้างระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มคณะอนุกรรมการ อาจเป็นผลมาจากความคาดหวังที่แตกต่างกัน และความแตกต่างระหว่างพื้นที่ดำเนินการ โดยผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานภาคเหนือ มีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับพื้นที่ดำเนินงานภาคอื่นๆ โดยเฉพาะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01 คะแนน)

❖ จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา

ผลการสำรวจจุดเด่นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา โดยใช้คำถามปลายเปิด พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า จุดเด่นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) คือ “เป็นหน่วยงานที่ใช้ชุมชนเป็นฐานในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด โดยมุ่งเน้นการศึกษาปัญหาเชิงพื้นที่และรับฟังปัญหาจากคนในพื้นที่เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา” สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ขององค์กร

❖ ความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ระดับความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดระหว่างผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ โดยคณะอนุกรรมการ มีระดับความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงสูงกว่าโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ กล่าวคือ คณะอนุกรรมการ ส่วนใหญ่ “รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานหุ้นส่วนพัฒนา” รองลงมา คือ “รู้สึกว่าเป็นเจ้าของ พอช.” (ร้อยละ 62 เปรียบเทียบกับร้อยละ 16) ส่วนผู้รับบริการ “รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา” มีสัดส่วนสูงที่สุด รองลงมา คือ “รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานหุ้นส่วนพัฒนา” (ร้อยละ 41 เปรียบเทียบกับร้อยละ 22)

อย่างไรก็ดียังคงมีความท้าทายในการพัฒนาบริการกับกลุ่มผู้รับบริการ ประมาณร้อยละ 23 มีความผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. ในระดับต่ำ คือ “เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน” (ร้อยละ 16) และ “รู้จักในฐานะแหล่งทุน” (ร้อยละ 12) โดยคุณลักษณะของผู้รับบริการที่มีความผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. ในระดับต่ำ คือ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เข้าร่วมเฉพาะโครงการบ้านพอเพียง (ไม่ได้เข้าร่วมโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน) มีพื้นที่ดำเนินการอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับการศึกษามัธยมปลายขึ้นไป และมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับ พอช. 5 ปีขึ้นไป

❖ บทบาทของ พอช. กับเป้าหมายการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพในประเด็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชน พบว่า สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. มีบทบาทในการสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การสนับสนุนงบประมาณผ่านโครงการที่ชุมชนนำเสนอ 2) การสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาตั้งแต่การจัดทำข้อมูล การวางแผน และการดำเนินการเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบและสามารถพึ่งพาตนเองได้ และ 3) การเปิดพื้นที่ในการทดลองปฏิบัติการแก้ปัญหาหรือพัฒนาตามประเด็นที่ชุมชนต้องการด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตามผลการศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกแง่มุมหนึ่งว่า เนื่องจากข้อจำกัดจากโครงสร้างการจัดสรรงบประมาณ และการบริหารจัดการ ส่งผลให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. มีบทบาทหน้าที่เพียงกำกับและจัดกลุ่มความเข้มแข็งของชุมชน แต่ยังไม่สามารถสนับสนุนให้เข้าถึงกลุ่มเปราะบางในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

❖ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้รับบริการและคณะกรรมการ พบว่า มีข้อเสนอแนะในประเด็น 1) ระบบเอกสารคู่มือและแบบฟอร์ม 2) เจ้าหน้าที่ บุคลากร และ 3) กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน โดยยังคงเป็นข้อเสนอในประเด็นเดิมกับปีที่ผ่านมามีข้อเสนอโดยสรุปดังนี้

- ระบบเอกสารคู่มือและแบบฟอร์ม ควรพัฒนาแบบฟอร์มเอกสารให้เข้าใจง่าย ลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูลเดียวกันในหลายแบบฟอร์ม และไม่ควรเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในแบบฟอร์มบ่อย เพื่อลดความสับสน รวมทั้งควรจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่ายเหมาะสมกับคนทำงานในชุมชนอีกด้วย
- เจ้าหน้าที่ บุคลากร ด้านจำนวนและบทบาทหน้าที่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัดให้มากขึ้น เพิ่มความถี่ในการลงพื้นที่ทำงานกับชุมชน และต้องลดการเปลี่ยน/ย้ายเจ้าหน้าที่ เพื่อการทำงานพัฒนาชุมชนมีความต่อเนื่อง สำหรับด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ควรพัฒนาความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความคิดของชาวบ้านในพื้นที่ โดยอาจจำเป็นต้องนำคนนอกเข้ามาพัฒนาปรับปรุงระบบองค์กรให้ดีขึ้น ในขณะที่เดียวกันยังคงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่และบุคลากรเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานเป็นหุ้นส่วนของการพัฒนาชุมชน และการเชื่อมโยงภาคีเครือข่ายในทุกกระดับ อันเป็นพันธกิจสำคัญของ พอช. อีกด้วย
- กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน ควรลดขั้นตอนการดำเนินงานลงให้เหลือเท่าที่จำเป็น และในแต่ละขั้นตอนต้องมีความชัดเจนและมีความรวดเร็วในการดำเนินงาน เพื่อให้มีเวลาทำงานที่เหมาะสม โดยอาจจำเป็นต้องปรับกระบวนการขั้นตอนให้คล่องตัวมากกว่าระบบราชการที่เป็นอยู่เดิม ทำงานเชิงรุกกับชุมชน และเพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนมากขึ้น

❖ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพมีข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในช่วง 5 ปีข้างหน้า (ข้อเสนอแนะเร่งด่วน) อาจพอสรุปข้อเสนอแนะเร่งด่วนดังกล่าวได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

- *ข้อเสนอแนะเร่งด่วนด้านระบบฐานข้อมูล* การจัดทำระบบฐานข้อมูลสำคัญเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนและขบวน เนื่องจากจะช่วยให้สามารถทำงานพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการจัดทำระบบฐานข้อมูลควรเป็นการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในพื้นที่ที่มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่แล้ว เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข ฯลฯ โดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอาจดำเนินการจัดเก็บเพิ่มในเฉพาะบางตัวแปรที่ไม่มี และควรหาพื้นที่ต้นแบบด้านการจัดทำและการนำระบบฐานข้อมูลไปใช้อย่างเป็นรูปธรรมในการแก้ไขปัญหาของชุมชน เพื่อขยายความสำเร็จไปสู่พื้นที่อื่นๆ

- ข้อเสนอแนะเร่งด่วนด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคีการพัฒนาของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ การเสริมทักษะที่จำเป็นในการทำงานชุมชน และมีความสอดคล้องกับการทำงานในการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของเจ้าหน้าที่ รวมถึงควรมีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนให้กับเจ้าหน้าที่ในระดับพื้นที่ด้วย นอกจากนี้ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอาจจะต้องมีการแยกบทบาทของเจ้าหน้าที่ระหว่างคนทำงานพัฒนา และคนติดตามประเมินผลอีกด้วย
- ข้อเสนอแนะเร่งด่วนด้านการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง: ให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเป็นที่เล็งใยในระยะเริ่มต้น เมื่อชุมชนเข้มแข็งแล้ว ควรให้ชุมชนดำเนินต่อไปเอง (community manager) นอกจากนี้ ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชนให้ชุมชนตัดสินใจกำหนดเป้าหมายและวางแผนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยสามารถบูรณาการทรัพยากรจากภายในชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม

❖ ข้อเสนอแนะจากมุมมองคณะผู้วิจัย

- ระบบฐานข้อมูลของชุมชนที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายฐานข้อมูลของภาครัฐและมีการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากชุมชนเฉพาะที่จำเป็นต้องใช้ จะเป็นเครื่องมือช่วยในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสู่ชุมชนเข้มแข็งของแต่ละชุมชน และยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำกับติดตามประเมินผลของโครงการที่จะช่วยลดภาระการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดของเจ้าหน้าที่โครงการอีกด้วย สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ต้องใช้ระบบฐานข้อมูลชุมชนที่มีอยู่ให้เต็มศักยภาพ และลดการให้ชุมชนกรอกข้อมูลที่มีอยู่แล้วในระบบฐานข้อมูลชุมชนลงในแบบฟอร์มต่างๆ โดยในระยะสั้นอาจจะต้องค้นหาต้นแบบความสำเร็จและถอดบทเรียนวิธีการในการใช้ระบบฐานข้อมูลของชุมชนในการวางแผนการพัฒนา และติดตามประเมินผลแนวโน้มความสำเร็จในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นชุมชนเข้มแข็ง โดยที่การจัดทำระบบฐานข้อมูลชุมชนไม่ควรเป็นภาระของชุมชนเพียงฝ่ายเดียว และควรเป็นระบบฐานข้อมูลของชุมชนที่เหมาะสมกับชุมชนที่มีความเข้มแข็งหรือทุนทางสังคมในระดับไม่สูงมากนักก็สามารถทำตามได้ด้วย
- เป้าหมายการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งควรเป็นหัวใจของการดำเนินงาน โดยเน้นให้ชุมชนหรือกลุ่มคนที่เป็นเจ้าของปัญหาได้ร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนาและวางแผนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่เป็นที่เล็งใยช่วยจัดกระบวนการ และช่วยประสานทรัพยากรจากภายในชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชนและนำไปสู่การพัฒนาเป็นชุมชนเข้มแข็งได้ด้วยตนเอง โดยแผนงานและการจัดสรรงบประมาณอาจจำเป็นต้องกลับมาให้ความสำคัญกับการเปิดเวทีให้กับชุมชนหรือกลุ่มคนที่เป็นเจ้าของปัญหา และสร้างเน้นกระบวนการภายในชุมชนหรือภายในกลุ่มคนที่เป็นเจ้าของปัญหา องค์กรที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) อาจจะต้อง

สื่อสารแนวทางการพัฒนาหรือจุดเน้นการพัฒนาตามวิถีขององค์กรในปัจจุบันให้ชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันภายในองค์กร และลดความคาดหวังที่นอกเหนือไปจากแนวทางในปัจจุบัน

- เจ้าหน้าที่ในระดับพื้นที่ มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งและการติดตามประเมินผลความสำเร็จของโครงการ การรักษากำลังคนทำงานกับพื้นที่ควรเป็นยุทธศาสตร์สำคัญ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลชุมชนเข้ามาช่วยลดภาระงานด้านตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ เพิ่มทักษะการทำงานร่วมกับชุมชนตามวิถีขององค์กร และพัฒนาระบบโครงสร้างตำแหน่งเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ในระดับพื้นที่ให้มีความก้าวหน้า และจูงใจให้ไม่ย้ายไปทำงานในหน่วยงานการพัฒนาอื่นๆ

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	I
สารบัญ.....	IX
สารบัญตาราง.....	XIII
สารบัญภาพ.....	XV
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	2
1.3. ขอบเขต.....	2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 แผนการดำเนินงาน.....	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).....	5
2.1.1 ที่มา วัตถุประสงค์ แนวทางสำคัญในการสนับสนุนการทำงาน และอำนาจหน้าที่.....	6
2.1.2 โครงสร้างการทำงาน.....	7
2.1.3 แผนปฏิบัติการและแผนการพัฒนา.....	9
2.2 การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2565 และข้อสังเกตที่น่าสนใจของผลการ สำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่ผ่านมา.....	13
2.2.1 การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2565.....	13
2.2.2 ข้อสังเกตที่น่าสนใจของผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนา องค์กรชุมชนที่ผ่านมา.....	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนเข้มแข็ง.....	18
2.3.2 แบบจำลองการประเมินผล CIPP Model.....	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	23
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	23
3.2 ประชากรตัวอย่างในการศึกษา.....	23
3.2.1 ประชากรตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ.....	23

3.2.2 กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ	23
3.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	24
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการสำรวจเชิงปริมาณ	27
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	27
4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ.....	31
4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการบริการในภาพรวม.....	31
4.2.2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)	33
4.2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ).....	36
4.2.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	41
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19.....	43
4.4 ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร	44
4.5 จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา และความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช.	50
4.6 ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณ	53
บทที่ 5 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ.....	55
5.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล	55
5.2 ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ 2565	55
5.2.1 ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิผล.....	58
5.2.2 ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ ขั้นตอน	60
5.2.3 ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่....	62
5.3 เป้าหมายชุมชนเข้มแข็งกับบทบาทของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ..	64
5.3.1 องค์ประกอบของชุมชนเข้มแข็งในมุมมองคณะอนุกรรมการ.....	65
5.3.2 บทบาทของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ต่อการสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชน	69
5.4 ข้อเสนอการปรับตัวของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในช่วง 5 ปีข้างหน้า.....	72

บทที่ 6 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ.....	73
6.1 สรุปผลการประเมิน	73
6.2 ข้อเสนอแนะ.....	78
เอกสารอ้างอิง	81
ภาคผนวก ก แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ	85
ภาคผนวก ข แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายคณะกรรมการชุดต่าง ๆ.....	93
ภาคผนวก ค ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก	101
ภาคผนวก ง รายนามนักวิจัยและการรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน.....	103

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4. 1 พื้นที่ดำเนินการ โครงการที่เข้าร่วมทำงาน และสถานะในองค์กรชุมชนของผู้รับบริการ ปี 2565	28
ตารางที่ 4. 2 การกระจายตัวของตำแหน่งในคณะกรรมการและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ คณะกรรมการ	28
ตารางที่ 4. 3 การกระจายตัวร้อยละข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	29
ตารางที่ 4. 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะกรรมการ	32
ตารางที่ 4. 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ปี 2562-2565	32
ตารางที่ 4. 6 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช. ของผู้รับบริการ และคณะกรรมการ	34
ตารางที่ 4. 7 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการ	39
ตารางที่ 4. 8 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของคณะกรรมการ	40
ตารางที่ 4. 9 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กร ชุมชนของผู้รับบริการ และคณะกรรมการ	42
ตารางที่ 4. 10 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19	43
ตารางที่ 4. 11 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค	44
ตารางที่ 4. 12 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ	47
ตารางที่ 4. 13 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นของผู้รับบริการ	48
ตารางที่ 4. 14 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นของคณะกรรมการ	49
ตารางที่ 4. 15 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.	52
ตารางที่ 4. 16 ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช.	53
ตารางที่ 4. 17 ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณของผู้รับบริการและคณะกรรมการ	53
ตารางที่ 5. 1 ข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการด้านประสิทธิผล	59
ตารางที่ 5. 2 ข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการด้านประสิทธิภาพ (กระบวนการและขั้นตอน)	62
ตารางที่ 5. 3 ข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่	64

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2. 1 การจัดโครงสร้างและกลไกการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).....	8
ภาพที่ 2. 2 บทบาทหน้าที่ของส่วนงานตามโครงสร้างองค์กร.....	8
ภาพที่ 2. 3 แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) 10	
ภาพที่ 2. 4 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.....	11
ภาพที่ 2. 5 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามประเด็นการพัฒนาและแผนงาน	12
ภาพที่ 2. 6 องค์ประกอบหลักและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในการประเมิน CIPP Model.....	21
ภาพที่ 2. 7 การประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลแบบ CIPP Model ในการศึกษาครั้งนี้.....	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2534 เพื่อสนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นผ่านประเด็นงานต่างๆ และพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชน ทั้งในเมืองและชนบทให้มีความเข้มแข็งสู่การจัดการตนเองอันเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้สังคมเติบโตอย่างมีคุณภาพ และกระจายความเจริญอย่างทั่วถึงและยั่งยืน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา พอช. ได้ดำเนินการตามภารกิจขององค์กรและนโยบายรัฐบาล เพื่อสนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็งองค์กรชุมชนมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม การดำเนินการของ พอช. ยังคงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรและการสนับสนุนการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และบริบทการเปลี่ยนแปลง

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2565 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตัวชี้วัดการพัฒนาด้านการควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน กำหนดประเด็นย่อยในการวัดผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/การตอบสนองต่อประชาชน ดังนี้ “คณะกรรมการกำกับให้องค์การมหาชนมีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้รับบริการและจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินภายนอก” ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบัน

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จึงได้ประสานความร่วมมือกับคณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ซึ่งเป็นสถาบันวิชาการภายนอกที่มีความเป็นกลางและมีประสบการณ์การวิจัยทางสังคม อันจะก่อให้เกิดคุณค่าในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจสู่การยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของสถาบันให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

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

2. เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3. ขอบเขต

1. ด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นการสำรวจเชิงประเมินตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครอบคลุมเนื้อหาการสำรวจใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลักษณะการกำหนดข้อความคำถาม (item specification) ตามแนวคิดของ Likert's Scale มีลักษณะ เป็นมาตรวัด 5 ระดับ โดยวิธีการสำรวจความพึงพอใจจะการส่งเอกสารแบบสำรวจไปยังกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกลุ่มย่อย (Focus group) เพิ่มเติมกับกลุ่มเป้าหมาย ในบางประเด็นที่มีนัยยะสำคัญ

3.2 ด้านกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่างๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันฯ ในปี 2565 โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค ซึ่งได้มีการอนุมัติโครงการและงบประมาณภายในวันที่ 15 ก.พ. 2565 จำนวน 2 โครงการ

โครงการหลัก	ภาค					รวมทั้งสิ้น
	เหนือ	ใต้	อีสาน	กลางและตะวันตก	กทม. และตะวันออก	
โครงการบ้านพอเพียง	571	279	774	375	258	2,257
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	223	389	626	230	166	1,634
รวม	794	668	1,400	605	424	3,891

(2) คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 17 คณะ 249 คน ซึ่งมืองค์ประกอบของผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปี 2564 ฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ
2. ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพกระบวนการการทำงานของสถาบันฯ ในการสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชนและการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.5 แผนการดำเนินงาน

ดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน 2565 โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนในการดำเนินงาน	ระยะเวลาในการดำเนินงาน				
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	xxx	xxx	xxx		
2. ประมวลผลและจัดทำ(ร่าง) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เสนอคณะกรรมการนโยบายและแผนงาน				xxx	
3. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคณะกรรมการสถาบันฯ พิจารณา					xxx

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เนื้อหาในส่วนนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และผลที่ได้รับการสนับสนุน ซึ่งจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต่อไป ภายใต้พลวัตของการเปลี่ยนแปลงในด้านสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี รวมไปถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับการนำเสนอเนื้อหาจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นการทบทวนเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ส่วนที่ 2 การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2565 และข้อสังเกตที่น่าสนใจของผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่ผ่านมา และส่วนที่ 3 เป็นการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับชุมชนเข้มแข็ง และแบบจำลองการประเมินผล CIPP Model แต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ในช่วงทศวรรษที่ 2540 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ได้ถูกจัดตั้งขึ้น โดยเป็นหน่วยงานของรัฐรูปแบบพิเศษที่ออกแบบมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ และการเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมจากฐานราก ด้วยพลังขององค์กรชุมชนและประชาสังคม เน้นการพัฒนาที่ชุมชนเป็นแกนหลัก ด้วยเหตุนี้ การจัดโครงสร้างและกลไกการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนจึงต้องมีการดำเนินการอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนอย่างสอดคล้องกัน โดยเฉพาะชุมชนเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและเกิดการกระจายอำนาจการตัดสินใจซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องประสานพลังจากทุกภาคส่วน

ทั้งนี้ในมุมหนึ่งจะเห็นได้จากแนวทางสำคัญในการทำงานเพื่อจะสนับสนุนองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ทั้งในส่วนของพัฒนาโดยชุมชนเป็นแกนหลัก (Community-Driven Development) การมุ่งเน้นให้ชุมชนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทหลัก (Key actors) ในการกำหนดและวางแผนการพัฒนาเพื่อแก้ปัญหาของตนเอง (Demand driven) ด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นไม่รอคอยความช่วยเหลือจากภายนอก รวมไปถึงบทบาทในการวางแผนการพัฒนาที่มีพื้นที่เป้าหมายในแต่ละเรื่องให้เต็มพื้นที่ทั่วประเทศ (Nationwide development process) โดยอาศัยกิจกรรมและโครงการต่างๆ เป็นเครื่องมือในกระบวนการพัฒนาองค์กรชุมชน (Community organizing) การเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน การเชื่อมโยง การประสานงานกับหน่วยงานและรัฐบาล เพื่อพัฒนานโยบายที่สนับสนุนแผนพัฒนาของชุมชนท้องถิ่น ในแง่นี้กล่าวคือ บทบาทของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนนั้นมี 2 ระดับ คือ การจัดกระบวนการพัฒนาองค์กรชุมชนในรูปแบบต่างๆ โดยใช้โครงการต่างๆ เป็นเครื่องมือ และการทำหน้าที่เชื่อมโยง ประสานงานกับหน่วยงานและรัฐบาล เพื่อพัฒนานโยบาย ที่สนับสนุนแผนพัฒนาของชุมชนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้สามารถสะท้อนให้เห็นภาพของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนดังกล่าวอย่างรอบด้านในการนำเสนอจึงจะแบ่งออกเป็น (1) ที่มา วัตถุประสงค์ แนวทางสำคัญในการสนับสนุนการทำงาน และอำนาจ

หน้าที่ (2) โครงสร้างการทำงาน และ (3) แผนปฏิบัติการและแผนการพัฒนาที่สำคัญ โดยแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ที่มา วัตถุประสงค์ แนวทางสำคัญในการสนับสนุนการทำงาน และอำนาจหน้าที่

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. เป็นหน่วยงานของรัฐรูปแบบใหม่ ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ซึ่งประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2543 โดยการรวมสองหน่วยงาน คือ สำนักงานกองทุนพัฒนาชนบท และสำนักงานพัฒนาชุมชนเมือง **สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2543** ทั้งนี้ องค์การมหาชนเป็นหน่วยงานของรัฐรูปแบบพิเศษที่ออกแบบมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 การจัดตั้งองค์การมหาชนแต่ละองค์กร รัฐบาลจะตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีกระทรวงนั้นๆ มีคณะกรรมการเป็นกลไกการบริหารที่กำกับเชิงนโยบายและทิศทางขององค์กร โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กร (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2563)

โดยมีวัตถุประสงค์ ได้แก่ (1) การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชน เครือข่ายองค์กรชุมชน เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัย การพัฒนาสิ่งแวดล้อม การพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกชุมชนเมืองและชนบท โดยยึดแบบองค์รวมหรือบูรณาการบนหลักการพัฒนาที่สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมเป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม (2) การสนับสนุนและการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน (3) การสนับสนุนและการให้การช่วยเหลือ เพื่อการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ตลอดจนการประสานสนับสนุนช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และ (4) การส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างร่วมมือขององค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ในระดับท้องถิ่น จังหวัด และประเทศ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2563)

สำหรับแนวทางสำคัญในการสนับสนุนการทำงานดังกล่าว นั้น สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนได้มีการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน ภายใต้หลักการทำงานที่สำคัญ คือ **“การพัฒนาโดยชุมชนเป็นแกนหลัก (Community-Driven Development)”** ซึ่งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีแนวทางการทำงานร่วมในทุกโครงการ/กิจกรรม ได้แก่ (1) การสนับสนุนให้**ชุมชนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทหลัก (Key actors)** ในการวางแผนและดำเนินการตามแผนพัฒนาชุมชนภายใต้การสนับสนุนและร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานกลาง (2) การสนับสนุนให้**ชาวบ้านชุมชนเจ้าของปัญหามีบทบาทสำคัญในการกำหนดและวางแผนการพัฒนาเพื่อแก้ปัญหาของตนเอง (Demand driven) ด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น** ไม่รอแต่การสนับสนุนจากภายนอก หรือรอทำตามแผนของหน่วยงาน (Supply driven) (3) การสนับสนุน**การวางแผนพัฒนาที่มีพื้นที่เป้าหมายในแต่ละเรื่อง ให้เต็มพื้นที่ทั่วประเทศ (Nationwide development process)** ไม่ใช่ดำเนินการเฉพาะพื้นที่นำร่อง โดยชุมชน ประชาคม และท้องถิ่น เห็นภาพรวมของการแก้ไขปัญหาและการพัฒนา (4) กิจกรรมและโครงการต่างๆ คือ **“เครื่องมือ”** ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน (5) การจัดสรรและการกระจายงบประมาณให้องค์กรชุมชนบริหารจัดการด้วยตนเอง (6) บทบาทของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมี 2 ระดับ คือ **การจัดกระบวนการพัฒนาองค์กรชุมชน (Community organizing)** ในรูปแบบต่างๆ โดยใช้โครงการต่างๆ เป็นเครื่องมือ และการทำหน้าที่**เชื่อมโยง**

ประสานงานกับหน่วยงานและรัฐบาล เพื่อพัฒนาโยบาย ที่สนับสนุนแผนพัฒนาของชุมชนท้องถิ่น (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2563)

ในส่วนอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน จะประกอบไปด้วย (1) การประสานงานการพัฒนาองค์กรชุมชนของหน่วยงานต่างๆ ให้เข้าถึงชุมชนตามความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง (2) การศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับองค์กรชุมชนและการพัฒนาองค์กรชุมชน (3) การส่งเสริมและแนะนำให้องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนมีบทบาทที่เหมาะสมในการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดีขึ้น รวมถึงการพัฒนากิจกรรมในเชิงธุรกิจ (4) การรับรองสถานภาพการเป็นองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อให้ได้รับประโยชน์จากกิจการที่อยู่ในอำนาจของสถาบัน (5) การให้สินเชื่อแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน (6) การให้บริการฝึกอบรม สัมมนา หรือการเรียนรู้ในรูปแบบอื่นๆ แก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนให้สามารถพัฒนาการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (7) การจัดหาเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินงานของสถาบัน (8) การร่วมลงทุนกับองค์กรชุมชน เครือข่ายองค์กรชุมชน สถาบันการเงิน และองค์กรหรือนิติบุคคล โดยการร่วมลงทุนรวมกันทั้งหมดต้องไม่เกินร้อยละสามสิบของเงินกองทุนของสถาบันและการร่วมลงทุนกับองค์กรชุมชน เครือข่ายองค์กรชุมชน สถาบันการเงิน และองค์กรหรือนิติบุคคล รายหนึ่งรายได้ต้องไม่เกินร้อยละห้าของเงินกองทุนของสถาบัน เว้นแต่จะได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี (9) การจัดให้ได้มา จำหน่ายไป ทำนิติกรรม หรือดำเนินการอื่นใดเกี่ยวกับบรรดาสหสิทธิในทรัพย์สินทั้งในและนอกราชอาณาจักร (10) การกู้หรือยืมเงินภายในและภายนอกราชอาณาจักร (11) การออกพันธบัตรหรือตราสารอื่นใดเพื่อการลงทุน (12) การตั้งตัวแทนหรือนายหน้า มอบหมายหรือว่าจ้างให้บุคคลอื่นประกอบกิจการต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน (13) การรับเป็นตัวแทนหรือนายหน้า รับมอบหมายหรือรับจ้างบุคคลอื่นเพื่อประกอบกิจการต่าง ๆ ภายในขอบวัตถุประสงค์ของสถาบัน (14) กระทำการอื่นใดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบัน¹ (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2565)

2.1.2 โครงสร้างการทำงาน

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมุ่งมั่นเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมจากฐานราก ด้วยพลังขององค์กรชุมชนและประชาสังคมโดยที่ชุมชนเป็นแกนหลัก การมีส่วนร่วมและการกระจายอำนาจการตัดสินใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถาบันจะต้องประสานพลังจากทุกภาคส่วน การจัดโครงสร้างและกลไกการทำงานของสถาบันจึงดำเนินการอย่างสอดคล้องกันซึ่งปรากฏไว้อย่างชัดเจนในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2543 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับ ตลอดจนระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังในแผนภาพที่ 1: การจัดโครงสร้างและกลไกการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) และแผนภาพที่ 2: บทบาทหน้าที่ของส่วนงานตามโครงสร้างองค์กร

¹ ทั้งนี้ การเข้าร่วมลงทุนในกิจการตาม (8) การกู้ยืมเงินตาม (10) และการออกพันธบัตรหรือตราสารอื่นใดเพื่อการลงทุนตาม (11) ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

2.1.3 แผนปฏิบัติการและแผนการพัฒนา

สำหรับการดำเนินงานในปัจจุบันของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีการดำเนินงานภายใต้แผนปฏิบัติการและแผนการพัฒนาต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยมีแผนปฏิบัติการและแผนการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ แผนพัฒนาดิจิทัล สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน 2562-2565 แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565 และแผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1.3.1 แผนพัฒนาดิจิทัล สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน 2562-2565

แผนปฏิบัติการดิจิทัลของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พ.ศ.2563-2565 ถูกจัดขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูปประเทศไปสู่การเป็นประเทศที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม Thailand 4.0 และสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ.2561-2580) และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี(พ.ศ.2563-2565) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติหลักการแล้ว และได้กำหนดให้ทุกกระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงาน เพื่อปรับเปลี่ยนการบริหารองค์กรและบริการผ่านระบบดิจิทัล ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

ทั้งนี้ ด้วยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีบทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน จึงได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) เพื่อเป็นทิศทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนให้บรรลุผลตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมบรรลุวิสัยทัศน์ “ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสู่การจัดการตนเอง” โดยได้กำหนดการพัฒนา ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลไว้ในประเด็นการพัฒนาที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร และได้เน้นระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการบริหารและการให้บริการแก่ องค์กรชุมชน ตามแผนพัฒนาดิจิทัลสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พ.ศ.2562-2564 มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีแนวทางในการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน และเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติการบริหารและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 กำหนดไว้และสอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จึงได้มีวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของนโยบายและสถานการณ์ภายในองค์กร เพื่อทบทวนปรับปรุงแผนพัฒนาดิจิทัลสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2562-2564) และจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนระยะ 3 ปี (พ.ศ.2563-2565) โดยมีสาระสำคัญ ทั้งในส่วนของวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนพัฒนา ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย แนวทางการพัฒนา โครงการ/กิจกรรม ซึ่งมีประเด็นพัฒนา 4 เรื่อง คือ (1) เพิ่มขีดความสามารถในการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล (2) ยกระดับฐานข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล (3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และ(4) สนับสนุนส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม²

² สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ใน “แผนปฏิบัติการดิจิทัลของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ.2563-2565”

2.1.3.2 แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565

แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ถูกจัดทำขึ้น เพื่อเป็นทิศทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนให้บรรลุผลตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสู่การจัดการตนเอง” และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล รวมถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาประเด็นงานต่างๆ ในการสนับสนุนการพัฒนาชุมชนขององค์กรชุมชนอย่างเป็นระบบและเชื่อมโยงสอดคล้องกันในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีสาระสำคัญทั้งในส่วนของวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นการพัฒนา ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย แนวทางการพัฒนา โครงการ/กิจกรรม และงบประมาณ ซึ่งมีประเด็นการพัฒนา 4 เรื่อง คือ (1) การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง (2) การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องของสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย (3) การพัฒนาศักยภาพคนในชุมชนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน และ(4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร โดยมีเบื้องต้นดังนี้³



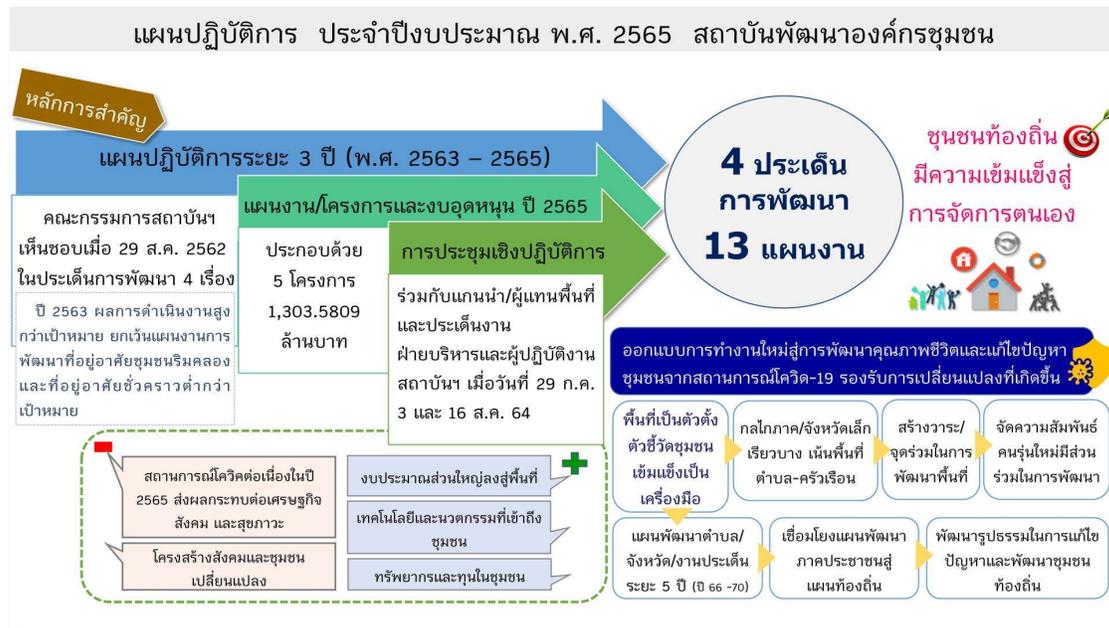
ภาพที่ 2. 3 แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2563)

2.1.3.3 แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีบทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน โดยมีหลักการทำงานสำคัญ คือ การพัฒนาโดยชุมชนเป็นแกนหลัก (Community – Driven Development) เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ภายใต้ภารกิจตาม ที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกา

³ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ใน “แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)”

จัดตั้งสถาบันฯ ภารกิจตามนโยบายของรัฐบาล และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และกรอบทิศทางสำคัญตามนโยบายระดับประเทศ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561 – 2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายระดับสากลตามกรอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ของสหประชาชาติในการพัฒนาและแก้ปัญหาในประเด็นการพัฒนาต่างๆ ซึ่งจะเป็นกรอบในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในมิติต่างๆ โดยเฉพาะการพัฒนาที่อยู่อาศัย อันเป็นภารกิจสำคัญตามแผนแม่บทการพัฒนาที่อยู่อาศัยระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 –2579) หลักการสำคัญในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จึงมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2. 4 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2564)

แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนจัดทำขึ้นเพื่อมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนให้บรรลุผลตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมตามยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561 - 2580 แผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล รวมถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาประเด็น งานต่างๆ ในการสนับสนุนการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนอย่างเป็นระบบและเชื่อมโยงสอดคล้องกันในทุกระดับอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นการพัฒนา ตัวชี้วัดและ ค่าเป้าหมาย แนวทางการพัฒนา โครงการ/กิจกรรม และงบประมาณ ซึ่งมีประเด็นการพัฒนา 4 เรื่อง 13 แผนงาน โดยมีรายละเอียดดังแผนภาพแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามประเด็นการพัฒนาและแผนงาน



ภาพที่ 2. 5 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามประเด็นการพัฒนาและแผนงานที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2564)

สำหรับงบประมาณประจำปี 2565 รวมทั้งสิ้น 1,696.3995 ล้านบาท ประกอบด้วย (1) งบประมาณรายจ่ายประจำ งบลงทุน และงบกลาง จำนวน 231.6035 ล้านบาท (2) งบประมาณตามแผนปฏิบัติการ จำนวน 1,464.7960 ล้านบาท ภายใต้ 13 แผนงาน ได้แก่ งบประมาณอุดหนุนประจำปีจำนวน 1,303.8509 ล้านบาท งบประมาณจากเงินทุนสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน จำนวน 160.9451 ล้านบาท

ทั้งนี้ แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ.2565 จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงาน การบริหาร งบประมาณ และการติดตามประเมินผลสำเร็จ เพื่อขับเคลื่อนให้บรรลุวิสัยทัศน์ **“ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสู่การจัดการตนเอง”** โดยทุกแผนงานทุกประเด็นนำไปสู่การแก้ไขปัญหาชุมชนจากสถานการณ์โควิด-19 และรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้สามารถสร้าง ภูมิคุ้มกันและจัดการตนเองได้ เป็นการทำงานที่ตอบโจทย์สถานการณ์ใหม่และมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดใน พื้นที่

กล่าวโดยสรุป จากที่กล่าวมาในข้างต้นเกี่ยวกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ทั้งในส่วนของที่มา วัตถุประสงค์ แนวทางสำคัญในการสนับสนุนการทำงาน อำนาจหน้าที่ และโครงสร้างการทำงาน รวมไปถึงแผนปฏิบัติการและแผนการพัฒนาที่สำคัญ น่าจะช่วยให้สะท้อนให้เห็นภาพของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในเบื้องต้น แต่อย่างไรก็ดีเป็นที่น่าสนใจว่า ในช่วงกว่า 2 ทศวรรษที่ผ่านมาภายใต้การเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับตัวในการดำเนินงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมจากฐานรากได้อย่างไรบ้าง ซึ่งในด้านหนึ่งอาจสะท้อนผ่านการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2565 และมุมมอง

ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ดังที่จะได้กล่าวถึงในหัวข้อถัดไป

2.2 การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2565 และข้อสังเกตที่น่าสนใจของผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่ผ่านมา

2.2.1 การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2565

จากรายงานผลการปฏิบัติงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ในไตรมาส 3 ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565⁴ พบว่า มีการดำเนินงานภายใต้ประเด็นการพัฒนา 4 เรื่อง ประกอบด้วย (1) การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง (2) การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย (3) การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน และ (4) การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ทั้งนี้การดำเนินงานจะครอบคลุมภารกิจสำคัญตามแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน นโยบายรัฐบาล และภารกิจองค์กร ซึ่งพอจะสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ประเด็น 1: การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีระบบที่พัฒนาไปสู่การจัดการตนเอง มีการดำเนินการ 4 เรื่อง ดังนี้

1. การพัฒนาและขยายผลแผนพัฒนาเชิงพื้นที่ เป็นการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนระดับตำบล เป็นการยกระดับพื้นที่ปฏิบัติการเป็นพื้นที่รูปธรรมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ชุมชนสามารถจัดการและพึ่งพาตนเองได้ โดยการดำเนินงานในไตรมาส 3 เกิดรูปธรรมการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น 108 ตำบล คิดเป็นร้อยละ 10.29 จากเป้าหมาย 1,050 ตำบล โดยมีตำบลที่อยู่ระหว่างดำเนินการและมีความคืบหน้าการดำเนินงาน คือ มีการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น 1,066 ตำบล สามารถเชื่อมโยง/ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน 267 ตำบล และมีการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรมใน 175 ตำบล

2. การพัฒนาพื้นที่ต้นแบบชุมชนเข้มแข็ง เป็นการส่งเสริมการประเมินและพัฒนาความเข้มแข็งตำบลต้นแบบชุมชนเข้มแข็ง เป็นการยกระดับพื้นที่ปฏิบัติการเป็นพื้นที่ต้นแบบสู่ชุมชนเข้มแข็งในการจัดการตนเอง โดยมีประเด็นสำคัญที่บ่งชี้ความเข้มแข็งชุมชนใน 4 ประเด็น คือ คนมีคุณภาพ องค์กรชุมชนเข้มแข็งมีธรรมาภิบาล สามารถแก้ไขปัญหาชุมชน และชุมชนมีความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายในระดับต่างๆ

3. การสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท เป็นการพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบทตามแผนแม่บทการพัฒนาที่อยู่อาศัยระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล โดยมีการดำเนินงานพัฒนาที่อยู่อาศัยผ่านโครงการต่างๆ ดังนี้

3.1 โครงการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัย “บ้านมั่นคง” เป้าหมายการดำเนินงานปี 2565 จำนวน 3,750 ครั้วเรือน

⁴ สนใจอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ใน “สรุปผลการปฏิบัติงานไตรมาส 3 (เมษายน – มิถุนายน 2565) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565” จัดทำโดย สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

- 3.2 โครงการบ้านพอเพียง เป็นการสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยกลุ่มผู้ด้อยโอกาสที่มีปัญหาความเดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย สภาพที่อยู่อาศัยทรุดโทรม ไม่มั่นคง โดยมีเป้าหมายปี 2565 จำนวน 24,700 ครัวเรือน จากการดำเนินงานเกิดการสนับสนุนการซ่อมแซม/ปรับปรุงที่อยู่อาศัย จำนวน 2,289 โครงการวงเงิน 526.128 ล้านบาท ใน 77 จังหวัด 2,187 ตำบล 25,108 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 101.65 ของเป้าหมาย
- 3.3 โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง แบ่งออกเป็นการดำเนินงานในพื้นที่คลองเปรมประชากร เป้าหมายรวม 38 ชุมชน 6,386 ครัวเรือน (กทม. ดำเนินการใน 3 เขต 32 ชุมชน และพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี 6 หมู่บ้าน) การพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลองลาดพร้าว เป็นการดำเนินงานต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี 2559 - ปัจจุบัน โดยมีเป้าหมายรวม 50 ชุมชน 7,069 ครัวเรือน
- 3.4 โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชั่วคราว เป็นการสนับสนุนชุมชนที่ประสบภัยพิบัติ ไฟไหม้ ไล่อ้อหรือจำเป็นต้องรื้อย้ายเพื่อสร้างชุมชนใหม่ให้กับครัวเรือนผู้ประสบภัย ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีเป้าหมาย 1,000 ครัวเรือน โดยในไตรมาสที่ 3 สนับสนุนชุมชนที่ประสบภัย 14 โครงการ 373 ครัวเรือนวงเงินอนุมัติ 6,166,332 บาท

4. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท เป็นการสร้างความเข้มแข็งชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยมีระบบช่วยเหลือทางสังคมในการดูแลสมาชิกในชุมชนและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส โดยเกิดการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบทรวม 739 โครงการ วงเงิน 63.80 ล้านบาทใน 77 จังหวัด 723 ตำบล/เมือง คิดเป็นร้อยละ 144.60 ของเป้าหมาย

ประเด็น 2: การจัดระบบความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้องสู่ความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบาย มีการดำเนินการ 2 เรื่อง ดังนี้

5. การประสานความร่วมมือและบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานและภาคีพัฒนา เกิดการประสานความร่วมมือและบูรณาการ การทำงานร่วมกับหน่วยงานทั้งในระดับนโยบายและระดับพื้นที่ ได้แก่ ระดับนโยบาย 1 หน่วยงาน คือ กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) ระดับพื้นที่ 4 หน่วยงาน คือ (1) สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 8 นครสวรรค์ (2) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครสวรรค์ (3) องค์การบริหารส่วนตำบลบางม่วง และ (4) องค์การบริหารส่วนตำบลบางพระหลวง

6. การป้องกันและต่อต้านการทุจริตโดยการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคประชาชนและองค์กรชุมชน เป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการต่อต้านการทุจริต โดยส่งเสริมให้เครือข่ายภาคประชาชน องค์กรชุมชน และภาคีที่เกี่ยวข้องของภาคประชาชน มีบทบาท ความสามารถ และมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในพื้นที่โดยตรง ผลการดำเนินงานใน 2565 เกิดพื้นที่ปฏิบัติการขับเคลื่อนการป้องกันและต่อต้านการทุจริตโดยการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคประชาชนและองค์กรชุมชนใน 16 จังหวัด 147 ตำบล

ประเด็น 3: การพัฒนาศักยภาพคนในขบวนองค์กรชุมชนและองค์กรชุมชน มีการดำเนินการ 3 เรื่อง ดังนี้

7. สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพคนในขบวนองค์กรชุมชนและแกนนำ เป็นการดำเนินการพัฒนาบุคลากรในขบวนองค์กรชุมชนภายใต้หลักการพัฒนาคนในขบวนองค์กรชุมชนระยะ 3 ปี (พ.ศ.2563-2565) เน้น “องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก พื้นที่เป็นตัวตั้ง” ให้ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดการตนเองได้ นำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง และสังคมเข้มแข็ง โดยมีเป้าหมายการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 10,000 คน ซึ่งผลการดำเนินงานในไตรมาส 3 เกิดการพัฒนาศักยภาพผู้นำและคนในขบวนองค์กรชุมชน 1,478 คน และมีผลการดำเนินงานสะสมตั้งแต่ ตุลาคม 2564 – มิถุนายน 2565 รวม 2,575 คน

8. การสนับสนุนการพัฒนาและจัดสวัสดิการชุมชน เป็นการสร้างหลักประกันทางสังคมและความเป็นมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน บนพื้นฐาน “ให้อย่างมีคุณค่า รับอย่างมีศักดิ์ศรี” ในการดูแลคนทุกช่วงวัยตั้งแต่เกิดจนตาย ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน โดยการมีส่วนร่วมระหว่างรัฐบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรชุมชน และภาคประชาสังคม พร้อมทั้งพัฒนาคุณภาพกองทุนสวัสดิการชุมชนให้มีความเข้มแข็ง โดยพัฒนามาตรฐานคุณภาพกองทุนสวัสดิการชุมชน ศักยภาพแกนนำในการบริหารจัดการทุน ขยายผลและสร้างการเรียนรู้การจัดสวัสดิการชุมชน โดยผลการดำเนินงานไตรมาส 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า (1) เกิดการพัฒนาศักยภาพกลไกสวัสดิการชุมชนระดับภาคและจังหวัด มีการสนับสนุนการอบรมการใช้งานโปรแกรมบริหารการเงินและบัญชีกองทุนสวัสดิการชุมชน (Codi_SWF) ให้กับกองเลขาสวัสดิการชุมชนระดับจังหวัด 77 จังหวัด ครอบคลุม 5 ภาค เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมให้กับกองเลขานำไปปรับใช้กับการดำเนินงานสวัสดิการชุมชนระดับพื้นที่ (2) เกิดการสนับสนุนงบประมาณสมทบกองทุนสวัสดิการชุมชน 1,453 กองทุน ใน 77 จังหวัด ครอบคลุมสมาชิก 1,180,975 คนในพื้นที่ 5 ภาค นอกจากนี้ยังเกิดการขับเคลื่อนงานระดับนโยบายสำคัญ ได้แก่ ร่างพระราชบัญญัติระบบสวัสดิการชุมชน และการประชุมจัดทำร่างแผนปฏิบัติการด้านสวัสดิการชุมชน ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570)

9. การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสภาองค์กรชุมชน การพัฒนาคุณภาพสภาองค์กรชุมชน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีเป้าหมายพัฒนาคุณภาพสภาองค์กรชุมชน 1,050 ตำบล โดยเน้นสภาองค์กรชุมชนตำบลที่มีคุณภาพระดับ C และ D ให้มีความรู้ ความเข้าใจและเชื่อมั่นในเจตนารมณ์ตามพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ.2551 ในการดำเนินงานตามบทบาทภารกิจ พร้อมทั้งเสริมสร้างศักยภาพของสภาองค์กรชุมชนให้เป็นกลไกกลางและเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาของชุมชนและประเด็นสาธารณะ โดยผลการดำเนินงานไตรมาส 3 เกิดการพัฒนาคุณภาพสภาองค์กรชุมชนให้เป็นกลไกกลางในการขับเคลื่อนการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับตำบล จำนวน 1,066 ตำบล และออกแบบเครื่องมือในการประเมินคุณภาพสภาองค์กรชุมชน เพื่อสอบถามสถานะสภาองค์กรชุมชนและประเมินคุณภาพสภาองค์กรชุมชนร่วมกับภาค ในรูปแบบ Google Form เพื่อวัดผลสภาองค์กรชุมชนตำบลที่มีคุณภาพระดับ C และ D โดยมีความคืบหน้าการสอบถามสถานะสภาองค์กรชุมชนระดับ C กับ D จำนวน 588 ตำบล

ประเด็น 4: การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร มีการดำเนินการ 4 เรื่อง ดังนี้

10. การบริหารจัดการและคุณภาพองค์กรผู้ใช้สินเชื่อ มีการดำเนินงานใน 2 ส่วน คือ (1) การพัฒนาคุณภาพองค์กรผู้ใช้สินเชื่อ เป็นการสนับสนุนกลไกการบริหารและพัฒนาาระบบสินเชื่อ การประเมินคุณภาพและพัฒนาองค์กรผู้ใช้สินเชื่อระดับพื้นที่ เน้นการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผู้ใช้สินเชื่อ และการฟื้นฟู

แก้ปัญหาสินเชื่อผิดนัด และ (2) การบริหารสินเชื่อ ได้แก่ การสนับสนุนสินเชื่อแก่องค์กรชุมชน การดำเนินงานสินเชื่อสะสม สินเชื่อโครงการบ้านมั่นคงไทยเข้มแข็ง และสินเชื่อโครงการบ้านมั่นคง (คลองเปรมประชากร)

11. การพัฒนาระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ มีการดำเนินงานใน 3 ประเด็น คือ

(1) การจัดการความรู้องค์กรและชุมชน มุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น โดยส่งเสริมการจัดการความรู้ในพื้นที่ พร้อมทั้งประสานความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและนักวิชาการในการค้นหาความรู้ชุมชนผ่านการศึกษาวิจัย เพื่อยกระดับสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของชุมชนในแต่ละพื้นที่ จากการจัดการความรู้ในพื้นที่ชุมชนรูปธรรมงานพัฒนาประเด็นต่างๆ ส่งผลให้เกิดชุดความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์และการปฏิบัติจริง ก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาและเป็นแบบอย่างการดำเนินงานในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และขยายผลสู่พื้นที่อื่นๆ โดยผลการดำเนินงานในไตรมาส 3 เกิดชุดความรู้เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในรูปแบบวิถีทัศน์และคลิปวิดีโอพื้นที่รูปธรรมและงานสำคัญประเด็นงานต่างๆ พร้อมเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ YouTube TikTok และ Facebook

(2) การพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ข้อที่หนึ่ง เกิดการสนับสนุนและส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นใช้ข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น โดยสนับสนุนการพัฒนาโปรแกรมบริหารการเงินและบัญชีกองทุนสวัสดิการชุมชน (SWF) และฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมให้กับกองเลขาจังหวัด และกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบล ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคาดาน้ององค์กรชุมชนออนไลน์ รวมถึงอบรมการใช้งานโปรแกรมตัวชี้วัดชุมชนเข้มแข็งให้กับเจ้าหน้าที่และขบวนองค์กรชุมชน พร้อมทั้งปรับปรุงฐานข้อมูลสภาองค์กรชุมชน ข้อที่สอง เกิดการยกระดับฐานข้อมูลและสารสนเทศ ของสถาบันและขบวนองค์กรชุมชน โดยพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลในระบบสารสนเทศให้ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ซึ่งมีข้อมูลที่พร้อมปรับปรุง ได้แก่ ข้อมูลกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบล 5,508 กองทุน ข้อมูลสภาองค์กรชุมชน 7,801 แห่ง และกลุ่มเป้าหมายโครงการบ้านพอเพียง ปี 2565-2566 จำนวน 104,018 คน ให้ตรงกับคนจนที่อยู่ในฐานข้อมูล TPMAP ประกอบการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล และข้อที่สาม พัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open data) ในข้อมูลกองทุนสวัสดิการชุมชน ประกอบด้วย คู่มือบริหารกองทุนสวัสดิการชุมชน คู่มือสวัสดิการ แบบฟอร์มเอกสารประกอบการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชน และทำเนียบกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบล โดยส่งรายละเอียดชุดข้อมูลกองทุนสวัสดิการชุมชนให้กับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ตามเกณฑ์การจัดทำตัวชี้วัดการพัฒนาระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog) เพื่อนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) และจัดส่งรายชื่อชุดข้อมูล (Template 1) ให้กับสำนักงานสถิติแห่งชาติ รวมทั้งนำข้อมูลขึ้นระบบบัญชีข้อมูลหน่วยงาน (GDCatalog.coddi.or.th)

(3) การพัฒนาระบบการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจต่อประชาชน โดยสรุปจำนวนการสื่อสารในไตรมาสที่ 3 (เมษายน - มิถุนายน 2565) ผ่านช่องทางสื่อสารสาธารณะ รวม 4,405 ข่าว/ครั้ง นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอพื้นที่รูปธรรม ผ่านเรื่องดีที่ชุมชน สื่อสารผ่านเว็บไซต์ พอช. เฟสบุ๊คสถาบันพัฒนาองค์กร-CODI และกลุ่มไลน์ต่างๆ รวมถึงเกิดการพัฒนาระบบ Line Official Account ของสถาบันฯ ปัจจุบันมีจำนวนสมาชิก 985คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2565) ซึ่งเป็นช่องทางในการสื่อสารกับชุมชนและสาธารณะอย่างทั่วถึงต่อเนื่อง

12. การเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการและการกำกับติดตาม เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบตรวจสอบภายใน ทั้งในส่วนของการสอบทานรายงานการเงินปีงบประมาณ 2565 และการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุ

13. การบริหารและพัฒนาบุคลากร การดำเนินงานซึ่งประกอบด้วย (1) การบริหารบุคลากร เช่น การดำเนินการวิเคราะห์ผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล จัดทำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นต้น (2) การพัฒนาบุคลากร พัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานตามตำแหน่งงานและภารกิจของสถาบันฯ ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งด้านการปฏิบัติงานและเปิดโลกทัศน์ทั้งภายในและภายนอก และ (3) การส่งเสริมและรณรงค์การสร้างอัตลักษณ์ ภาพลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กร

2.2.2 ข้อสังเกตที่น่าสนใจของผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่ผ่านมา

จากหัวข้อที่ผ่านมา (หัวข้อที่ 2.1) ซึ่งเป็นการทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน แต่อย่างไรก็ดี มีข้อสังเกตที่น่าสนใจเกี่ยวกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนจากผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนระหว่างปี พ.ศ. 2563 -2564 กล่าวคือ แม้ผลการประเมินในปีล่าสุด (ปี พ.ศ.2564) จะมีแนวโน้มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับผลการประเมินปีที่ผ่านมา (ระหว่างปี พ.ศ. 2560 -2563) ทั้งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะกรรมการ ความพึงพอใจภาพรวม หรือหากพิจารณาจำแนกรายด้าน (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) และในส่วนของข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและคณะกรรมการ ก็ยังคงเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อเสนอเดิม (สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2563 ; สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564) แต่ก็พบว่า มีข้อคิดเห็นที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ผู้บริหารและคณะกรรมการ/อนุกรรมการต่างๆ) ที่ต้องการให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนปรับแนวคิด ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ภายใต้บริบทพลวัตและความท้าทายใหม่ๆ ในสังคมด้วยเช่นกัน (สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564) อาทิ⁵

- การรักษาแนวทางการดำเนินงานที่เป็นจุดเด่นขององค์กร โดยปรับกระบวนการดำเนินงานให้สามารถเอื้อให้เกิดการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนมากขึ้น
- การพัฒนาผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเชิงคุณภาพมากขึ้น
- การเชื่อมโยงการทำงานในลักษณะ Project-based กับเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร
- ความจำเป็นในการขยายภาคีและเครือข่ายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน เช่น การขยายภาคีหน้าใหม่ที่เป็นคนรุ่นใหม่ การทำความเข้าใจพลวัตของชุมชนและความเปลี่ยนแปลงของชุมชนสมัยใหม่ เป็นต้น

⁵ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ใน “รายงานวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)” จัดทำโดยสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- การขยายเครือข่ายนโยบาย โดยควรให้ความสำคัญกับการสานพลังเชิงนโยบายให้มากขึ้น เพื่อรับตอบสนองและขยายผลของการเปลี่ยนแปลงระดับชุมชน
- ความจำเป็นในการทบทวน ศึกษาวิจัยความเปลี่ยนแปลงของชุมชนสมัยใหม่ เพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานในอนาคต
- การถอดบทเรียนเพื่อพัฒนานวัตกรรมและจัดการความรู้ในการดำเนินงาน
- การให้ความสำคัญกับเชื่อมโยงและพัฒนาศักยภาพกับบุคลากร โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ในทุกระดับ โดยอาศัยกระบวนการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ของบุคลากรทุกระดับ สามารถถ่ายทอดแนวคิด อุดมการณ์ทักษะและวิธีการปฏิบัติงาน ในขณะที่เดียวกันก็เปิดพื้นที่ให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้สร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมเพื่ออนาคต

กล่าวโดยสรุป จากผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในช่วงหลายปีที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นว่า แม้ผลการประเมินจะมีแนวโน้มที่สูง แต่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับตัวในการดำเนินงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในด้านหนึ่งอาจพอเห็นความพยายามในการปรับตัวของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนได้จากแผนปฏิบัติการและแผนการพัฒนาที่สำคัญในหัวข้อ 2.1.3

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนเข้มแข็ง

ความหมายของชุมชนเข้มแข็ง

ชุมชนเข้มแข็ง เป็นคำที่ปรากฏอย่างเด่นชัดในประเทศไทยเมื่อแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) กำหนดให้มีการสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้ โดยมีเศรษฐกิจชุมชนที่มั่นคงเป็นตัวนำและเป็นฐานเพื่อยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตของคนในอนาคต และกำหนดแนวทางการพัฒนา 3 ประการ ดังนี้

1. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนชนบทเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจสังคม ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม โดยการเตรียมความพร้อมของชุมชน การเพิ่มศักยภาพขององค์กรชุมชน การสนับสนุนแหล่งเงินทุนสำหรับการพัฒนาชุมชน การสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้และขยายเครือข่ายการเรียนรู้ของประชาชน และชุมชนในชนบท การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชนและท้องถิ่นในการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมบทบาทของครอบครัวและชุมชนในการจัดบริการสังคม
2. การเพิ่มบทบาทของภาครัฐเพื่อสนับสนุนชุมชนให้มีส่วนร่วมและโอกาสในการพัฒนามากขึ้น โดยการส่งเสริมความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจขององค์กรชุมชน และการส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนด้านสังคมและคุณภาพชีวิต
3. การส่งเสริมบทบาทของภาคธุรกิจเอกชนและองค์กรพัฒนาเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน โดยการสนับสนุนธุรกิจเอกชนให้เข้าร่วมในการพัฒนาธุรกิจชุมชนตามความพร้อมความถนัดและความสมัครใจของแต่ละองค์กรธุรกิจ และการสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

ในทำนองเดียวกัน การศึกษาประเด็นชุมชนเข้มแข็งในงานวิชาการพบว่า แนวคิดเกี่ยวกับชุมชนเข้มแข็งมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน การพัฒนาสังคม และการพัฒนาประเทศ โดยการสร้างความ

เข้มแข็งของชุมชนเป็นทางเลือกหนึ่งในการพัฒนาชุมชนและประเทศที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาหรือการพึ่งพิงตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะและการปรับตัวจากวิกฤตเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรมที่ชุมชนไม่อาจควบคุมได้ (นภาพรณ์ หะวานนท์, เพ็ญสิริ จีระเดชากุล และสุรวุฒิ ปัดไธสง, 2550)

ทั้งนี้ การให้ความหมายของชุมชนเข้มแข็งมีความยืดหยุ่นไปตามบริบทของชุมชนและทักษะของผู้เกี่ยวข้อง แต่มีขอบเขตสำคัญว่า ชุมชนเข้มแข็ง หมายถึง การรวมตัวของกลุ่มคนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนและจัดการอย่างเป็นระบบด้วยการใช้องค์ความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น การระดมทรัพยากรทั้งในและนอกชุมชน การสร้างหรือประสานเครือข่าย และความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในชุมชน (โกวิทย์ พวงงาม, 2556; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552 อ้างถึงใน สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554)

อย่างไรก็ตาม นักวิชาการให้ข้อสังเกตที่ควรระมัดระวังเป็นอย่างยิ่งว่า การให้ความหมายของคำว่า “ชุมชนเข้มแข็ง” นั้นส่งผลต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศและการแบ่งความเข้มแข็งของชุมชนในแต่ละพื้นที่ (นภาพรณ์ หะวานนท์, เพ็ญสิริ จีระเดชากุล และสุรวุฒิ ปัดไธสง, 2550) ซึ่งเป็นปรากฏการณ์คล้ายกับการกำหนดวาทกรรมการพัฒนาที่กลายเป็นเกณฑ์กำหนด “การพัฒนา” และ “การด้อยพัฒนา” อันมีผลต่อการกำหนดความคิด ความเชื่อ การให้คุณค่า และการปฏิบัติต่อสิ่งที่กำหนดวาทกรรมนั้นไว้ (ไชยรัตน์ เจริญสินหาร, 2549) ดังนั้น การวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นความเข้าใจหรือการให้ความหมาย จุดร่วม และลักษณะเฉพาะของคำว่า “ชุมชนเข้มแข็ง” ของคณะอนุกรรมการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากโรคโควิด 19 การเปลี่ยนแปลงของคนและสังคม และการเปลี่ยนรุ่นคนทำงานเพื่อนำไปสู่การส่งเสริมการชุมชนเข้มแข็งในบริบทที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนให้บริการ

องค์ประกอบของชุมชนเข้มแข็ง

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับชุมชนเข้มแข็งพบว่า การกำหนดองค์ประกอบหรือตัวชี้วัดเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้การนิยามความหมายของชุมชนเข้มแข็งชัดเจน เป็นรูปธรรม สามารถติดตามวัดผล และนำไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมชุมชนเข้มแข็ง โดยสรุปองค์ประกอบของชุมชนเข้มแข็งได้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง หมายถึง การมีอิสระในการคิดวิเคราะห์ จัดการ แก้ไขปัญหาและติดตามผล โดยเน้นการระดมและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในชุมชนทั้งที่เป็นบุคคล ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งที่ชุมชนสร้างขึ้น (กัมพล เพ็ชรล้อมทอง, สุรภา เอมสกุล และธนัสถา โรจนตระกูล, 2564; วุฒิชัย สายบุญจวง, 2561; กมลศักดิ์ วงศ์ศรีแก้ว, จิระพงศ์ เรืองกุล และสายใจ ชุนประเสริฐ, 2559; ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม, 2551; สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551; นภาพรณ์ หะวานนท์, เพ็ญสิริ จีระเดชากุล และสุรวุฒิ ปัดไธสง, 2550) รวมไปถึงความกล้าในการปฏิเสธสิ่งที่ไม่ก่อประโยชน์แก่ชุมชนด้วย (นภาพรณ์ หะวานนท์, เพ็ญสิริ จีระเดชากุล และสุรวุฒิ ปัดไธสง, 2550)

2. การมีวิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ปัญหา การคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นและการวางแนวทางเพื่อเตรียมการหรือป้องกันปัญหาที่จะกระทบต่อชุมชนในอนาคตได้ (กัมพล เพ็ชรล้อมทอง, สุรภา เอมสกุล และธนัสถา โรจนตระกูล, 2564; กมลศักดิ์ วงศ์ศรีแก้ว, จิระพงศ์ เรืองกุล และสายใจ ชุนประเสริฐ, 2559; นภาพรณ์ หะวานนท์, เพ็ญสิริ จีระเดชากุล และสุรวุฒิ ปัดไธสง, 2550)

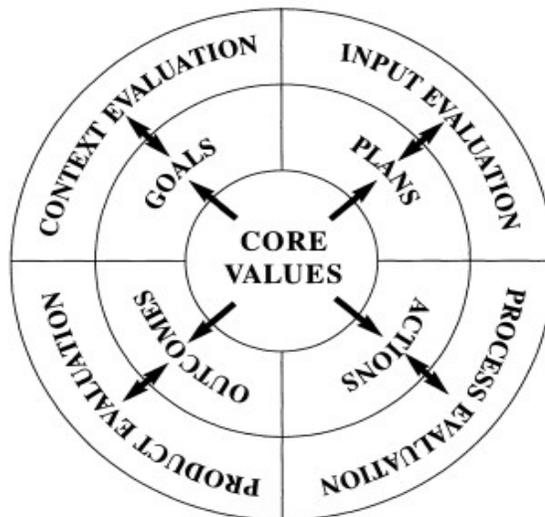
3. ความไว้วางใจ หมายถึง ความรู้สึกไว้นั่นเชื่อใจระหว่างสมาชิกในชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ใกล้ชิดกับคนในชุมชนเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน รวมถึงมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในชุมชนได้อย่างสงบสุข (กัมพล เพ็ชรล้อมทอง, สุรภา เอ็มสกุล และธรรณีสา โรจนตระกูล, 2564; นภาพรณ หะวานนท์, เพ็ญสิริ จิระเดชากุล และสุรวุฒิ ปัดไธสง, 2550; Greater London Authority, 2014) และมีหลักประกันในชีวิตในฐานะเป็นสมาชิกของชุมชน เช่น การมีสวัสดิการชุมชน (กมลศักดิ์ วงศ์ศรีแก้ว, จิระพงศ์ เรืองกุล และสายใจ ชุนประเสริฐ, 2559)

4. ความผูกพัน หมายถึง การรู้คุณค่า ภาคภูมิใจ และต้องการสืบทอดภูมิปัญญา ประเพณี พิธีกรรม และวัฒนธรรม (กมลศักดิ์ วงศ์ศรีแก้ว, จิระพงศ์ เรืองกุล และสายใจ ชุนประเสริฐ, 2559; นภาพรณ หะวานนท์, เพ็ญสิริ จิระเดชากุล และสุรวุฒิ ปัดไธสง, 2550) รวมถึงการอุทิศตนหรือรวมกลุ่มเพื่อพัฒนาชุมชน (วุฒิชัย สายบุญจวง, 2561; สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551)

5. นโยบายสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน หมายถึง การมีนโยบายสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชนที่สอดคล้องกันทุกระดับ ตั้งแต่ระดับโลก ประเทศ ภูมิภาค จังหวัด และท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนให้ปฏิบัติงานมีทิศทางเดียวกัน สามารถขับเคลื่อน และพัฒนาร่วมกันอย่างต่อเนื่อง (ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม, 2551)

2.3.2 แบบจำลองการประเมินผล CIPP Model

แบบจำลองการประเมินผล CIPP Model ถูกสร้างขึ้นในปี 1960 โดย Daniel Stufflebeam และถือ เป็นแบบจำลองเชิงการตัดสินใจที่เน้นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแผน/โครงการอย่างเป็นระบบ เพื่อระบุจุดแข็งและข้อจำกัดในเนื้อหาหรือการนำเสนอ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพหรือวางแผนสำหรับอนาคตของแผน/โครงการ ทั้งนี้ ผู้ใช้แบบจำลองนี้มักจะใช้เพื่อประเมินการบริหารจัดการ โดยมีกรอบคิดรวม 4 ชั้น และมีการปรับปรุงแผน/โครงการอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้ ชั้นที่ 1 การประเมินเป้าหมายโดยรวมหรือบริบท (Context Evaluation) เริ่มต้นผู้ประเมินจะตรวจสอบทรัพยากรและภูมิหลังภายในแผน/โครงการ เช่น ขอบเขตและการสนับสนุนที่มี ฯลฯ โดยพิจารณาจากเป้าหมาย ข้อมูลเบื้องต้น และบริบททางวัฒนธรรม ชั้นที่ 2 การประเมินแผนงานและทรัพยากร (Input Evaluation) การทบทวนจะเน้นที่การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและการตรวจสอบงบประมาณของแผน/โครงการ รวมไปถึงการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนและกลยุทธ์ เพื่อนำไปใช้ในด้านทรัพยากรบุคคลและการวางแผนกรอบระยะเวลา ชั้นที่ 3 การประเมินกิจกรรมหรือส่วนประกอบ (Process Evaluation) เป็นการประเมินกระบวนการ กิจกรรมของแผน/โครงการ และมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ว่ากำลังทำอะไรอยู่ ทำได้ดีหรือไม่ และต้องแก้ไขอะไรเพื่อการเปลี่ยนแปลง?) และสุดท้ายชั้นที่ 4 การประเมินผลลัพธ์หรือวัตถุประสงค์ (Product Evaluation) ผู้ประเมินที่ใช้แบบจำลอง CIPP จะวัดผลลัพธ์และประสิทธิภาพของการจัดการกับผลลัพธ์ โดยมักจะตั้งคำถามว่า ผลกระทบคืออะไรและแผน/โครงการมีความยั่งยืนเพียงใด ทั้งนี้ หัวใจสำคัญ คือ การควบคุมทุกขั้นตอนของการประเมินอย่างต่อเนื่องซึ่งถือเป็นพันธกิจหรือค่านิยมหลัก (Yale Poorvu Center for Teaching and Learning, 2022) โปรดดูแผนภาพองค์ประกอบหลักและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในการประเมิน CIPP Model ประกอบ



ภาพที่ 2. 6 องค์ประกอบหลักและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในการประเมิน CIPP Model

ที่มา: (Daniel L. Stufflebeam, 2003, p. 33)

ในการศึกษาครั้งนี้ เบื้องต้นจะนำเอาแนวคิดการประเมินผลแบบ CIPP Model (Stufflebeam et al., 1971) มาเป็นพัฒนาเป็นกรอบ/แนวทางการประเมินผล โดยมีกระบวนการประเมินผล (โปรดดูแผนภาพการประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลแบบ CIPP Model ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบ) ดังนี้

1) การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินสภาวะแวดล้อมต่างๆ ทั้งเป้าหมาย ข้อมูลเบื้องต้น รวมถึงบริบททางสังคมและวัฒนธรรม ที่ก่อให้เกิดแผน/โครงการ และที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของแผน/โครงการ เพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินแผน/โครงการ ประเด็นปัญหา และความเหมาะสมของวัตถุประสงค์และเป้าหมายแผน/โครงการ

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินแผน/โครงการ เช่น งบประมาณ เจ้าหน้าที่ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. วัสดุอุปกรณ์ กลุ่มประชากรเป้าหมาย รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินแผน/โครงการ แนวทางการแก้ปัญหา เพื่อที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในแผน/โครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผน/โครงการ

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการดำเนินแผน/โครงการกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแผน/โครงการที่กำหนดไว้ของ พอช. รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยายหรือปรับเปลี่ยนแผน/โครงการของ พอช.



ภาพที่ 2. 7 การประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลแบบ CIPP Model ในการศึกษาครั้งนี้
ที่มา: ประมวลจากการศึกษา

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มีการผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชากรตัวอย่างในการศึกษา และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอีกด้วย

3.2 ประชากรตัวอย่างในการศึกษา

3.2.1 ประชากรตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันฯ ในปี 2565 โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค โดยได้มีการอนุมัติโครงการ และงบประมาณภายในวันที่ 15 ก.พ. 2565 จำนวน 2 โครงการ จำนวน 3,891 โครงการ

ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาของแต่ละโครงการตามสูตรการคำนวณของทาโรยามาเนที่ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนต่อขนาด (Proportionate stratified sampling) โดยกำหนดให้ภูมิภาคเป็นชั้นภูมิในการสุ่ม และใช้การสุ่มอย่างง่ายจากรายชื่อ โครงการที่ได้รับการสนับสนุนของสถาบันในการสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ

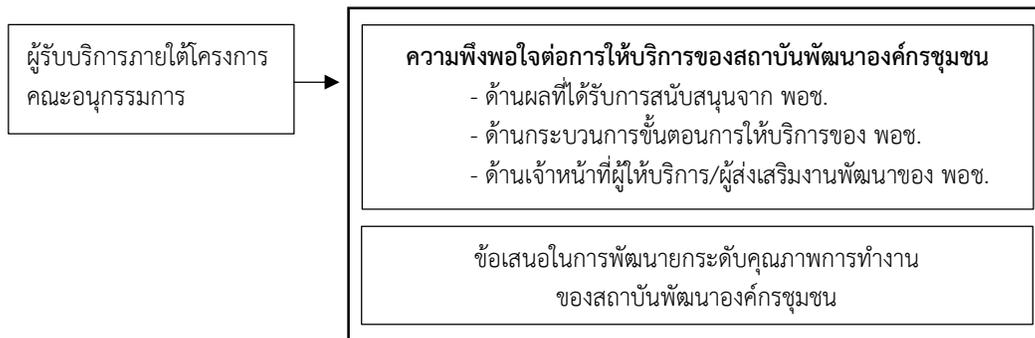
โครงการหลัก	ภาค					รวมทั้งสิ้น
	เหนือ	ใต้	อีสาน	กลางและ ตะวันตก	กทม. และ ตะวันออก	
โครงการบ้านพอเพียง	44	76	123	45	33	321
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	86	42	116	56	39	339
รวม	130	118	239	101	72	660

คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 17 คณะ 249 คน เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษา เท่ากับ 100 คน ใช้การสุ่มอย่างง่ายให้มีการกระจายตัวครอบคลุม 16 คณะ และองค์ประกอบของคณะอนุกรรมการ (ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม)

3.2.2 กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม จำนวน 35 คน โดยเป็นการสนทนากลุ่มย่อย หรือสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

3.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย คือ คณะอนุกรรมการ (รายละเอียดดังแสดงภาคผนวก ค) โดยแนวคำถามดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนก่อนใช้รวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจ มุ่งเน้นวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของประชากรตัวอย่าง ในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) รวมทั้งแสดงผลร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการ ดำเนินงานตามเกณฑ์ของ ก.พ.ร. อีกด้วย

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

สำหรับข้อมูลจากการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึก จะใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จัดจำแนกเป็นหมวด สังเคราะห์ และตีความ เพื่อพัฒนาเป็นข้อเสนอในการพัฒนาเพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

บทที่ 4

ผลการสำรวจเชิงปริมาณ

บทนี้ นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. เป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการต่าง ๆ) ด้วยแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2565 ซึ่งการนำเสนอผลการสำรวจในบทนี้จะแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (หัวข้อ 4.1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (หัวข้อ 4.2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 (หัวข้อ 4.3) ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชากรกลุ่มย่อย (หัวข้อ 4.4) จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา และความรู้สึกรักผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. (หัวข้อ 4.5) และข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณ (หัวข้อ 4.6) แต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนนี้ นำเสนอข้อมูลการกระจายตัวของตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้ การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (ผู้รับบริการภายใต้โครงการจำนวน 660 ราย และคณะอนุกรรมการจำนวน 103 ราย) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลัก คือ ความครอบคลุมของตัวอย่าง และความสอดคล้องของการกระจายตัวของตัวอย่างกับผลการสำรวจในปีที่ผ่านมา

ประเด็นความครอบคลุมของตัวอย่าง

กลุ่มผู้รับบริการภายใต้โครงการ มีความครอบคลุมเป็นไปตามแผนการสุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนประชากรต่อขนาด (Proportion to size) ของพื้นที่ดำเนินการ และโครงการที่เข้าร่วมทำงาน (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 1) กล่าวคือ ผู้รับบริการภายใต้โครงการส่วนใหญ่เข้าร่วมเป็นเพียง 1 โครงการ (โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนประมาณร้อยละ 35 และโครงการบ้านพอเพียงประมาณร้อยละ 31) และมีบางส่วนเป็นผู้รับบริการทั้งโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงประมาณร้อยละ 34 โดยมีพื้นที่การดำเนินงานครอบคลุมทุกภูมิภาค (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนสูงที่สุด รองลงมาคือ ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคกลางและตะวันตก) และส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการภายใต้โครงการมีบทบาทสำคัญในองค์กรชุมชน (เป็นประธานกรรมการประมาณร้อยละ 43 และเป็นกรรมการประมาณร้อยละ 45)

ตารางที่ 4. 1 พื้นที่ดำเนินการ โครงการที่เข้าร่วมทำงาน และสถานะในองค์กรชุมชนของผู้รับบริการ ปี 2565

ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้รับบริการ
โครงการที่เข้าร่วมทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	65.08
โครงการบ้านพอเพียง	69.07
พื้นที่ดำเนินการ	
ภาคเหนือ	19.91
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	36.60
ภาคใต้	18.07
ภาคกลางและตะวันตก	15.47
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	9.95
สถานะในองค์กรชุมชน	
ประธานกรรมการ	42.57
กรรมการ	45.33
สมาชิก	12.10
จำนวน	660
ร้อยละ	100.00

สำหรับกลุ่มคณะอนุกรรมการที่ได้จากการสุ่มเลือกอย่างง่าย พบว่า มีความครอบคลุมทั้งในมิติบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีตำแหน่งในคณะอนุกรรมการ (รายละเอียดดังแสดง ตารางที่ 4. 2) โดยกลุ่มตัวอย่างกระจายอยู่ตามคณะอนุกรรมการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ที่มีทั้งหมดอยู่ 17 คณะ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคณะอนุกรรมการภาค ทั้งนี้ไม่ได้ข้อมูลมาจากคณะอนุกรรมการในชุดกรรมการบริหารการจัดการจัดการเครือข่ายโครงการชุมชนริมคลองนำมาอยู่ สำหรับมีตำแหน่งในคณะอนุกรรมการ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นกรรมการในคณะอนุกรรมการ รองลงมา คือ อาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

ตารางที่ 4. 2 การกระจายตัวของตำแหน่งในคณะอนุกรรมการและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะอนุกรรมการ

ข้อมูลพื้นฐาน	คณะอนุกรรมการ
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	
1. กรรมการตรวจสอบ	0.97
2. อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน	2.91
3. อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน	1.94
4. อนุกรรมการบริหารบุคลากร	3.88
5. อนุกรรมการสินเชื่อ	1.94
6. อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน	6.80
7. อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง	3.88
8. อนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ	8.74
9. อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน	3.88
10. อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน	1.94

ข้อมูลพื้นฐาน	คะแนนการ
11. อนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	0.97
12. อนุกรรมการภาคเหนือ	16.50
13. อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	19.42
14. อนุกรรมการภาคใต้	7.77
15. อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก	15.53
16. อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก	15.53
ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	
1. ประธานคณะอนุกรรมการ	7.77
2. กรรมการในคณะอนุกรรมการ	66.02
3. ผู้นำเครือข่ายชุมชน	3.88
4. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	0.97
5. ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	-
6. อาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ	15.53

ประเด็นความสอดคล้องของการกระจายตัวของตัวอย่างกับผลการสำรวจในปีที่ผ่านมา

การกระจายตัวของตัวอย่างผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการในปี 2565 มีความสอดคล้องกับผลการสำรวจในปี 2562-2564 โดยพบว่า ผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ ส่วนใหญ่อายุ 51 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร่วมงานกับ พอช. มากกว่า 7 ปีขึ้นไป (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 3) โดยที่คณะอนุกรรมการมีอายุมากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่า และทำงานกับ พอช. มายาวนานกว่าโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาในมิติเพศ และกลุ่มอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดระหว่างผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ กล่าวคือ สัดส่วนเพศชายในกลุ่มคณะอนุกรรมการสูงกว่าสัดส่วนเพศชายในกลุ่มผู้รับบริการ (ประมาณร้อยละ 68 เปรียบเทียบกับประมาณร้อยละ 50) สำหรับกลุ่มอาชีพ ผู้รับบริการมีสัดส่วนผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรสูงสุด รองลงมา คือ กลุ่มข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ และกลุ่มผู้เกษียณอายุจากการทำงาน/ไม่ได้ทำงานประจำ ตามลำดับ ในขณะที่คณะอนุกรรมการมีสัดส่วนผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรน้อยกว่ากลุ่มผู้รับบริการ แต่มีสัดส่วนผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น NGOs มากกว่าอย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 4. 3 การกระจายตัวร้อยละข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้รับบริการ	คณะอนุกรรมการ
เพศ		
ชาย	50.08	67.96
หญิง	49.92	32.04
กลุ่มอายุ		
20 - 30 ปี	1.38	-
31 - 40 ปี	6.74	1.94
41 - 50 ปี	24.20	15.53
51 - 60 ปี	40.12	42.72
มากกว่า 60 ปี	27.57	39.81

ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้รับบริการ	คณะอนุกรรมการ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0.46	-
ประถมศึกษา	4.75	4.85
มัธยมศึกษาตอนต้น	6.58	4.85
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	31.39	11.65
อนุปริญญา/ ปวส.	7.20	4.85
ปริญญาตรี	37.06	39.81
ปริญญาโทขึ้นไป	12.56	33.98
อาชีพ		
เกษตรกร	43.95	24.27
รับจ้าง/ลูกจ้าง	9.04	7.77
ค้าขาย	8.12	6.80
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ	20.52	16.50
พนักงานบริษัทเอกชน	0.46	
ธุรกิจส่วนตัว	-	19.42
เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	17.92	16.50
อื่นๆ	-	8.74
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.		
ไม่เกิน 1 ปี	3.37	0.97
ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	9.95	4.85
มากกว่า 3 - 5 ปี	17.15	5.83
มากกว่า 5 - 7 ปี	13.17	6.80
มากกว่า 7 - 9 ปี	7.35	3.88
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	49.00	77.67
จำนวน	660	103
ร้อยละ	100.00	100.00

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ

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

- 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

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

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

4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการบริการในภาพรวม

ผลการสำรวจ ปี 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการทำงานและให้บริการในภาพรวมของ พอช. ในปี 2565 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43 คะแนน) และคณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจต่ำกว่าเล็กน้อย โดยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 คะแนน) เห็นได้ว่า คณะอนุกรรมการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 4)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจโดยรวม (ด้านที่ 1 ผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ด้านที่ 2 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.) พบว่า สำหรับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับดีมากทั้ง 3 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) (ค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน และ 4.32 คะแนน) ส่วนคณะอนุกรรมการ มีความพึงพอใจในระดับดีทั้ง 3 ด้าน และคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันมากนัก (ค่าเฉลี่ย 4.04 – 4.08) เห็นได้ว่า คณะอนุกรรมการ ไม่เพียงจะมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับ

ผู้รับบริการ แต่ยังมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบอีกด้วย (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 4)

ตารางที่ 4. 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ

	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
ผู้รับบริการ				
ความพึงพอใจภาพรวม	87.14	4.43	0.49	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)	86.80	4.36	0.55	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)	86.58	4.32	0.62	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	88.05	4.61	0.50	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ				
ความพึงพอใจภาพรวม	85.31	4.06	0.64	มาก
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)	85.40	4.08	0.61	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)	85.22	4.04	0.70	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	85.32	4.06	0.80	มาก

การเปลี่ยนแปลงผลการสำรวจในปี 2562-2565

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ ปี 2562-2565 พบว่า 1) คณะอนุกรรมการ มีแนวโน้มประเมินความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าผู้รับบริการมาตั้งแต่ปี 2562 จนถึงปัจจุบัน และ 2) แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้านของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับความพึงพอใจรายด้านทั้ง 3 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ที่คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ในขณะที่ความพึงพอใจในภาพของคณะอนุกรรมการ มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับความพึงพอใจรายด้านทั้ง 3 ด้าน (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 5)

ตารางที่ 4. 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ปี 2562-2565

	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ผู้รับบริการ				
ความพึงพอใจภาพรวม	4.12	4.33	4.35	4.43
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)	4.12	4.22	4.35	4.36
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)	3.96	4.26	4.29	4.32
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	4.29	4.51	4.56	4.61
คณะอนุกรรมการ				
ความพึงพอใจภาพรวม	3.79	4.21	4.15	4.06
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)	3.78	4.22	4.17	4.08
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)	3.72	4.16	4.07	4.04
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	3.88	4.26	4.20	4.06

4.2.2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)

ผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ของกลุ่มผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ ในประเด็นย่อย 14 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก – มากที่สุด (รายละเอียดดังแสดง ตารางที่ 4. 6) โดยผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคมของ พอช. ได้แก่

- การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น
- การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นตามความเห็นของคณะอนุกรรมการ ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชน และได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่น ๆ ได้แก่

- องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.65 คะแนน)
- องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.82 คะแนน)
- การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถประสานทรัพยากรงบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.82 คะแนน)
- สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88 คะแนน)
- การที่ พอช. สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท นับตั้งแต่ปี 2563 - ปัจจุบัน ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน)
- ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาพองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน)

ความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ

ความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ในประเด็นย่อย 14 ประเด็น พบว่า 1) ผู้รับบริการ มีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าโดยเปรียบเทียบกับคณะอนุกรรมการ โดย 2) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย (14 ประเด็น) ส่วน 3) คณะอนุกรรมการ มีความพึงพอใจในระดับมากใน 11 ประเด็นย่อย (รายละเอียดดังแสดง ตารางที่ 4. 6) อย่างไรก็ตาม 4) ผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการต่างมีความเห็นสอดคล้องกันระหว่างเกี่ยวกับประเด็นย่อยคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่นๆ

ตารางที่ 4. 6 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช. ของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ

	ผู้รับบริการ				คณะอนุกรรมการ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่	86.75	4.35	0.76	มากที่สุด	87.40	4.48	0.74	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	87.15	4.43	0.69	มากที่สุด	86.90	4.38	0.70	มากที่สุด
3. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	87.25	4.45	0.73	มากที่สุด	85.60	4.12	0.82	มาก
4. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น	86.90	4.38	0.71	มากที่สุด	85.85	4.17	0.86	มาก
5. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	86.25	4.25	0.81	มากที่สุด	84.10	3.82	0.88	มาก
6. การสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ ผู้มีรายได้น้อยมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	87.15	4.43	0.80	มากที่สุด	87.35	4.47	0.73	มากที่สุด
7. การสนับสนุนกองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยให้เกิดระบบสวัสดิการพื้นฐาน ดูแลคนในชุมชนทุกช่วงวัยตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย ทำให้สมาชิกในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตของคนชุมชน	87.70	4.54	0.68	มากที่สุด	85.90	4.18	0.88	มาก
8. การที่ พอช. สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท นับตั้งแต่ปี 2563 - ปัจจุบัน ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19	86.80	4.36	0.81	มากที่สุด	84.95	3.99	0.93	มาก

	ผู้รับบริการ				คณะอนุกรรมการ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
9. องค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	87.10	4.42	0.70	มากที่สุด	85.75	4.15	0.81	มาก
10. องค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	86.25	4.25	0.73	มากที่สุด	84.10	3.82	0.91	มาก
11. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	86.50	4.30	0.79	มากที่สุด	84.40	3.88	0.94	มาก
12. องค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	86.50	4.30	0.71	มากที่สุด	83.25	3.65	0.86	มาก
13. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	86.30	4.26	0.77	มากที่สุด	85.20	4.04	1.03	มาก
14. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	86.50	4.30	0.76	มากที่สุด	84.95	3.99	0.90	มาก

4.2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)

ผลการประเมินของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ใน ประเด็นย่อย 10 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดใน 9 ประเด็นย่อย (รายละเอียดดัง แสดง

ตารางที่ 4. 7) เรียงตามลำดับคะแนนดังนี้

- มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42 คะแนน)
- มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปรงใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39 คะแนน)
- มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน)
- มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัด ให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” (ค่าเฉลี่ย 4.35 คะแนน)
- มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผยเข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.35 คะแนน)
- มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.31 คะแนน)
- มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.31 คะแนน)
- มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล (ค่าเฉลี่ย 4.27 คะแนน)
- มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.27 คะแนน)

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. มากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่น ๆ ได้แก่

- มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน)

ผลการประเมินของคณะกรรมการ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในประเด็นย่อย 14 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดใน 2 ประเด็นย่อย (รายละเอียดดังแสดง

ตารางที่ 4. 8) เรียงตามลำดับคะแนนดังนี้

- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.57 คะแนน)
- มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของกรรมการ/คณะทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.32 คะแนน)

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. มากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่น ๆ ได้แก่

- มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.75 คะแนน)
- มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับ การสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ย 3.77 คะแนน)
- มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล (ค่าเฉลี่ย 3.83 คะแนน)
- มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมคู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.86 คะแนน)
- มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.92 คะแนน)

ตารางที่ 4. 7 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการ

	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
1. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบล และระดับจังหวัด ให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	86.75	4.35	0.79	มากที่สุด
2. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	86.95	4.39	0.74	มากที่สุด
3. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผล โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	86.80	4.36	0.76	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผย เข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	86.75	4.35	0.74	มากที่สุด
5. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล	86.35	4.27	0.78	มากที่สุด
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการ ขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางาน ประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนา ทักษะการใช้ไปแกรม คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	86.35	4.27	0.77	มากที่สุด
7. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน ภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ ภาคประชา สังคมและภาคเอกชน	86.55	4.31	0.75	มากที่สุด
8. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูล งานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	86.55	4.31	0.75	มากที่สุด
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	87.10	4.42	0.75	มากที่สุด
10. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการ ให้บริการ	85.60	4.12	0.95	มาก

ตารางที่ 4. 8 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของคณะอนุกรรมการ

	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
1. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่อนุกรรมการ/คณะทำงาน	86.60	4.32	0.92	มากที่สุด
2. มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ	85.05	4.01	1.01	มาก
3. มีการสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะอนุกรรมการและภารกิจของ พอช.	85.85	4.17	0.93	มาก
4. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.60	3.92	1.01	มาก
5. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบล ระดับจังหวัด และระดับกลุ่มจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	85.30	4.06	0.95	มาก
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	84.30	3.86	0.88	มาก
7. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล	84.15	3.83	1.01	มาก
8. ความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	85.75	4.15	0.93	มาก
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	83.75	3.75	1.07	มาก
10. มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	83.85	3.77	0.98	มาก
11. มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/อนุกรรมการมาดำเนินการต่อ	85.50	4.10	0.93	มาก
12. มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน	85.30	4.06	0.91	มาก
13. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	87.85	4.57	0.72	มากที่สุด
14. การปรับโครงสร้างของ พอช. ในการจัดกลุ่มจังหวัดและภาคสอดคล้องกับทิศทางพัฒนาในปัจจุบัน	85.25	4.05	0.95	มาก

4.2.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ) ของกลุ่มผู้รับบริการและคณะกรรมการ ในประเด็นย่อย 6 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก – มากที่สุด (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 9) โดยผู้รับบริการและคณะกรรมการ ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในประเด็นย่อยดังต่อไปนี้

- คุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน
- บุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ โดยมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดเกียรติกับผู้รับบริการ และมีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาตามความเห็นของคณะกรรมการ และได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่น ๆ ได้แก่

- ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาข้อขัดข้องทำให้งานสามารถบรรลุผล
- การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน
- ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน
- ลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่

ความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการและคณะกรรมการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พบว่า 1) ผู้รับบริการ มีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าโดยเปรียบเทียบกับคณะกรรมการ โดย 2) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นย่อย (6 ประเด็น) ส่วน 3) คณะกรรมการ มีความพึงพอใจในระดับมากใน 4 ประเด็นย่อย (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 9) อย่างไรก็ตาม 4) ผู้รับบริการ และคณะกรรมการต่างมีความเห็นสอดคล้องกันระหว่างก็เกี่ยวกับประเด็นย่อยคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่นๆ

ตารางที่ 4. 9 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ

	ผู้รับบริการ				คณะอนุกรรมการ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	87.65	4.53	0.63	มากที่สุด	84.10	3.82	0.96	มาก
2. สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้	87.15	4.43	0.67	มากที่สุด	85.25	4.05	0.93	มาก
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ไม่ขอสิ่งตอบแทน	88.20	4.64	0.59	มากที่สุด	86.95	4.39	0.84	มากที่สุด
4. มีลักษณะการทำงานเป็นที่ระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ ขบวนการชุมชนในพื้นที่	87.70	4.54	0.64	มากที่สุด	84.75	3.95	1.06	มาก
5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน	87.55	4.51	0.67	มากที่สุด	84.05	3.81	1.03	มาก
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ								
6.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม วาจาไพเราะ สุภาพ	88.60	4.72	0.54	มากที่สุด	85.45	4.29	0.80	มากที่สุด
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ	88.45	4.69	0.55	มากที่สุด	85.35	4.07	0.98	มาก
6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่	88.40	4.68	0.56	มากที่สุด	85.55	4.11	1.03	มาก
6.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ	88.55	4.71	0.52	มากที่สุด	86.20	4.24	0.89	มากที่สุด
6.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหาข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผล	88.05	4.61	0.62	มากที่สุด	84.80	3.76	0.99	มาก
6.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	88.25	4.65	0.58	มากที่สุด	86.10	4.22	0.99	มากที่สุด

4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นย่อยของการประเมิน ส่วนคณะอนุกรรมการมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเล็กน้อย โดยอยู่ในระดับมาก - มากที่สุด (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 10) โดยประเด็นที่คณะอนุกรรมการให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ ได้แก่

- การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน)
- โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04 คะแนน)
- สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05 คะแนน)

ตารางที่ 4. 10 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19

ประเด็นประเมิน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ชาวบ้านชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่			
ผู้รับบริการ	86.75	4.35	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ	87.38	4.48	มากที่สุด
โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้			
ผู้รับบริการ	86.28	4.26	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ	85.19	4.04	มาก
การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19			
ผู้รับบริการ	86.78	4.36	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ	84.95	3.99	มาก
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
คณะอนุกรรมการ	87.86	4.57	มากที่สุด
สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้			
ผู้รับบริการ	87.16	4.43	มากที่สุด
คณะอนุกรรมการ	85.24	4.05	มาก

เมื่อเปรียบเทียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจระหว่างปี 2564 – 2565 พบว่า มีระดับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในหลายประเด็นย่อย ทั้งในกลุ่มผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ

ผู้รับบริการ

- การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19
- การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19

คณะอนุกรรมการ

- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร

ความแตกต่างระหว่างพื้นที่ดำเนินงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการทำงานและให้บริการในภาพรวมของ พอช. ในปี 2565 จำแนกตามพื้นที่ดำเนินงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกภูมิภาคพื้นที่ดำเนินงาน โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ย 4.43-4.64 คะแนน) ยกเว้นพื้นที่พื้นที่ดำเนินการภาคเหนือที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ (ค่าเฉลี่ย 4.19 คะแนน) (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 11)

ตารางที่ 4. 11 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค

	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลประเมิน
ความพึงพอใจภาพรวม				
ภาคเหนือ	85.95	4.19	0.65	มาก
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	87.17	4.43	0.44	มากที่สุด
ภาคใต้	87.48	4.50	0.34	มากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	88.22	4.64	0.40	มากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	87.16	4.43	0.47	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)				
ภาคเหนือ	86.13	4.23	0.69	มากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	86.59	4.32	0.56	มากที่สุด
ภาคใต้	87.11	4.42	0.37	มากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	87.71	4.54	0.46	มากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	86.95	4.39	0.53	มากที่สุด

	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลประเมิน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน				
(ประสิทธิภาพ)				
ภาคเหนือ	85.05	4.01	0.84	มาก
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	86.42	4.28	0.56	มากที่สุด
ภาคใต้	87.26	4.45	0.43	มากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	87.99	4.60	0.46	มากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	86.79	4.36	0.53	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน				
ภาคเหนือ	86.66	4.33	0.64	มากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	88.50	4.70	0.44	มากที่สุด
ภาคใต้	88.08	4.62	0.39	มากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	88.95	4.79	0.39	มากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	87.75	4.55	0.48	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 องค์ประกอบ (ด้านที่ 1 ผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ด้านที่ 2 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.) ในทุกภูมิภาค พื้นที่ดำเนินงาน โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ยกเว้นพื้นที่พื้นที่ดำเนินการภาคเหนือที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ กล่าวคือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23 คะแนน) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) มีผลการประเมินในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01 คะแนน) และด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีผลการประเมินในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33 คะแนน) (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 11)

ผลการประเมินความพึงพอใจ ได้แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานภาคเหนือ มีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับพื้นที่ดำเนินงานภาคอื่นๆ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดองค์ประกอบที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) โดยมีผลการประเมินในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01 คะแนน)

ความแตกต่างระหว่างโครงการที่รับผิดชอบ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการทำงานและให้บริการในภาพรวมของ พอช. ในปี 2565 จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน และโครงการบ้านพอเพียง โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ย 4.40 คะแนน เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนน) (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 12)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 องค์ประกอบ (ด้านที่ 1 ผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ด้านที่ 2 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.) ทั้งโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนและโครงการบ้านพอเพียง โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ใกล้เคียง

กัน และผลการประเมินความพึงพอใจสอดคล้องกับผลการประเมินในภาพรวม กล่าวคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ) ที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยใกล้เคียงกัน (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 12)

ตารางที่ 4. 12 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ

	โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน				โครงการบ้านพอเพียง			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลการประเมิน
ความพึงพอใจภาพรวม	87.02	4.40	0.49	มากที่สุด	87.39	4.48	0.47	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)	86.63	4.33	0.55	มากที่สุด	87.16	4.43	0.51	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ)	86.46	4.29	0.61	มากที่สุด	86.83	4.37	0.61	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	87.96	4.59	0.49	มากที่สุด	88.17	4.63	0.48	มากที่สุด

ความแตกต่างภายในกลุ่มผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยระหว่างผู้รับบริการชายหญิง หรือมีกลุ่มอายุต่างกัน หรือมีระดับการศึกษาต่างกัน หรือมีอาชีพต่างกัน รวมทั้งที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ที่แตกต่างกัน โดยผลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกันในการการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 13)

ตารางที่ 4. 13 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นของผู้รับบริการ

ตัวแปรอิสระ	โมเดล 1	โมเดล 2	โมเดล 3	โมเดล 4
เพศ	x	x	x	x
กลุ่มอายุ	x	x	x	x
ระดับการศึกษา	x	x	x	x
อาชีพ	x	x	x	x
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.	x	x	x	x
R-squared	0.0500	0.0417	0.0425	0.0596

หมายเหตุ x ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
 *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1
 ตัวแปรตาม โมเดล 1 คือ คะแนนความพึงพอใจภาพรวม
 โมเดล 2 คือ คะแนนด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)
 โมเดล 3 คือ คะแนนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)
 โมเดล 4 คือ คะแนนด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ความแตกต่างภายในกลุ่มคณะกรรมการ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของคณะกรรมการด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยระหว่างผู้รับบริการชายหญิง หรือมีกลุ่มอายุต่างกัน หรือมีระดับการศึกษาต่างกัน หรือมีอาชีพต่างกัน รวมทั้งที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ที่แตกต่างกัน โดยผลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกันในการการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4. 14)

ตารางที่ 4. 14 ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นของคณะอนุกรรมการ

ตัวแปรอิสระ	โมเดล 1	โมเดล 2	โมเดล 3	โมเดล 4
เพศ	x	x	x	x
กลุ่มอายุ	x	x	x	x
ระดับการศึกษา	x	x	x	x
อาชีพ	x	x	x	x
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.	x	x	x	x
R-squared	0.1933	0.1807	0.2327	0.1455

หมายเหตุ x ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
 *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1
 ตัวแปรตาม โมเดล 1 คือ คะแนนความพึงพอใจภาพรวม
 โมเดล 2 คือ คะแนนด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล)
 โมเดล 3 คือ คะแนนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)
 โมเดล 4 คือ คะแนนด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

สรุปความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร

ผลการประเมิน พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม และคะแนนความพึงพอใจรายด้านทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา มีความผันแปรไม่มากนัก โดยไม่มีความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจระหว่างโครงการที่รับผิดชอบที่ต่างกััน และไม่มี ความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการหรือคณะอนุกรรมการที่มีคุณลักษณะที่ต่างกัน โดยมีความแตกต่างอยู่บ้างระหว่างพื้นที่ดำเนินการ กล่าวคือ ผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานภาคเหนือ มีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับพื้นที่ดำเนินงานภาคอื่นๆ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดองค์ประกอบที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) โดยมีผลการประเมินในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01 คะแนน)

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาควรให้ความสำคัญในรายประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ และจำเป็นต้องศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับบริบทการดำเนินงานในภาคเหนือที่อาจมีความแตกต่างจากพื้นที่ทำงานในภูมิภาคอื่นๆ

4.5 จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา และความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช.

จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา

ผลการสำรวจจุดเด่นของ พอช. ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา โดยใช้คำถามปลายเปิด พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า จุดเด่น พอช. คือ “เป็นหน่วยงานที่ใช้ชุมชนเป็นฐานในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด โดยมุ่งเน้นการศึกษาปัญหาเชิงพื้นที่และรับฟังปัญหาจากคนในพื้นที่เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา” (รายละเอียดดังแสดงError! Reference source not found.) สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ของ พอช. ในขณะที่เดียวกับผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ มีความเห็นที่น่าสนใจอื่นๆ เกี่ยวกับจุดเด่นของ พอช. ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนาดังนี้

ผู้รับบริการ

- พอช.เป็นหน่วยงานที่มีรูปแบบการดำเนินโครงการอย่างรวดเร็ว เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- พอช.เป็นหน่วยงานจัดสรรงบประมาณให้กับชุมชนและกลุ่มเปราะบางอย่างตรงเป้า เหมาะสมกับการดำเนินโครงการ
- พอช.เป็นหน่วยงานทำงานด้านการส่งเสริมให้ชุมชนเข้มแข็ง ลดความเหลื่อมล้ำ ขจัดความยากจน รวมถึงการส่งเสริมให้กลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาสได้เข้าถึงการบริการ

คณะอนุกรรมการ

- พอช.เป็นหน่วยงานสนับสนุนให้ชุมชนได้บริหารจัดการโครงการด้วยตนเอง และสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการทุกขั้นตอน
- พอช.เป็นหน่วยงานทำงานด้านการส่งเสริมให้ชุมชนเข้มแข็ง ลดความเหลื่อมล้ำ ขจัดความยากจน รวมถึงการส่งเสริมให้กลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาสได้เข้าถึงการบริการ

ความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช.

ผลการสำรวจ พบว่า ระดับความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดระหว่างผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ โดยคณะอนุกรรมการ มีระดับความรู้สึกผูกพันกับ พอช. สูงกว่า โดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ กล่าวคือ สำหรับคณะอนุกรรมการ ส่วนใหญ่ “รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา” รองลงมา คือ “รู้สึกว่าเป็นเจ้าของของ พอช.” (ร้อยละ 62 เปรียบเทียบกับร้อยละ 16) ส่วนผู้รับบริการ “รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา” มีสัดส่วนสูงที่สุด รองลงมา คือ “รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา” (ร้อยละ 41 เปรียบเทียบกับร้อยละ 22) เห็นได้ว่า ระดับความผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. อยู่ในระดับสูง ทั้งกลุ่มผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ (รายละเอียดดังตารางที่ 4. 16) อย่างไรก็ตามก็ยังคงมีความท้าทายในการพัฒนาบริการกับกลุ่มผู้รับบริการ ประมาณร้อยละ 23 มีความผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. ในระดับต่ำ คือ “เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน” (ร้อยละ 16) และ “รู้จักในฐานะแหล่งทุน” (ร้อยละ 12) โดยคุณลักษณะของผู้รับบริการที่มีความผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. ในระดับต่ำ คือ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เข้าร่วมเฉพาะโครงการบ้านพอเพียง (ไม่ได้เข้าร่วมโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน) มีพื้นที่ดำเนินการอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับการศึกษามัธยมปลายขึ้นไป และมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับ พอช. 5 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4. 16 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.

	ผู้รับบริการ	คณะอนุกรรมการ
เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน	15.77	0.97
รู้จักในฐานะแหล่งทุน	12.25	2.91
รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา	40.74	18.45
รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา	21.90	62.14
รู้สึกว่าเป็นเจ้าของของ พอช.	9.34	15.53
จำนวน	660	103
ร้อยละ	100.00	100.00

ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช.

ผลการสำรวจเกี่ยวกับประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช. พบว่า ผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ คิดว่าการคงอยู่ของ พอช. จะช่วยเป็นที่พึ่งและเป็นที่พักพิงให้กับชุมชนในการจัดการปัญหาของชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเป็นสำคัญ โดย พอช. จะทำหน้าที่ในการผลักดันให้มีการเปิดพื้นที่พุดคุย สร้างคนสร้างทีมสร้างกระบวนการ และหนุนเสริมให้ชุมชนเข้มแข็งสามารถดูแลตนเองได้ในขณะที่ผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่า การคงอยู่ของ พอช. จะช่วยยืนยันโอกาสที่ผู้ด้อยโอกาสทุกคนจะได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นอีกด้วย (รายละเอียดดังตารางที่ 4. 17)

อย่างไรก็ดี มีผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการบางส่วนที่มองเห็นประโยชน์ของการคงอยู่ของ พอช. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ทำงานกับชุมชนและผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริง โอกาสและความท้าทายในการพัฒนาชุมชน รวมทั้งการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผู้ด้อยโอกาสเป็นประโยชน์สำคัญของ พอช. ในขณะเดียวกันมีผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการบางส่วนที่มองเห็นประโยชน์ของการคงอยู่ของ พอช. ในฐานะของแหล่งทุนที่ชุมชนและผู้ด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายอีกด้วย

ตารางที่ 4. 17 ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช.

	ผู้รับบริการ	คณะอนุกรรมการ
เข้าถึงชุมชน + คนด้อยโอกาส	11.11	5.33
เป็นแหล่งทุน	6.47	4.10
เป็นที่พึ่ง + ที่ปรึกษา	45.77	90.57
พัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น	36.65	-
จำนวน	660	103
ร้อยละ	100.00	100.00

4.6 ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

เมื่อพิจารณาจากการจัดลำดับข้อเสนอแนะในลำดับที่ 1 ผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ (รายละเอียดดังตารางที่ 4. 18) พบว่า มีข้อเสนอแนะในประเด็น 1) ระบบเอกสารคู่มือและแบบฟอร์ม 2) เจ้าหน้าที่ บุคลากร และ 3) กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน โดยยังคงเป็นข้อเสนอในประเด็นเดิมกับปีที่ผ่านมา มีข้อเสนอโดยสรุปดังนี้

ตารางที่ 4. 18 ข้อเสนอจากงานวิจัยเชิงปริมาณของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ

	อันดับ 1	อันดับ 1
ไม่มี	17.60	3.92
1. กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน	13.46	40.20
2. การกลั่นกรองโครงการ	5.18	1.96
3. ระบบเอกสารคู่มือ และแบบฟอร์ม	21.74	11.76
4. เจ้าหน้าที่ บุคลากร	17.39	13.73
5. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ	4.55	10.78
6. ระบบการติดตามประเมินผล	1.24	2.94
7. ภาควิชาการขยาย กลไกการขับเคลื่อน	6.00	6.86
8. งานวิชาการงานวิจัย และระบบพี่เลี้ยง	3.31	2.94
9. การสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์	9.52	3.92
รวม	100.00	100.00

ระบบเอกสารคู่มือและแบบฟอร์ม ควรพัฒนาแบบฟอร์มเอกสารให้เข้าใจง่าย ลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูลเดียวกันในหลายแบบฟอร์ม และไม่ควรเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในแบบฟอร์มบ่อย เพื่อลดความสับสน รวมทั้งควรจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่ายเหมาะสมกับคนทำงานในชุมชนอีกด้วย

เจ้าหน้าที่ บุคลากร ด้านจำนวนและบทบาทหน้าที่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัดให้มากขึ้น เพิ่มความถี่ในการลงพื้นที่ทำงานกับชุมชน และต้องลดการเปลี่ยน/ย้ายเจ้าหน้าที่ เพื่อการทำงานพัฒนาชุมชนมีความต่อเนื่อง สำหรับด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ควรพัฒนาความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความคิดของชาวบ้านในพื้นที่ โดยอาจจำเป็นต้องนำคนนอกเข้ามาพัฒนาปรับปรุงระบบองค์กรให้ดีขึ้น ในขณะที่เดียวกันยังคงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่และบุคลากรเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานเป็นหุ้นส่วนของการพัฒนาชุมชน และการเชื่อมโยงภาคีเครือข่ายในทุกระดับ อันเป็นพันธกิจสำคัญของ พอช. อีกด้วย

กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน ควรลดขั้นตอนการดำเนินงานลงให้เหลือเท่าที่จำเป็น และในแต่ละขั้นตอนต้องมีความชัดเจนและมีความรวดเร็วในการดำเนินงาน เพื่อให้มีเวลาทำงานที่เหมาะสม โดยอาจจำเป็นต้องปรับกระบวนการขั้นตอนให้คล่องตัวมากกว่าระบบราชการที่เป็นอยู่เดิม ทำงานเชิงรุกกับชุมชน และเพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนมากขึ้น

บทที่ 5

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

5.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกกับกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ (คณะอนุกรรมการเชิงประเด็น และอนุกรรมการภาค) จำนวน 32 คน เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในปัจจุบันให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ และทำความเข้าใจบทบาทของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ต่อความเข้มแข็งของชุมชน โดยประเภทของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึกมีความหลากหลาย ครอบคลุมกลุ่มนักวิชาการ แกนนำชุมชน ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ ข้าราชการบำนาญ และ NGOs (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 5.1)

5.2 ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ 2565

เนื้อหาในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนให้เห็นมุมมองเชิงลึกของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการต่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เกี่ยวกับ**ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565**⁶ ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการต่อไปในอนาคต ทั้งในด้านประสิทธิผล ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการขั้นตอน และด้านประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ โดยผู้วิจัยใช้**อาศัยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)** กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นคณะกรรมการ/อนุกรรมการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน จากนั้นใช้**วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation)** เพื่อเปรียบเทียบข้อค้นพบในการศึกษาจากมุมมองที่แตกต่างกันของตัวแทนในคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการทั้ง 16 คณะ และในมุมมองของตัวแทนคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน โดยมีทั้งในส่วนที่เป็นตัวแทนของภาคประชาชน ภาคประชาสังคม ภาควิชาการภาครัฐ และภาคเอกชน รวมถึงอดีตเจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อค้นพบในการศึกษา

สำหรับการนำเสนอผลการศึกษาก็จะแบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิผล (2) ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของกระบวนการขั้นตอน และ(3) ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

⁶ สนใจโปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเนื้อหาในบทที่ 4 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

ตารางที่ 5. 1 ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก

ลำดับ	เพศ	คณะอนุกรรมการ	คณะอนุกรรมการ	ประเภทผู้ให้ข้อมูล
1	ชาย	กรรมการตรวจสอบ	เชิงประเด็น	ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่รัฐ
2	ชาย	อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	อนุกรรมการภาค	แกนนำชุมชน
3	ชาย	อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
4	ชาย	อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
5	ชาย	คณะกรรมการสถาบันฯ	กรรมการสถาบัน	แกนนำชุมชน
6	หญิง	อนุกรรมการสินเชื่อ	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
7	หญิง	อนุกรรมการบริหารบุคลากร	เชิงประเด็น	นักวิชาการ
8	ชาย	อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
9	หญิง	กรรมการตรวจสอบ	เชิงประเด็น	นักวิชาการ
10	หญิง	อนุกรรมการภาคใต้	อนุกรรมการภาค	แกนนำชุมชน
11	ชาย	อนุกรรมการภาคใต้	อนุกรรมการภาค	NGOs
12	ชาย	อนุกรรมการสินเชื่อ	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
13	ชาย	อนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
14	ชาย	อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
15	ชาย	อนุกรรมการภาคเหนือ	อนุกรรมการภาค	แกนนำชุมชน
16	ชาย	อนุกรรมการภาคเหนือ	อนุกรรมการภาค	แกนนำชุมชน
17	หญิง	อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออกเฉียง	อนุกรรมการภาค	แกนนำชุมชน
18	ชาย	อนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาและนโยบายสาธารณะ	เชิงประเด็น	NGOs
19	ชาย	อนุกรรมการสภาองค์กรชุมชน	เชิงประเด็น	นักวิชาการ
20	ชาย	อนุกรรมการสภาองค์กรชุมชน	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
21	ชาย	อนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาและนโยบายสาธารณะ	เชิงประเด็น	นักวิชาการ
22	หญิง	อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออกเฉียง	อนุกรรมการภาค	แกนนำชุมชน

ลำดับ	เพศ	คณะอนุกรรมการ	คณะอนุกรรมการ	ประเภทผู้ให้ข้อมูล
23	หญิง	อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
24	หญิง	อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
25	ชาย	อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง	เชิงประเด็น	นักวิชาการ
26	หญิง	อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
27	ชาย	อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
28	หญิง	อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
29	ชาย	อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน	เชิงประเด็น	แกนนำชุมชน
30	ชาย	อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก	อนุกรรมการภาค	แกนนำชุมชน
31	หญิง	อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	อนุกรรมการภาค	ข้าราชการบำนาญ
32	ชาย	อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	อนุกรรมการภาค	แกนนำชุมชน

5.2.1 ข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิผล

จากผลการสำรวจเชิงปริมาณความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะกรรมการในด้านประสิทธิผล ในประเด็นเรื่องของการที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พบว่า มีบางประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่นๆ ซึ่งประเด็นย่อยดังกล่าวเกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องของการเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชน และระบบฐานข้อมูล

เมื่อนำประเด็นดังกล่าวไปสอบถามคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ เพื่อหาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น พบคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมีความเห็นที่สอดคล้องร่วมกันว่า “การจัดทำระบบฐานข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ ในการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนและขบวน เนื่องจากจะช่วยให้สามารถทำงานพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการจัดทำระบบฐานข้อมูลควรเป็นการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ที่มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่แล้ว โดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอาจดำเนินการจัดเก็บเพิ่มในเฉพาะบางตัวแปรที่ไม่มี และควรหาพื้นที่ต้นแบบด้านการจัดทำและการนำระบบฐานข้อมูลไปใช้อย่างเป็นรูปธรรมในการแก้ไขปัญหาของชุมชน เพื่อขยายความสำเร็จไปสู่พื้นที่อื่นๆ”

ในส่วนของ การเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชน คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมีความเห็นที่สอดคล้องร่วมกันว่า “สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับงานเสริมสร้างคน ผู้นำ แผน และการเชื่อมโยงขบวนทั้งที่เข้มแข็งและยังไม่เข้มแข็ง เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนวิธีคิด ทักษะ ทักษะคน ประสพการณ์ และกระบวนการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งร่วมกัน นอกจากนี้ควรมีการสร้างการทำงานโดยอาศัยภาคีเครือข่ายที่หลากหลายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และภาคประชาสังคม” ดังที่คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการบางส่วนได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

“ควรให้ความรู้ความเข้าใจว่า ระบบฐานข้อมูลสำคัญ ระบบที่มีอยู่ต้องใช้ให้มีประสิทธิภาพ และมาคิดว่าระบบที่มีอยู่ มันรองรับฐานข้อมูลที่เราต้องการใช้หรือเปล่า ซึ่งเราสามารถสืบค้นได้ว่า เพียงพอหรือเปล่า เราขาดข้อมูลอะไรบ้าง ข้อมูลที่เราอยากได้คืออะไร มีครบถ้วนหรือไม่...แต่ละชุมชน มีงบประมาณภาครัฐ ลงไปเยอะมาก แต่เหมือนต่างคนต่างทำ”

(กรณีศึกษาที่ 1, ชาย, เชียงประเด็น, ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่รัฐ)

“ข้อมูลต้องทันสมัยมากขึ้น ต้องใช้ google ฟอรัม...ต้องให้ทุกคนสามารถเข้าถึง เพิ่มเติม ดูได้/ต้องมีข้อมูล รูปธรรม เพื่อให้ชัดเจน... พอช. ใช้ข้อมูลเข้าไปพัฒนาชุมชน เป็นเวทีกลางให้ดีขึ้น ให้มีการจัดทำแผน เสริมศักยภาพประชาชนให้มาก จังหวัดไหนมีศักยภาพ ก็ให้สนับสนุนลงไป ไม่ใช่หว่านแห ทั้ง 77 จังหวัด”

(กรณีศึกษาที่ 2, ชาย, อนุกรรมการภาค, แกนนำชุมชน)

“ควรนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ และเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น...พอช. ควรจะมีการช่วยชาวบ้านให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน เช่น การเขียนแผนที่ต้องเขียนเหมือนนักวิชาการ ทำให้การเข้าถึงแหล่งงบประมาณค่อยข้างยาก”

(กรณีศึกษาที่ 4, หญิง, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน)

“ควรมีการจัดทำฐานข้อมูล ให้เข้าถึงได้ทุกคน ไม่ใช่อยู่กับคนใดคนหนึ่ง มีงบประมาณจัดสรรสำหรับกรวางแผน ระบบดิจิทัล...พอช. ต้องหาความพอใจจากชาวบ้าน ที่ทำได้จริง โดยการหาว่าจะทำยังไงให้ตรง เห็นพร้อมต้องกัน เพื่อให้ได้มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพ...โดยพอช. ต้องหาตัวแปลที่เป็นรูปธรรม และทำโมเดลเพื่อพัฒนา ซึ่งแต่ละที่ อาจจะใช้ไม่เหมือนกัน...พอช ต้องหาคนที่ใช้ มีภาพพจน์ ไปสัมผัสกับรัฐ เพื่อให้เขาติดตาม จำได้”

(กรณีศึกษาที่ 7, หญิง, เชียงประเด็น, นักวิชาการ)

“การจัดทำระบบฐานข้อมูล การประสานงบประมาณ การทำงาน ร่วมกับภาคส่วนอื่นๆ ...ต้องปรับวิถีคิดของคนทำงาน และแกนนำชาวบ้านทุกระดับ ไม่ทำงานเป็นคู่แข่ง... การทำงานต้องสลายแห่ง”

(กรณีศึกษาที่ 11, ชาย, อนุกรรมการภาค, NGOs)

ดังนั้น จากที่กล่าวมาในข้างต้นถึงข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของตัวแทนคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการในด้านประสิทธิผลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องของการเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชน และระบบฐานข้อมูล ในแง่นี้ จึงอาจพอสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการด้านประสิทธิผลได้ดังนี้

ตารางที่ 5. 2 ข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการด้านประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิผล	รายละเอียด
(1) ระบบฐานข้อมูล	การจัดทำระบบฐานข้อมูลสำคัญเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนและขบวน เนื่องจากจะช่วยให้สามารถทำงานพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการจัดทำระบบฐานข้อมูลควรเป็นการบูรณาาร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในพื้นที่ที่มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่แล้ว เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข ฯลฯ โดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอาจดำเนินการจัดเก็บเพิ่มในเฉพาะบางตัวแปรที่ไม่มี และควรหาพื้นที่ต้นแบบด้านการจัดทำและการนำระบบฐานข้อมูลไปใช้อย่างเป็นรูปธรรมในการแก้ไขปัญหาของชุมชน เพื่อขยายความสำเร็จไปสู่พื้นที่อื่นๆ

ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิผล	รายละเอียด
(2) การเป็นเวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดการพัฒนาร่วมกัน	แม้ในปัจจุบันสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนจะมีการดำเนินการในการสนับสนุนให้เกิดเวทีกลางผ่านสภาองค์กรชุมชนในแต่ละพื้นที่อยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ดี สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควรมีการเปิดพื้นที่ให้เจ้าของปัญหาได้มีเวที มีพื้นที่ และสามารถเสนอแนวทางแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ รวมไปถึงต้องมีการสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครบทุกภาคส่วน การตั้งประเด็นก็ควรให้มีความแตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐที่มีอยู่ทั่วไปและไม่ซ้ำกับที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว
(3) การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท (ปี 2563 – ปัจจุบัน) เพื่อช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19	สำหรับการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควรสนับสนุนให้แต่ละชุมชนวิเคราะห์ความต้องการและวางแผนทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง หรือระยะยาว นอกจากนี้ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอาจต้องมีการกำหนดแนวทางการช่วยเหลืออย่างชัดเจน เช่น หลักเกณฑ์ผู้จะได้รับความช่วยเหลือ ความช่วยเหลือที่จะได้รับ ฯลฯ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

5.2.2 ข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของกระบวนการขั้นตอน

จากผลการสำรวจเชิงปริมาณความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการในด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในบางประเด็นย่อยที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่นๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น (1) ผู้รับบริการ เกี่ยวข้องกับกระบวนการขั้นตอนการเสนอโครงการ และ (2) คณะอนุกรรมการ เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ กลไกการติดตามและประเมินผล ความคล่องตัวยืดหยุ่น การพัฒนาและเสริมศักยภาพขบวนการชุมชน/กองเลขาจังหวัด และการสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ

เมื่อนำประเด็นดังกล่าวไปสอบถามคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ เพื่อหาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น พบคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมีความเห็นที่สอดคล้องร่วมกันว่า “ในด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควรมีการนำระบบฐานข้อมูลมาใช้ และลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนในหลายเอกสาร รวมถึงปรับวิธีการนำเสนอให้สอดคล้องกับผู้นำเสนอซึ่งเป็นชาวบ้าน ในด้านการติดตามสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องมีกลไกการติดตามประเมินผลโครงการที่ชัดเจน และต้องมีการสร้างกลไกการสนับสนุนให้ชุมชนมีศักยภาพสามารถเคลื่อนงานเชื่อมโยงกันได้ในระดับจังหวัดและกลุ่มจังหวัด โดยอาศัยภาคีเครือข่ายที่หลากหลายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และภาคประชาสังคม นอกจากนี้ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องมีการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง อาจต้องทำหนังสือประสานแจ้งสถานะเครือข่ายองค์กรชุมชน แนะนำตัวเจ้าหน้าที่ต่อหน่วยงานภาครัฐก็ได้ ฯลฯ” ดังที่คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการบางส่วนได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

“ต้องว่าข้อมูลที่เราต้องการมีความจำเป็นมากน้อยแค่ไหน มีฐานข้อมูลอยู่บ้างไหม ถ้ามีบางอย่างก็ไม่ต้องขอ แบบข้อมูลบางอย่างไม่จำเป็นเพราะไม่มีผลต่อการวิเคราะห์ ก็ไม่จำเป็นต้องขอ...มี one stop service ที่สามารถแชร์ข้อมูลได้ เวลาเราสร้างข้อมูลใหม่ ทำไมไม่มีการเชื่อมโยง ข้อมูลมา หากมีการเชื่อมโยงมา จะมีการพัฒนาได้... ควรจะมีคณะกรรมการติดตาม ประเมินผล ทุกไตรมาส หรือทุกเดือน และต้องประชุมผู้บริหาร มีการประชุม เพื่อหาปัญหา และอุปสรรค ในการทำงาน...บุคลากรของ พอช. ต้องเข้าถึงผู้ใหญ่ให้มากขึ้น เพราะทุกวันนี้เข้าหาแต่ประชาชน ไม่เข้าหาผู้ใหญ่หรือหน่วยงานอื่น”

(กรณีศึกษาที่ 1, ชาย, เชียงประเด็น, ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่รัฐ)

“ชาวบ้านมีความรู้ในเรื่องการทำเอกสารน้อย พอช. ต้องเป็นที่เลี้ยง และให้ความชัดเจน...ระบบฐานข้อมูลต้องมีการปรับปรุง จะสามารถทำให้งานเดินเร็วขึ้น โดยปรับปรุงให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถดูข้อมูลได้ และควรให้แก้ไขกันเองได้ เพราะปัจจุบันจะแก้ไขต้องส่งขึ้นหลายชั้นตอนมาก...เจ้าหน้าที่น้อย บางทีการติดตามหนุนเสริม ลงพื้นที่เป็นไปได้ยาก อาจใช้คณะทำงานขบวนองค์กรชุมชนจังหวัด...การประสานงานยาก คักยภาพเจ้าหน้าที่ไม่เหมือนกัน เจ้าหน้าที่น้อยการประสานงานก็ช้า ไม่คล่องตัว และไม่มีสำนักงานประจำจังหวัด ก็จะมีแค่ ขบวนองค์กรชุมชนที่ทำงานแทน พอช. ซึ่งก็ไม่ได้รับการแต่งตั้งจาก พอช. เวลาไปประสานงานก็ทุดยาก”

(กรณีศึกษาที่ 9, หญิง, เชียงประเด็น, นักวิชาการ)

“เอกสารประกอบการเสนอโครงการ ต้องปรับให้เข้ากับสถานการณ์ และนำระบบดิจิทัล ออนไลน์มาปรับใช้...ฐานข้อมูลก็ต้องเปิดให้เข้าถึงได้ อาจจะมี/ใช้ผ่านแอปพลิเคชัน...กระบวนการติดตาม ประเมินผล เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ต้องให้ความสำคัญ และออกแบบขบวนการให้เข้มแข็ง โดยการประเมินให้เกิดในภาพใหญ่ ไม่ใช่รายย่อย เพื่อให้เกิดการปรับตัวให้ดีขึ้น...ต้องเปิดตัว พอช. ให้หน่วยงานต่างๆ รู้จัก เชื่อมโยงได้ให้หน่วยอื่นๆ สามารถเข้ามามีส่วนร่วม”

(กรณีศึกษาที่ 11, ชาย, อนุกรรมการภาค, NGOs)

“เอกสารเยอะเกินไป ต้องปรับเอาแต่เนื้อหา และใช้ google form สามารถดูได้ตลอด...เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ต้องให้คณะทำงานจังหวัดช่วย จะได้คล่องตัว...พอช. ต้องสร้างความรู้จักกับหน่วยงานอื่นๆ โดยเจ้าหน้าที่ พอช. ไปแนะนำ และควรมีบุคลากรที่นำเชื่อถือ”

(กรณีศึกษาที่ 12, ชาย, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน)

ดังนั้น จากที่กล่าวมาในข้างต้นถึงข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของตัวแทนคณะกรรมการ/ คณะอนุกรรมการในด้านประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขั้นตอนการเสนอโครงการ ระบบฐานข้อมูล สารสนเทศ กลไกการติดตามและประเมินผล ความคล่องตัวยืดหยุ่น การพัฒนาและเสริมศักยภาพขบวน องค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัด และการสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ในแง่นี้ จึงอาจพอสรุป ข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการด้านประสิทธิภาพ (กระบวนการและขั้นตอน) ได้ดังนี้

ตารางที่ 5.3 ข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการด้านประสิทธิภาพ (กระบวนการและขั้นตอน)

ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพ (กระบวนการและขั้นตอน)	รายละเอียด
(1) กระบวนการขั้นตอนการเสนอโครงการ	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควรมีการนำระบบฐานข้อมูลมาใช้ และลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนในหลายเอกสาร เช่น ข้อมูลชุมชนที่เคยมีอาจไม่ต้องกรอก ฯลฯ รวมถึงปรับวิธีการนำเสนอให้สอดคล้องกับผู้นำเสนอซึ่งเป็นชาวบ้าน
(2) การพัฒนาเสริมศักยภาพขบวน และกลไกการติดตามประเมินผล	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ต้องมีกลไกการติดตามประเมินผลโครงการที่ชัดเจน และต้องมีการสร้างกลไกการสนับสนุนให้ชุมชนมีศักยภาพ สามารถเคลื่อนงานเชื่อมโยงกันได้ ทั้งในระดับจังหวัดและกลุ่มจังหวัด โดยอาศัยภาคีเครือข่ายที่หลากหลายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และภาคประชาสังคม นอกจากนี้ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนต้องมีการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง อาจต้องทำหนังสือประสานแจ้งสถานะเครือข่ายองค์กรชุมชน แนะนำตัวเจ้าหน้าที่ต่อหน่วยงานภาครัฐก็ได้ ฯลฯ

5.2.3 ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผลการประเมินก็มีในบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาตามความเห็นของคณะกรรมการด้วยเช่นกัน เนื่องจากได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่นๆ โดยเกี่ยวข้องกับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคีการพัฒนา รวมไปถึงการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่

เมื่อนำประเด็นดังกล่าวไปสอบถามคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ เพื่อหาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น พบคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมีความเห็นที่สอดคล้องร่วมกันว่า “ด้วยข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของบุคลากรของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ดังนั้นสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอาจต้องมุ่งเน้นการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพ ร่วมกับการอาศัยเครือข่าย/ขบวนชาวบ้านในพื้นที่ในการขับเคลื่อนงานพัฒนา และไม่ควรปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อยๆ เนื่องจากอาจทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง นอกจากนี้ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ การเสริมทักษะที่จำเป็นในการทำงานชุมชน และการทำงานของเจ้าหน้าที่ควรมีความสอดคล้องกับการทำงานในการ

สร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของเจ้าหน้าที่ด้วย” ดังที่คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการบางส่วนได้กล่าวอธิบายไว้ว่า

“เจ้าหน้าที่น้อยงานล้นมือ บางโครงการมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ แต่เจ้าหน้าที่ก็ไม่มี ความรู้ความเข้าใจกับ พอช. เลย แล้วจะแก้ปัญหาอย่างไร...การประสานกับความร่วมมือควรไปด้วยกัน พอช. จำเป็นต้องสร้าง คนพันธุ์ พอช.”

(กรณีศึกษาที่ 1, ชาย, เชียงประเด็น, ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่รัฐ)

“ปัจจุบัน พอช. มีการนำตัวชีวิตเข้ามา ทำให้เจ้าหน้าที่ มีห่วงผูกคอ ทำให้เจ้าหน้าที่ทำเพื่อให้ได้ผลการทำงานที่เร็ว ควรมีเครือข่ายที่จะหนุนเสริม เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะ แต่เครือข่ายไม่มี ทำให้การดำเนินงานเลยช้าและไม่ทั่วถึง ทุกหน่วยงานพร้อมให้ความร่วมมือ แต่เจ้าหน้าที่เปลี่ยนย้ายบ่อยการทำงานเลยไม่ต่อเนื่อง”

(กรณีศึกษาที่ 5, ชาย, กรรมการสถาบัน, แกนนำชุมชน)

“เจ้าหน้าที่ไม่มากพอ เปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อย เจ้าหน้าที่อาจจะไม่มีความรู้มากพอ ดังนั้น พอช. ก็ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา...ด้านข้อมูลข่าวสาร มันก็เป็นเรื่องสำคัญ เจ้าหน้าที่ต้องให้ความสำคัญ และ พอช. ก็ต้องจัดระบบการให้ความรู้”

(กรณีศึกษาที่ 7, หญิง, เชียงประเด็น, นักวิชาการ)

“หลักๆ คือ (1) การพัฒนาเขาให้มีความรู้ (2) ให้เขาทำงานตรงสายกับความรู้ที่เขามี รวมไปถึงการเพิ่มจำนวน และอีกอันหนึ่งที่เห็นคือการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่แบบจะมีวาระ 2 ปีเปลี่ยนไปอีกทีหนึ่ง ต้องมีการโยกย้าย ทำให้งานไม่ต่อเนื่องกัน”

(กรณีศึกษาที่ 24, หญิง, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน)

“ควรต้องมีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้ความสามารถที่จะทำงานร่วมกับคนในชุมชน เนื่องจากการขาดประสบการณ์ นำไปสู่การไม่ได้รับการยอมรับหรืออาจจะเกิดข้อผิดพลาดจากการทำงาน รวมถึงการพัฒนาคนในพื้นที่ให้มีความสามารถในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะเป็นการทำงานร่วมกันและเกิดผลที่ดีขึ้น”

(กรณีศึกษาที่ 28, หญิง, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน)

ดังนั้น จากที่กล่าวมาในข้างต้นถึงข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของตัวแทนคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการในด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคีการพัฒนา รวมไปถึงการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/

ขบวนการชุมชนในพื้นที่ ดังนั้น จึงอาจพอสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ได้ดังนี้

ตารางที่ 5. 4 ข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่	รายละเอียด
การพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคีการพัฒนา	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ การเสริมทักษะที่จำเป็นในการทำงานชุมชน และมีความสอดคล้องกับการทำงานในการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของเจ้าหน้าที่ รวมถึงควรมีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนให้กับเจ้าหน้าที่ในระดับพื้นที่ด้วย นอกจากนี้ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอาจจะต้องมีการแยกบทบาทของเจ้าหน้าที่ระหว่างคนทำงานพัฒนา และคนติดตามประเมินผลอีกด้วย

กล่าวโดยสรุป จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพในข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจ ปี 2565 จะเห็นได้ว่า มีข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนทั้งในด้านประสิทธิผล ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอน และด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล (2) การเป็นเวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการพัฒนาชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดการพัฒนาร่วมกัน (3) การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท (ปี 2563 – ปัจจุบัน) เพื่อช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 (4) กระบวนการขั้นตอนการเสนอโครงการ (5) การพัฒนาเสริมศักยภาพชุมชน กลไกการติดตามประเมินผล และ (6) การพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคีการพัฒนา

5.3 เป้าหมายชุมชนเข้มแข็งกับบทบาทของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช.

นับตั้งแต่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ได้จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนให้เกิดการพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัย การพัฒนาสิ่งแวดล้อม การพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกชุมชนเมืองและชนบท ภายใต้หลักการพัฒนาที่เน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชน (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2563) อันสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับชุมชนเข้มแข็งที่เน้นการพัฒนาชุมชน การพัฒนาสังคม และการพัฒนาประเทศด้วยการพึ่งพิงตนเอง (นภาพรณ์ หะวานนท์, เพ็ญสิริ จีระเดชากุล และสุรุจณี ปัดโรสง, 2550)

อย่างไรก็ตาม นิยามของชุมชนเข้มแข็งยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของชุมชนและทัศนะของผู้เกี่ยวข้อง (โกวิทย์ พวงงาม, 2556; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552) อ้างถึงใน

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554) ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากโรคโควิด 19 การเปลี่ยนแปลงของคนและสังคม และการเปลี่ยนรุ่นคนทำงาน ดังนั้น ผลการศึกษาเชิงคุณภาพนี้จึงได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) องค์ประกอบของชุมชนเข้มแข็งในมุมมองคณะกรรมการซึ่งอธิบายลักษณะของชุมชนเข้มแข็งในมุมมองของคณะกรรมการผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนชุมชนเข้มแข็งร่วมกับสมาชิกในชุมชนและสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) และ (2) บทบาทของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ต่อการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนซึ่งเป็นการขยายผลการศึกษาเชิงปริมาณในประเด็นการสนับสนุนชุมชนเข้มแข็ง อันนำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.3.1 องค์ประกอบของชุมชนเข้มแข็งในมุมมองคณะกรรมการ

ในภาพรวม ความหมายของชุมชนเข้มแข็งกล่าวถึง การรวมตัวของกลุ่มคนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชน มีกระบวนการจัดการปัญหาด้วยการใช้องค์ความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในชุมชน ตลอดจนการระดมทรัพยากร การสร้าง และการประสานเครือข่ายทั้งในและนอกชุมชน (โกวิทย์ พวงงาม, 2556; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552 อ้างถึงใน สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพว่า ลักษณะสำคัญของชุมชนเข้มแข็งจะต้องประกอบขึ้นจากการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของสมาชิกในชุมชนและการเชื่อมโยงทรัพยากรกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกชุมชน

“ชุมชนเข้มแข็งจะต้องมีความสามารถในการจัดการชุมชนตนเองได้ คนในชุมชนต้องมีส่วนร่วมที่จะเข้ามาจัดการปัญหา หรือมาจัดการงานพัฒนาของชุมชนตนเอง สามารถที่จะโยกกับหน่วยงานภาคีในระดับพื้นที่ของตนเอง ทั้งภายในและภายนอกได้”

กรณีศึกษาที่ 28, หญิง, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน

“ชุมชนที่มีกระบวนการในการปรึกษาหารือกันอย่างต่อเนื่องถึงการแก้ไขปัญหาของชุมชนเป็นชุมชนที่ไม่เพียงแค่อรับหน่วยงานจากข้างนอกมาแก้ไขปัญหาให้เท่านั้น แต่เป็นชุมชนที่มีความร่วมมือร่วมใจกันดำเนินการแก้ไขปัญหาชุมชนด้วยตนเองก่อนเสมอ นี่คือนี่ที่บอกว่าชุมชนเข้มแข็ง”

กรณีศึกษาที่ 15, ชาย, อนุกรรมการภาค, แกนนำชุมชน

ทั้งนี้ การตัดสินใจหรือการวัดชุมชนเข้มแข็งเป็นประเด็นที่คณะกรรมการคิดเห็นว่า ในการพัฒนาหรือทำงานร่วมกับชุมชนมีความซับซ้อนและบริบทของแต่ละชุมชนมีรายละเอียดแตกต่างกัน การวัดความเป็นชุมชนเข้มแข็งจึงควรระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง แต่หากมีความจำเป็นต้องมีตัวชี้วัด ตัวชี้วัดนั้นควรกำหนดมาจากการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนและมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นทิศทางแก้ไขปัญหาหรือเตรียมพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับชุมชนทั้งในปัจจุบันและอนาคต อย่างไรก็ตาม การอธิบายลักษณะของชุมชนเข้มแข็งยังคงมีความสำคัญ เพราะสามารถใช้ประโยชน์ในการติดตามและการส่งเสริมชุมชนให้เข้มแข็งยิ่งขึ้นได้ โดยผลการศึกษาเชิงคุณภาพพบว่า องค์ประกอบของชุมชนเข้มแข็งมี 7 ด้าน ได้แก่ (1) ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง (2) การมีวิสัยทัศน์ (3) ความไว้วางใจ (4) ความผูกพัน (5) ศักยภาพของแกนนำ (6) นโยบายสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน และ (7) ความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้

1) ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง หมายถึง ศักยภาพในการรวบรวมข้อมูล การคิดวิเคราะห์ การวางแผน การดำเนินการ และการติดตามผลในประเด็นที่ชุมชนเผชิญอยู่ ทั้งที่เป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการการฟื้นคืนสู่ภาวะปกติและการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชนให้ดีขึ้นและคงอยู่อย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นให้สมาชิกในชุมชน ทั้งในฐานะปัจเจกบุคคลและกลุ่มมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ รวมถึงการระดม และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในชุมชน เช่น บุคลากรในชุมชน ทรัพยากรธรรมชาติ

“พึ่งพาตนเองได้ ก็คือว่า ถ้าเกิดวิกฤตการณ์อะไรขึ้นมาก็แล้วแต่ ชุมชนนั้นสามารถอยู่ได้ด้วยตัวเอง ผมยกตัวอย่าง Covid ที่ผ่านมาก็ได้ ท้องถิ่นไหน ตำบลไหนสามารถจัดตั้ง HI CI ของตัวเองได้ แล้วพาคณะของตัวเองให้อยู่ในกรอบที่สามารถคอนโทรลได้ ไม่ผลักภาระคนของตำบลตัวเองไปอยู่ในที่อื่นหรือศูนย์พักคอยกลาง ถ้าเราเตรียมตัวมาแล้ว ทุกตำบลทำได้แบบนี้ มันลดค่าใช้จ่ายไปอย่างมหาศาลเลยนะ แล้วก็ช่วงสัปดาห์แรกจะหาไปเยอะ มีอาหารที่สำรองได้ มีกระบวนการช่วยเหลือทางสังคม”

กรณีศึกษาที่ 3, ชาย, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน

“คนมีคุณภาพ คนมีสำนึกพลเมือง ผู้คนมันก็แข็งแรง มีกลุ่มองค์กรที่เข้มแข็ง เราสังเกตได้ว่าชุมชนไหนที่มีกลุ่มองค์กรเยอะ ๆ ชุมชนนั้นก็แข็งแรงไปโดยอัตโนมัติ รวมตัวกันในแบบที่ชุมชนรวมกลุ่ม ไม่ใช่แบบรัฐจัดให้”

กรณีศึกษาที่ 14, ชาย, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน

“มีความยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น ครอบครัวเข้มแข็งเด็กได้เรียนหนังสือ เศรษฐกิจดี พ่อแม่มีงานทำ มีเวลาว่างให้ลูก ปัญหาเรื่องยาเสพติดมีน้อย ปัญหาสังคมน้อย พ่อแม่โอกาสที่จะมีรายได้เพิ่มเติม คุณภาพชีวิตเพิ่มขึ้น ด้านสังคมทุกคนไปเรียนหนังสือ เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ สิ่งแวดล้อมก็มีการแยกขยะ เริ่มต้นไปเก็บขยะ ปลูกต้นไม้ มันก็เริ่มเป็นสังคมที่น่าอยู่”

กรณีศึกษาที่ 19, ชาย, เชียงประเด็น, นักวิชาการ

2) การมีวิสัยทัศน์ หมายถึง การประเมินการเปลี่ยนแปลง สถานการณ์ปัญหา และการคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้น เพื่อวางแผนเตรียมความพร้อมหรือป้องกันปัญหาที่อาจจะกระทบต่อสมาชิกในชุมชน รวมถึงการกำหนดทิศทางในการพัฒนาชุมชนในอนาคต

“ภาพฝันที่เราอยากให้เห็นชุมชนของเรามันเกิดขึ้น เหมือนที่ผมเคยทำเรื่องธรรมนูญชุมชน ก็คือว่า ถ้าคุณอยากให้เห็นคนในชุมชนมีสุขภาพดี คุณคิดว่าคนในชุมชนควรมีข้อปฏิบัติในเรื่องอะไรบ้าง อันนี้ก็จะ เป็นข้อตกลงในเรื่องการสร้างธรรมนูญชุมชนเพื่อให้เกิดสุขภาพดี”

กรณีศึกษาที่ 15, ชาย, อนุกรรมการภาค, แกนนำชุมชน

“การมองเห็นอนาคตของคนรุ่นใหม่ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีไม่ลำบาก การวิเคราะห์ การเห็นภัยคุกคามและอนาคตของชุมชน”

กรณีศึกษาที่ 20, ชาย, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน

“สามารถกำหนดทิศทางการรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร ทั้งปัจจุบัน และสู่ออนาคตได้”

กรณีศึกษาที่ 27, ชาย, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน

3) ความไว้วางใจ หมายถึง ความรู้สึกไว้นื้อเชื่อใจระหว่างสมาชิกในชุมชน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน โดยเริ่มได้จากการมีความสัมพันธ์อันดีในครอบครัวและการขยายผลสู่ชุมชน เช่น การร่วมกันสร้างกองทุนสวัสดิการชุมชนเพื่อเป็นหลักประกันของชีวิต

“ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายความว่า เมื่อมีการออกกฎระเบียบแล้วทุกคนก็ต้องเชื่อมั่นกันว่าทุกคนในชุมชนจะต้องสามารถปฏิบัติได้ เรื่องความไว้วางใจเป็นเรื่องที่ดีที่สุด เพราะว่าถ้าเกิดเรื่อง ถ้ามีความไว้วางใจก็จะไม่มีเรื่องการจ้องจับผิด การจ้องจับผิดเป็นเครื่องมือที่ทำลาย ทำให้ชุมชนแตกแยก หรือแม้แต่ครอบครัวก็แตกแยก ถ้าเมื่อไหร่ชุมชนมีความไว้วางใจ ครอบครัวมีความไว้วางใจกัน ไม่มีการจ้องจับผิดกัน อันนี้ชุมชนก็จะไปได้ ครอบครัวก็จะไปได้...มีรายได้มีกองทุนมีสวัสดิการที่เป็นหลักประกันในอนาคตว่า หากสมาชิกภายในชุมชนเกิดอะไรขึ้นก็จะมีกองทุนนี้คอยดูแลอยู่”

กรณีศึกษาที่ 15, ชาย, อนุกรรมการภาค, แกนนำชุมชน

4) ความผูกพัน หมายถึง การให้คุณค่าและความต้องการสืบทอดภูมิปัญญา ประเพณี พิธีกรรม และวัฒนธรรมของชุมชน ทั้งนี้ผลการศึกษาให้ข้อค้นพบสำคัญว่า การสร้างความผูกพันมีฐานมาจากการสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง และการให้คุณค่าในประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนสามารถปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยได้ แต่หลักการสำคัญคือ สมาชิกในชุมชนพึงเคารพในความแตกต่างของบุคคลหรือกลุ่มในชุมชน

“ประเพณี วัฒนธรรมของชุมชน บางเรื่องผมคิดว่ามันก็อาจจะต้องมาทำให้มันเกิดสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ยกตัวอย่างเรื่องประเพณีของพี่น้องชนเผ่าบางกลุ่มที่บอกว่า ผู้หญิงต้องอยู่ที่บ้านและผู้ชายต้องออกไปทำงานอันนี้ ประเพณีนี้ ความเชื่อนี้ ผมคิดว่าอันนี้อาจจะต้องถูกยกเลิกไป หรือแม้แต่เรื่องที่ผมเชื่อว่าหัวหน้าครอบครัวต้องเป็นผู้ชายเท่านั้น เป็นช่างเท้าหน้าจะต้องให้ช่างเท้าหน้าเดินก่อนเท่านั้น ความเชื่อประเภทนี้ผมก็คิดว่าเป็นความเชื่อที่ผิด เพราะว่าผู้หญิงผู้ชายมีความถนัดที่ต่างกันไปและก็มีอะไรที่ต่างกันไป เพราะฉะนั้นทั้งผู้หญิงทั้งผู้ชายล้วนต่างมีความสำคัญที่ต่างกันไป”

กรณีศึกษาที่ 15, ชาย, อนุกรรมการภาค, แกนนำชุมชน

“สร้างระบบประชาธิปไตยที่กินได้ในชุมชน เป็นเรื่องที่ชาวบ้านเขาทำ เช่น ชุมชน

มุสลิมเขาเจอกันทุกวันศุกร์อยู่แล้ว ผมก็ถือว่าพี่น้องมุสลิมเขาประชุมสภาองค์กรชุมชนทุกวันศุกร์อยู่แล้ว พี่น้องที่อยู่ที่ริมทะเล เขาก็จะนั่งกินกาแฟกัน เขาก็พูดคุยเรื่องอาชีพเขา เขาก็พูดคุยเรื่องความทุกข์ยากของเขา ฝนแล้ง อากาศดี”

กรณีศึกษาที่ 8, ชาย, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน

5) ศักยภาพของแกนนำ หมายถึง การมีแกนนำชุมชนที่มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การมีวิสัยทัศน์ การอำนวยความสะดวกให้สมาชิกในชุมชนหรือกลุ่มได้แสดงศักยภาพของตนเองและร่วมกันทำงานเป็นทีม และความสามารถในการจัดทาและบริหารจัดการเครือข่ายหรือทรัพยากรภายนอกชุมชนให้เกิดประโยชน์กับในชุมชนได้ ทั้งนี้ แกนนำอาจจะหมายถึง ผู้นำที่เป็นบุคคลหรือคณะทำงานก็ได้

“ผู้นำชุมชนจะต้องบูรณาการจัดการและใช้ประโยชน์การสนับสนุนของโครงการภายนอกให้เป็นประโยชน์การจัดการตัวเองของชุมชนท้องถิ่น มีความรู้เท่าทันกับข้อมูลการเปลี่ยนแปลงในชุมชน”

กรณีศึกษาที่ 13, ชาย, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน

“มีแกนนำที่มีจิตอาสา ความรู้ ความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย”

กรณีศึกษาที่ 31, หญิง, อนุกรรมการภาค, ชำราชการบ้านาญ

“ต้องมีคณะทำงาน ต้องมีคนทำงานหลากหลายรุ่น ต้องมีคน 3 วัย ทั้งสูงอายุ ทั้งกลางคน ทั้งเยาวชน”

กรณีศึกษาที่ 23, หญิง, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน

6) นโยบายสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน หมายถึง การมีนโยบายสนับสนุนให้เป็นชุมชนเข้มแข็งหรือรักษาความเข้มแข็งของชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยนโยบายนั้นเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมกระบวนการทำงานของสมาชิกในชุมชนให้มีความเข้มแข็ง การสนับสนุนงบประมาณผ่านหน่วยงานท้องถิ่น และการเชื่อมโยงนโยบายสู่การปฏิบัติซึ่งจะส่งผลให้เกิดการขยายชุมชนเข้มแข็งในระดับประเทศและระดับสากล

“ถ้ายังมีนโยบายหนุนก็ยิ่งดี มันเกี่ยวข้องกังบประมาณ ถ้าเปลี่ยนงบประมาณจากการสนับสนุนไปที่กระทรวงหรือที่กรมเป็นงบประมาณสนับสนุนพื้นที่ท้องถิ่น คือ จ้างรัฐบาลเหมือนเดิม แต่งบประมาณในการทำงานให้มาอยู่ที่ท้องถิ่น ส่วนราชการที่อยู่อำเภอ อยู่ที่จังหวัดก็ลงมาทำงานกับท้องถิ่น ผมคิดว่าก็จะเข้มแข็งขึ้น ตอนนั้นงบประมาณนั้นอยู่ที่กระทรวง และจากกระทรวงก็แบ่งมาที่กรม ถ้าให้กระทรวงหรือกรมวางแผนก็ได้ แต่ว่าให้งบประมาณอยู่ที่ท้องถิ่น มาหนุนที่ท้องถิ่น แบบนี้ชุมชนเข้มแข็งแนว 4-5 ปีแรกอาจจะยังไม่ดี แต่ระยะยาวมันดีกว่าอยู่ในระบบราชการ”

กรณีศึกษาที่ 20, ชาย, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน

“ชาวบ้านต้องมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมบริหารไปด้วยกัน โดยมีส่วนงาน ท้องถิ่น ท้องที่หนุนเสริม ไม่ใช่เอามาให้อย่างเดียว ทำให้ชาวบ้านทำเองได้ ก็จะ เข้มแข็ง”

กรณีศึกษาที่ 11, ชาย, อนุกรรมการภาค, NGOs

“นโยบายเหล่านี้ถ้านำไปสู่การปฏิบัติในชุมชนได้ให้มันสอดคล้องมันจะไปได้ เช่น พยายามเอา 17 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนเข้ามาเล่น เขากำลังเอา 17 เป้าหมาย ซึ่งมันก็เป็นเรื่องเดียวกับที่ชุมชนทำอยู่ แต่ที่จะให้เขาเห็นมันไปสอดคล้องกับ นโยบายอย่างไร จะเป็นความเป็นฮีทเทิมของเขา เพื่อให้ชุมชนเห็นว่าเขาก็ร่วมใน ขบวนการตัวของโลก”

กรณีศึกษาที่ 16, ชาย, อนุกรรมการภาค, แกนนำชุมชน

7) ความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ หมายถึง การสรุปและการถ่ายทอดองค์ความรู้ หรือความสำเร็จจากการพัฒนาเป็นชุมชนเข้มแข็ง เพื่อให้ผู้สนใจหรือชุมชนอื่นได้เรียนรู้และนำไปพัฒนาชุมชนได้

“มีชุดความรู้ที่จะบอกคนอื่นได้ว่า ฉันทำสำเร็จนะ คนอื่นสามารถมาเรียนรู้ได้”

กรณีศึกษาที่ 17, หญิง, อนุกรรมการภาค, แกนนำชุมชน

5.3.2 บทบาทของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ต่อการสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชน

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพในประเด็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนพบว่า สถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. มีบทบาทในการสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) การสนับสนุนงบประมาณ (2) การสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหา และ (3) การเปิดพื้นที่ใน การทดลองปฏิบัติ

1) การสนับสนุนงบประมาณ

โดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ส่งเสริมความเข้มแข็งของ ชุมชนด้วยการสนับสนุนงบประมาณผ่านโครงการที่ชุมชนนำเสนอ

“ให้ชาวบ้านสามารถเข้าถึงทุนที่มีใน พอช. ได้ตั้งแต่ระดับจังหวัด ระดับสภา ระดับภาค เพราะฉะนั้นเป็นองค์กรเดียวที่ยังให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการที่จะบริหารจัดการ งบประมาณได้อยู่”

กรณีศึกษาที่ 13, ชาย, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน

“ไม่มีหน่วยงานไหนที่ให้เงินชาวบ้านมาใช้ โดยที่โครงการที่ชาวบ้านไปนำเสนอ โครงการแล้วได้มาเลย เช่น โครงการสวัสดิการ”

กรณีศึกษาที่ 22, หญิง, อนุกรรมการภาค, แกนนำชุมชน

2) การสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหา

โดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ ตั้งแต่การจัดทำข้อมูล การวางแผน และการดำเนินการเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบและสามารถพึ่งพาตนเองได้

“การแก้ปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัยของ พอช. ทำให้คนเข้าใจเรื่องจริงของคนมีบ้าน ไม่ใช่ พอช. มาสร้างบ้านมั่งคั่งให้เสร็จแล้วคุณก็เข้ามาอยู่ แต่กระบวนการสร้างบ้านมั่งคั่งก็คือ กระบวนการช่วยกันทำ ช่วยคนมีบ้านไม่ได้จนคนที่เขามีบ้าน คนที่เขามีที่บ้านนี้ได้ไปช่วยคนอื่น อันนี้มันเป็นส่วนหนึ่งของ พอช.”

กรณีศึกษาที่ 16, ชาย, อนุกรรมการภาค, แกนนำชุมชน

“พอช. เป็นหน่วยที่นำข้อมูล มาให้ประชาชนรับรู้รับทราบในแต่ละด้านว่าเราต้องเตรียมตัวอย่างไร จะได้ทำแผนไว้”

กรณีศึกษาที่ 12, ชาย, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน

“สร้างให้คนไทยมีนิสัยรักการจัดการตัวเอง ที่พึ่งพาตัวเอง มีความเป็นตัวตน สภาองค์กรชุมชนเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการตนเอง เพราะถ้าไม่สามารถจัดการตัวเองได้ จะพึ่งพาแต่รัฐไม่ได้ เพราะรัฐก็เป็นหนี้อยู่เยอะแยะ คนยิ่งเข้มแข็ง คนยิ่งอยู่รอด”

กรณีศึกษาที่ 19, ชาย, เชียงประเด็น, นักวิชาการ

3) การเปิดพื้นที่ในการปฏิบัติ

นอกจากการสนับสนุนงบประมาณและการเรียนรู้แล้ว ผลการศึกษาพบว่า สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. เปิดพื้นที่ให้ชุมชนได้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตามประเด็นที่ชุมชนต้องการด้วยตนเอง ซึ่งการปฏิบัตินี้จะนำไปสู่การเป็นชุมชนเข้มแข็งในอนาคตได้

“การจัดการเรื่องงบประมาณซึ่งมันไม่จำเป็นต้องเยอะ ชาวบ้านไม่ได้บอกให้มีเงินเยอะ แต่มีความเป็นอิสระในการจัดการเรื่องงบประมาณที่ชาวบ้านต้องการในสิ่งที่เขาต้องการและอยากได้จริง อันนี้ พอช. ตอบโจทย์ได้มากกว่าหน่วยงานอื่น”

กรณีศึกษาที่ 14, ชาย, เชียงประเด็น, แกนนำชุมชน

“ให้ชาวบ้านได้ทดลองทำในสิ่งที่ตัวเองอยากทำ เช่น มีเงินอยู่ประมาณ 50,000 บาท ให้พัฒนาคุณภาพชีวิตมันก็อาจไม่ใช่ทั้งหมด แต่ตัวชาวบ้านอยากจะทำลองทำว่า ฉันจะหาไข่กิน ฉันจะหาปลากิน ฉันจะปลูกผักกิน”

กรณีศึกษาที่ 16, ชาย, อนุกรรมการภาค, แกนนำชุมชน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกแง่มุมหนึ่งว่า เนื่องจากข้อจำกัดจากโครงสร้างการจัดสรรงบประมาณ และการบริหารจัดการ จึงส่งผลให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. มีบทบาทหน้าที่กำกับและจัดกลุ่มความเข้มแข็งของชุมชน

“บทบาท พอช.เป็นคนลงพื้นที่ ให้คำแนะนำ สร้างเกณฑ์มาตรฐานในการทำงาน ด้วยว่ามีเกณฑ์อะไรบ้างที่จะต้องวัดในการช่วยเหลือหนุนเสริมงบที่ลงมา เอาจบลงมาเรื่องไหน ก็วัดเรื่องนั้น”

กรณีศึกษาที่ 31, หญิง, อนุกรรมการภาค, ข้าราชการบำนาญ

ทั้งนี้ พบข้อสังเกตเกี่ยวกับประเด็นบทบาทการสนับสนุนผ่านโครงการว่า สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ควรเพิ่มประเด็นการสนับสนุนให้เข้าถึงกลุ่มเปราะบางในชุมชน ด้วยการเพิ่มการมีส่วนร่วมของกลุ่มต่าง ๆ

“พอช.ลงไปทำงานกับกลุ่มเดียวตลอด ก็คือการไปสถาปนาผู้นำชาलयขึ้นมาชุดหนึ่งซึ่งกลายเป็นผู้นำที่ผูกขาดและยึดโยงกับตัวระบบข้อมูล ดังนั้น การออกแบบจริง ๆ คือ เราต้องไปทำงานกับกลุ่มคนที่มีความหลากหลาย และใช้กลุ่มที่ทำงานหลักกับ พอช. เป็นตัวเชื่อมโยงไปผูกกลไกแนวระนาบ กับกลุ่มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และทำให้สิ่งที่พอช.ทำเป็นพื้นที่กลาง เพื่อให้กลุ่มต่างๆ เข้ามาแชร์ทรัพยากร แชร์ความรู้ร่วมกัน”

กรณีศึกษาที่ 21, ชาย, เจริญประเด็น, นักวิชาการ

5.4 ข้อเสนอการปรับตัวของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในช่วง 5 ปีข้างหน้า

แม้ว่าในปัจจุบันสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนจะยังสามารถดำเนินงานได้ตามภารกิจตามเป้าหมายขององค์กรที่ถือเป็นบทบาทสำคัญในการพัฒนา คือ การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมและพัฒนาตนเอง โดยใช้ชุมชนเป็นฐานรากในการพัฒนาทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและสามารถจัดการตนเองได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามภายใต้การทำงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนจึงอาจต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวโดยเฉพาะในช่วง 5 ปีข้างหน้า

ทั้งนี้ จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพในข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจ ปี 2565 ในหัวข้อที่ 5.2 และเป้าหมายชุมชนเข้มแข็งกับบทบาทของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในหัวข้อที่ 5.3 จะเห็นได้ว่ามีข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอน และด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่หลายประการ แต่อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเฉพาะข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในช่วง 5 ปีข้างหน้า (ข้อเสนอแนะเร่งด่วน) อาจพอสรุปข้อเสนอแนะเร่งด่วนดังกล่าวได้เป็น 3 ประเด็นดังนี้

(1) *ข้อเสนอแนะเร่งด่วนด้านระบบฐานข้อมูล:* การจัดทำระบบฐานข้อมูลสำคัญเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนและชุมชน เนื่องจากจะช่วยให้สามารถทำงานพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการจัดทำระบบฐานข้อมูลควรเป็นการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในพื้นที่ที่มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่แล้ว เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข ฯลฯ โดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอาจดำเนินการจัดเก็บเพิ่มในเฉพาะบางตัวแปรที่ไม่มี และควรหาพื้นที่ต้นแบบด้านการจัดทำและการนำระบบฐานข้อมูลไปใช้อย่างเป็นรูปธรรมในการแก้ไขปัญหาของชุมชน เพื่อขยายความสำเร็จไปสู่พื้นที่อื่นๆ

(2) *ข้อเสนอแนะเร่งด่วนด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคีการพัฒนาของเจ้าหน้าที่:* สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ การเสริมทักษะที่จำเป็นในการทำงานชุมชน และมีความสอดคล้องกับการทำงานในการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของเจ้าหน้าที่ รวมถึงควรมีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนให้กับเจ้าหน้าที่ในระดับพื้นที่ด้วย นอกจากนี้ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอาจจะต้องมีการแยกบทบาทของเจ้าหน้าที่ระหว่างคนทำงานพัฒนา และคนติดตามประเมินผลอีกด้วย

(3) *ข้อเสนอแนะเร่งด่วนด้านการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง:* ให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเป็นพี่เลี้ยงในระยะเริ่มต้น เมื่อชุมชนเข้มแข็งแล้ว ควรให้ชุมชนดำเนินต่อไปเอง (community manager) นอกจากนี้ ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชนให้ชุมชนตัดสินใจกำหนดเป้าหมายและวางแผนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยสามารถบูรณาการทรัพยากรจากภายในชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม

บทที่ 6

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2565 เป็นการวิจัยแบบผสมผสานแบบลำดับ (Sequential mixed method) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ การให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบัน) และพัฒนาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับกระบวนการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนตามลำดับ คือ ขั้นตอนแรก เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการจากตัวแทนโครงการที่ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากสถาบัน (ผู้รับบริการ) จำนวน 660 คน และคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ของสถาบันจำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจำแนกตามโครงการและภูมิภาค และขั้นตอนที่ 2 เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ เพื่อทำความเข้าใจปัญหาอุปสรรคที่ทำให้ผลการประเมินในบางประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ และค้นหาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

การกระจายตัวของตัวอย่างผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการในปี 2565 มีความสอดคล้องกับผลการสำรวจในปี 2562-2564 โดยพบว่า ผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ ส่วนใหญ่อายุ 51 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร่วมงานกับ พอช. มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยที่คณะอนุกรรมการมีอายุมากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่า และทำงานกับ พอช. มายาวนานกว่าโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาในมิติเพศ และกลุ่มอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดระหว่างผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ กล่าวคือ สัดส่วนเพศชายในกลุ่มคณะอนุกรรมการสูงกว่าสัดส่วนเพศชายในกลุ่มผู้รับบริการ (ประมาณร้อยละ 68 เปรียบเทียบกับประมาณร้อยละ 50) สำหรับกลุ่มอาชีพ ผู้รับบริการมีสัดส่วนผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ และกลุ่มผู้เกษียณอายุจากการทำงาน/ไม่ได้ทำงานประจำ ตามลำดับ ในขณะที่คณะอนุกรรมการมีสัดส่วนผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรน้อยกว่ากลุ่มผู้รับบริการ แต่มีสัดส่วนผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น NGOs มากกว่าอย่างเห็นได้ชัด

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43 คะแนน) และคณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจต่ำกว่าเล็กน้อย โดยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 คะแนน) เห็นได้ว่า คณะอนุกรรมการมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า สำหรับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับดีมากทั้ง 3 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) (ค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน และ 4.32 คะแนนตามลำดับ) ส่วนคณะอนุกรรมการ มีความพึงพอใจในระดับดีทั้ง 3 ด้าน และคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันมากนัก (ค่าเฉลี่ย 4.04 – 4.08) เห็นได้ว่า คณะอนุกรรมการ ไม่เพียงจะมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ แต่ยังมีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับอีกด้วย

การเปลี่ยนแปลงผลการสำรวจในปี 2562-2565

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ ปี 2562-2565 พบว่า 1) คณะอนุกรรมการ มีแนวโน้มประเมินความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าผู้รับบริการมาตั้งแต่ปี 2562 จนถึงปัจจุบัน และ 2) แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้านของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับความพึงพอใจรายด้านทั้ง 3 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ที่คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ในขณะที่ความพึงพอใจในภาพของคณะอนุกรรมการ มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับความพึงพอใจรายด้านทั้ง 3 ด้าน

ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนของกลุ่มผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการในประเด็นย่อย 14 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก – มากที่สุด โดยผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคมของ พอช. ได้แก่ 1) การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น และ 2) การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นตามความเห็นของคณะอนุกรรมการ ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชน และได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่น ๆ ได้แก่ 1) องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.65 คะแนน) 2) องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.82 คะแนน) 3) การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.82 คะแนน) 4) สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กร

ชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88 คะแนน) 5) การที่ พอช. สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท นับตั้งแต่ปี 2563 - ปัจจุบัน ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน) และ 6) ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)

ผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในประเด็นย่อย 10 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ใน 9 ประเด็นย่อย ยกเว้นความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน)

คณะอนุกรรมการ ประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในประเด็นย่อย 14 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ใน 2 ประเด็นย่อย คือ 1) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.57 คะแนน) และ 2) มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของอนุกรรมการ/คณะทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.32 คะแนน) ในขณะที่เดียวกันยังมีบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. มากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่น ๆ ได้แก่ 1) การพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.75 คะแนน) 2) ความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ย 3.77 คะแนน) 3) ความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล (ค่าเฉลี่ย 3.83 คะแนน) 4) การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.86 คะแนน) 5) มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ย 3.92 คะแนน)

ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ของกลุ่มผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ ในประเด็นย่อย 6 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก - มากที่สุด โดยผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ใน 2 ประเด็นย่อย คือ 1) คุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน และ 2) บุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ โดยมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ มีพฤติกรรมบริการที่ให้เกิดกับผู้รับบริการ และมีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก

ในขณะที่เดียวกันยังมีบางประเด็นย่อยที่ยังต้องนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาตามความเห็นของคณะอนุกรรมการ และได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบกับประเด็นย่อยอื่น ๆ ได้แก่ 1) ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาข้อขัดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผล 2) การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน 3) ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน และ 4) ลักษณะการทำงานเป็นที่ระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่

การให้บริการในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นย่อยการประเมิน ส่วนคณะอนุกรรมการมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเล็กน้อย โดยอยู่ในระดับมาก - มากที่สุด โดยประเด็นที่คณะอนุกรมให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ คือ 1) การที่ พอช. ดำเนินการพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 3.99 คะแนน) 2) โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04 คะแนน) และ 3) ความสามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05 คะแนน)

ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร

ผลการประเมิน พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม และคะแนนความพึงพอใจรายด้านทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็ด้านผลที่ได้รับ การสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา มีความผันแปรไม่มากนัก โดยไม่มีความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจระหว่างโครงการที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน และไม่มีความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการหรือคณะอนุกรรมการที่มีคุณลักษณะที่ต่างกัน โดยมีความแตกต่างอยู่บ้างระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มคณะอนุกรรมการ อาจเป็นผลมาจากความคาดหวังที่แตกต่างกัน และความแตกต่างระหว่างพื้นที่ดำเนินการ โดยผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานภาคเหนือ มีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบกับพื้นที่ดำเนินงานภาคอื่นๆ โดยเฉพาะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01 คะแนน)

จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา

ผลการสำรวจจุดเด่นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา โดยใช้คำถามปลายเปิด พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า จุดเด่นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) คือ “เป็นหน่วยงานที่ใช้ชุมชนเป็นฐานในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด โดยมุ่งเน้นการศึกษาปัญหาเชิงพื้นที่และรับฟังปัญหาจากคนในพื้นที่เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา” สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ขององค์กร

ความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ระดับความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดระหว่างผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ โดยคณะอนุกรรมการ มีระดับความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงสูงกว่าโดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ กล่าวคือ คณะอนุกรรมการ ส่วนใหญ่ “รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา” รองลงมา คือ “รู้สึกว่าเป็นเจ้าของของ พอช.” (ร้อยละ 62 เปรียบเทียบกับร้อยละ 16) ส่วนผู้รับบริการ “รู้จักในฐานะที่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา” มีสัดส่วนสูงสุด รองลงมา คือ “รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา” (ร้อยละ 41 เปรียบเทียบกับร้อยละ 22)

อย่างไรก็ดียังคงมีความท้าทายในการพัฒนาบริการกับกลุ่มผู้รับบริการ ประมาณร้อยละ 23 มีความผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. ในระดับต่ำ คือ “เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน” (ร้อยละ 16) และ “รู้จักในฐานะแหล่งทุน” (ร้อยละ 12) โดยคุณลักษณะของผู้รับบริการที่มีความผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. ในระดับต่ำ คือ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เข้าร่วมเฉพาะโครงการบ้านพอเพียง (ไม่ได้เข้าร่วมโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน) มีพื้นที่ดำเนินการอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับการศึกษามัธยมปลายขึ้นไป และมีประสบการณ์ทำงานร่วมกับ พอช. 5 ปีขึ้นไป

บทบาทของ พอช. กับเป้าหมายการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพในประเด็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน พบว่า สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. มีบทบาทในการสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การสนับสนุนงบประมาณผ่านโครงการที่ชุมชนนำเสนอ 2) การสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาตั้งแต่การจัดทำข้อมูล การวางแผน และการดำเนินการเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบและสามารถพึ่งพาตนเองได้ และ 3) การเปิดพื้นที่ในการทดลองปฏิบัติการแก้ปัญหาหรือพัฒนาตามประเด็นที่ชุมชนต้องการด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตามผลการศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกแง่มุมหนึ่งว่า เนื่องจากข้อจำกัดจากโครงสร้างการจัดสรรงบประมาณ และการบริหารจัดการ ส่งผลให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. มีบทบาทหน้าที่เพียงกำกับและจัดกลุ่มความเข้มแข็งของชุมชน แต่ยังไม่สามารถสนับสนุนให้เข้าถึงกลุ่มเปราะบางในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ มีข้อเสนอแนะในประเด็น 1) ระบบเอกสารคู่มือและแบบฟอร์ม 2) เจ้าหน้าที่ บุคลากร และ 3) กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน โดยยังคงเป็นข้อเสนอในประเด็นเดิมกับปีที่ผ่านมามีข้อเสนอโดยสรุปดังนี้

- ระบบเอกสารคู่มือและแบบฟอร์ม ควรพัฒนาแบบฟอร์มเอกสารให้เข้าใจง่าย ลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูลเดียวกันในหลายแบบฟอร์ม และไม่ควรเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในแบบฟอร์มบ่อย เพื่อลดความสับสน รวมทั้งควรจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่ายเหมาะสมกับคนทำงานในชุมชนอีกด้วย
- เจ้าหน้าที่ บุคลากร ด้านจำนวนและบทบาทหน้าที่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัดให้มากขึ้น เพิ่มความถี่ในการลงพื้นที่ทำงานกับชุมชน และต้องลดการเปลี่ยน/ย้ายเจ้าหน้าที่ เพื่อการทำงานพัฒนาชุมชนมีความต่อเนื่อง สำหรับด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ควรพัฒนาความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความคิดของชาวบ้านในพื้นที่ โดยอาจจำเป็นต้องนำคนนอกเข้ามาพัฒนาปรับปรุงระบบองค์กรให้ดีขึ้น ในขณะเดียวกันยังคงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่และบุคลากรเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานเป็นหุ้นส่วนของการพัฒนาชุมชน และการเชื่อมโยงภาคีเครือข่ายในทุกกระดับ อันเป็นพันธกิจสำคัญของ พอช. อีกด้วย
- กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน ควรลดขั้นตอนการดำเนินงานลงให้เหลือเท่าที่จำเป็น และในแต่ละขั้นตอนต้องมีความชัดเจนและมีความรวดเร็วในการดำเนินงาน เพื่อให้มีเวลาทำงานที่เหมาะสม โดยอาจจำเป็นต้องปรับกระบวนการขั้นตอนให้คล่องตัวมากกว่าระบบราชการที่เป็นอยู่เดิม ทำงานเชิงรุกกับชุมชน และเพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพมีข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในช่วง 5 ปีข้างหน้า (ข้อเสนอแนะเร่งด่วน) อาจพอสรุปข้อเสนอแนะเร่งด่วนดังกล่าวได้เป็น 3 ประเด็นดังนี้

- ข้อเสนอแนะเร่งด่วนด้านระบบฐานข้อมูล การจัดทำระบบฐานข้อมูลสำคัญเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนและขบวน เนื่องจากจะช่วยให้สามารถทำงานพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการจัดทำระบบฐานข้อมูลควรเป็นการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในพื้นที่ที่มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่แล้ว เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข ฯลฯ โดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอาจดำเนินการจัดเก็บเพิ่มในเฉพาะบางตัวแปรที่ไม่มี และควรหาพื้นที่ต้นแบบด้านการจัดทำและการนำระบบฐานข้อมูลไปใช้อย่างเป็นรูปธรรมในการแก้ไขปัญหาของชุมชน เพื่อขยายความสำเร็จไปสู่พื้นที่อื่นๆ

- ข้อเสนอแนะเร่งด่วนด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคีการพัฒนาของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ การเสริมทักษะที่จำเป็นในการทำงานชุมชน และมีความสอดคล้องกับการทำงานในการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของเจ้าหน้าที่ รวมถึงควรมีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนให้กับเจ้าหน้าที่ในระดับพื้นที่ด้วย นอกจากนี้ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอาจจะต้องมีการแยกบทบาทของเจ้าหน้าที่ระหว่างคนทำงานพัฒนา และคนติดตามประเมินผลอีกด้วย
- ข้อเสนอแนะเร่งด่วนด้านการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง: ให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเป็นที่เล็งใยในระยะเริ่มต้น เมื่อชุมชนเข้มแข็งแล้ว ควรให้ชุมชนดำเนินต่อไปเอง (community manager) นอกจากนี้ ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชนให้ชุมชนตัดสินใจกำหนดเป้าหมายและวางแผนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยสามารถบูรณาการทรัพยากรจากภายในชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม

ข้อเสนอแนะจากมุมมองคณะผู้วิจัย

ระบบฐานข้อมูลของชุมชนที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายฐานข้อมูลของภาครัฐและมีการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากชุมชนเฉพาะที่จำเป็นต้องใช้ จะเป็นเครื่องมือช่วยในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสู่ชุมชนเข้มแข็งของแต่ละชุมชน และยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำกับติดตามประเมินผลของโครงการที่จะช่วยลดภาระการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดของเจ้าหน้าที่โครงการอีกด้วย สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ต้องใช้ระบบฐานข้อมูลชุมชนที่มีอยู่ให้เต็มศักยภาพ และลดการให้ชุมชนกรอกข้อมูลที่มีอยู่แล้วในระบบฐานข้อมูลชุมชนลงในแบบฟอร์มต่างๆ โดยในระยะสั้นอาจจะต้องค้นหาต้นแบบความสำเร็จ และถอดบทเรียนวิธีการในการใช้ระบบฐานข้อมูลของชุมชนในการวางแผนการพัฒนา และติดตามประเมินผลแนวโน้มนำความสำเร็จในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นชุมชนเข้มแข็ง โดยที่การจัดทำระบบฐานข้อมูลชุมชนไม่ควรเป็นภาระของชุมชนเพียงฝ่ายเดียว และควรเป็นระบบฐานข้อมูลของชุมชนที่เหมาะสมกับชุมชนที่มีความเข้มแข็งหรือทุนทางสังคมในระดับไม่สูงมากนักสามารถทำตามได้ด้วย

เป้าหมายการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งควรเป็นหัวใจของการดำเนินงาน โดยเน้นให้ชุมชนหรือกลุ่มคนที่เป็นเจ้าของปัญหาได้ร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนาและวางแผนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่เป็นที่เล็งใยช่วยจัดกระบวนการ และช่วยประสานทรัพยากรจากภายในชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชนและนำไปสู่การพัฒนาเป็นชุมชนเข้มแข็งได้ด้วยตนเอง โดยแผนงานและการจัดสรรงบประมาณอาจจำเป็นต้องกลับมาให้ความสำคัญกับการเปิดเวทีให้กับชุมชนหรือกลุ่มคนที่เป็นเจ้าของปัญหา และสร้างเน้นกระบวนการภายในชุมชนหรือภายในกลุ่มคนที่เป็นเจ้าของปัญหา อย่างไรก็ตาม สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) อาจจะต้องสื่อสารแนวทางการพัฒนาหรือจุดเน้นการพัฒนาตามวิถีขององค์กรในปัจจุบันให้ชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมที่ตรงกันภายในองค์กร และลดความคาดหวังที่นอกเหนือไปจากแนวทางในปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ในระดับพื้นที่ มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งและการติดตามประเมินผลความสำเร็จของโครงการ การรักษากำลังคนทำงานกับพื้นที่ควรเป็นยุทธศาสตร์สำคัญ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลชุมชนเข้ามาช่วยลดภาระงานด้านตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ เพิ่มทักษะการทำงานร่วมกับชุมชนตามวิถีขององค์กร และพัฒนาระบบโครงสร้างตำแหน่งเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ในระดับพื้นที่ให้มีความก้าวหน้า และจงใจให้ไม่ย้ายไปทำงานในหน่วยงานการพัฒนาอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมลศักดิ์ วงศ์ศรีแก้ว, จิระพงศ์ เรืองกุน และสายใจ ชุนประเสริฐ. (2559). การพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง: กรณีศึกษาชุมชนพูนบำเพ็ญ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร, *วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต*, 5(1), 46 – 57. DOI: 10.14456/j-com-dev-and-life-qua.2017.5
- กัมพล เพ็ชรล้อมทอง, สุรภา เอสมกุล และธันสถา โรจนตระกูล. (2564). กระบวนการสร้างชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืนแบบพึ่งพาตน, *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6(12), 354-368.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2556). *ถอดรหัส 3 การพัฒนา : ชุมชน สังคม ท้องถิ่น การเมือง ประชาธิปไตย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- ไชยรัตน์ เจริญสินหาร. (2549). *วาทกรรมการพัฒนา: อำนาจ ความรู้ ความจริง เอกลักษณะ และความเป็นอื่น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิภาษา.
- นภาพรณ หะวานนท์, เพ็ญสิริ จิระเดชากุล และสุรวุฒิ ปัดไธสง. (2550). *ทฤษฎีฐานรากในเรื่องความเข้มแข็งของชุมชน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ประกาศ เรื่อง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). (2539, 30 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 30 ง. หน้า 1-20.
- ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม. (2551). งานพัฒนาชุมชน ภายใต้โลกยุคใหม่ ขับเคลื่อนเพื่อโลกอนาคต. ใน พลเดช ปิ่นประทีป (บรรณาธิการ), *ชุมชนเข้มแข็งและประชาสังคม*. (หน้า 291-296). กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิชุมชนท้องถิ่นพัฒนา.
- วุฒิชัย สายบุญจง. (2561). ชุมชนเข้มแข็งในทัศนะของชาวชุมชน กรณีศึกษา บ้านปลายคลองบางโพธิ์เหนือ หมู่ที่ 3 ตำบลบางโพธิ์เหนือ อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 8(1), 119-129.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). *สุขภาพคนไทย 2554*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2551). *ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2563). ผลการดำเนินงาน พ.ศ.2543-2563 ใน 20 ปี พอช. (CODI2020) พลังองค์กรชุมชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).

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

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2564). แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2565). โครงสร้างและกลไกการทำงาน. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/about-us/organization-structure/operating-structure/>

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2565). วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543. เข้าถึงได้จาก <https://web.codi.or.th/about-us/purposeandauthority/>

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2563). รายงานวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2563 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) .

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2564). รายงานวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) .

ภาษาอังกฤษ

Daniel L. Stufflebeam. (2003). The CIPP Model for Evaluation. In T. Kellaghan, D. L. Stufflebeam, & L. A. Wingate, International handbook of educational evaluation (pp. 31-62). Kluwer Academic Publishers.

Greater London Authority. (2014). Community Strength Indicators, London. Available at: <https://data.london.gov.uk/dataset/community-strength-indicators--london?resource=f6ffa7aa-f58b-4f00-a3cd-2b0eaa712ecf>

Stufflebeam, D.L. et al. (1971). Educational Evaluation and Decision-Making. Ithaca, Illinois: Peacock Publishers.

Yale Poorvu Center for Teaching and Learning. (2022). CIPP Model. Retrieved from <https://poorvucenter.yale.edu/CIPP>

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

แบบสำรวจ กลุ่มเป้าหมาย : ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2565 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจ ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

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

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง
 (3) อื่นๆ (ระบุ)

2. อายุ

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



3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|--|---|
| <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) โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน
- (2) โครงการบ้านพอเพียง

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 (ประสิทธิผล) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ชมรมชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่					
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ชมรมชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น					
3. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
4. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น					
5. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ชมรมองค์กรชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น					
6. การสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ ผู้มีรายได้น้อยมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
7. การสนับสนุนกองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยให้เกิดระบบสวัสดิการพื้นฐาน ดูแลคนในชุมชนทุกช่วงวัยตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย ทำให้สมาชิกในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตของคนชุมชน					
8. การที่ พอช. สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท นับตั้งแต่ปี 2563 - ปัจจุบัน ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19					
9. องค์กรชุมชน/ชมรมองค์กรชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					



การได้รับการสนับสนุนจาก (ประสิทธิ์ผิมล) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10. องค์กรชุมชน/ชมรมองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหามลพิษและพัฒนาชุมชน					
11. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ชมรมองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้					
12. องค์กรชุมชน/ชมรมองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน					
13. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้					
14. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่					

ความเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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

อันดับที่ 1

อันดับที่ 2

อันดับที่ 3

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนชมรมชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัด ให้มี "แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น"					
2. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ					



กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.					
4. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เบื้องต้น เข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกับของผู้ที่เกี่ยวข้อง					
5. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล					
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเสชาจังหวัดและกองเสชางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาศักยภาพการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ					
7. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน					
8. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					
10. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

อันดับที่ 1

อันดับที่ 2

อันดับที่ 3


ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน					
2. สามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ได้					
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ฮึดสู้ในระเบียบวินัย ปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ไม่ขอลีงหนอแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์					
4. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชุมชน ในพื้นที่					
5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการ พัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. หนจ. สถาบันการศึกษา					
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ					
6.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ					
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ชุมชน ตรงเวลา					
6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้					
6.4 มีพฤติกรรมกรให้บริการที่เอื้อประโยชน์กับผู้รับบริการ					
6.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อขัดข้องทำให้งานสามารถบรรลุผลได้					
6.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก					

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

อันดับที่ 1

อันดับที่ 2

อันดับที่ 3



ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

5.1 จุดเด่นของ พอช. ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา (เรียงลำดับความสำคัญ)

อันดับที่ 1

อันดับที่ 2

อันดับที่ 3

5.2 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.

5.2.1 ท่านรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. มากน้อยเพียงใด โดยอุปมาเปรียบเทียบกับคนรู้จัก ดังนี้

- 1) เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน
- 2) รู้จักในฐานะแหล่งทุน
- 3) รู้จักในฐานะที่เลื่อง หรือที่ปรึกษาการพัฒนา
- 4) รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา
- 5) รู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของ พอช.

5.2.2 การคงอยู่ของ พอช. จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างไร

.....

.....

.....

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

อันดับที่	ประเด็น	รายละเอียดข้อเสนอแนะ
	1. กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน	
	2. การกลั่นกรองโครงการ	
	3. ระบบเอกสารคู่มือ และแบบฟอร์ม	
	4. เจ้าหน้าที่ บุคลากร	
	5. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ	
	6. ระบบการติดตามประเมินผล	
	7. ภาคีเครือข่าย กลไกการขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม	
	8. งานวิชาการ งานวิจัย และองค์ความรู้	
	9. การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์	
	10. อื่นๆ โปรดระบุ	

5.4 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

รหัสโครงการ	
รหัสภูมิภาค	
ลำดับใน excel	
รหัสพนักงานสัมภาษณ์	
ลำดับแบบสอบถาม	

ภาคผนวก ข

แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายคณะกรรมการชุดต่าง ๆ



การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

แบบสำรวจ กลุ่มเป้าหมาย : คณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

คำชี้แจง

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2564 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงาน ตามกลไกคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เพื่อที่จะ นำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ได้รับ รวมทั้งสนับสนุนการ เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

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

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการต่างๆ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความใน ช่องว่างที่กำหนด

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



การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สภาขับเคลื่อนการปฏิรูป (องค์การมหาชน)

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/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่างๆ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

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

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- (1) กรรมการตรวจสอบ
- (2) อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน
- (3) อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน
- (4) อนุกรรมการบริหารบุคลากร
- (5) อนุกรรมการสืบเชื้อ
- (6) อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน
- (7) อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง
- (8) อนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ
- (9) อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน
- (10) อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน
- (11) อนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
- (12) อนุกรรมการภาคเหนือ
- (13) อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- (14) อนุกรรมการภาคใต้



- (15) อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก
- (16) อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก

7. 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

ส่วนที่ 2 แจ้งการตอบสำหรับส่วนที่ 2-3-4

โปรดอ่านคำถามเชิงประเมินโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) (ประสิทธิผล)

การได้รับการสนับสนุนจาก สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ชุมชนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่					
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ชุมชนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น					
3. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
4. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้แกนนำผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น					
5. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ชุมชนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น					
6. การสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ผู้มีรายได้น้อยมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
7. การสนับสนุนกองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยให้เกิดระบบสวัสดิการพื้นฐาน					



การได้รับการสนับสนุนจาก สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ดูแลคนในชุมชนทุกช่วงวัยตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย ทำให้สมาชิกใน ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตของ คนชุมชน					
8. การที่ พอช. สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้นับถวายเป็นเมือง และชนบท นับตั้งแต่ปี 2563 - ปัจจุบัน ช่วยบรรเทาปัญหา/ความ เดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19					
9. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนใน ชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
10. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน					
11. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยง องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนา ชุมชนท้องถิ่นได้					
12. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพ และความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วย ตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน					
13. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือใน การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจาก สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือ หน่วยงานภายนอกได้					
14. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กร ชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อ การทำงานในพื้นที่					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
(องค์การมหาชน) (พอช.)

อันดับที่ 1

อันดับที่ 2

อันดับที่ 3



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) (ประสิทธิภาพ)

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ อนุกรรมการ/คณะทำงาน					
2. มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ					
3. มีการสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะอนุกรรมการและภารกิจของ พอช.					
4. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ห้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน					
5. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบล ระดับจังหวัด และระดับกลุ่มจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”					
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/ กองเลขาจังหวัดและกองเลขาฯงานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม คู่มือการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ					
7. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล					
8. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
10. มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.					
11. มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/อนุกรรมการมาดำเนินการต่อไป					
12. มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน					



กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
13. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมให้เหมาะสมและสอดคล้อง ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น ประชุมออนไลน์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
14. การปรับโครงสร้างของ พอช. ในการจัดกลุ่มจังหวัดและภาคสอดคล้อง กับทิศทางการพัฒนาในปัจจุบัน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม **ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กร
ชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

อันดับที่ 1

อันดับที่ 2

อันดับที่ 3

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน					
2. สามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ได้					
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น อึดทนในระเบียบวินัย ปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ไม่ขอล้างขอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์					
4. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชุมชน ในพื้นที่					
5. มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ใน การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา					



เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ					
6.1 มีอัตราคิยไม่ตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ					
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ระยะเวลา					
6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้					
6.4 มีพฤติกรรมกรให้บริการที่เ็นเกียรติกับผู้รับบริการ					
6.5 มีสามารถในการศึคฉายปัญหา ข้อคิดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้					
6.6 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก					

ข้อเสนอแนะที่เพิ่มเติมส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

อันดับที่ 1

อันดับที่ 2

อันดับที่ 3

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

5.1 จุดเด่นของ พอช. ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา (เรื่องลำดับความสำคัญ)

อันดับที่ 1

อันดับที่ 2

อันดับที่ 3

5.2 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.

5.2.1 ท่านรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. มากน้อยเพียงใด โดยอุปมาเปรียบเทียบกับคนรู้จัก ดังนี้

- 1) เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน
- 2) รู้จักในฐานะแหล่งทุน
- 3) รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษาการพัฒนา
- 4) รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา
- 5) รู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของ พอช.



การสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

5.2.2 การคงอยู่ของ พอร. จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างไร

.....

.....

.....

5.3 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการสนับสนุนงานพัฒนาของ พอร. (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1-3)

อันดับที่	ประเด็น	รายละเอียดข้อเสนอแนะ
	1. กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน	
	2. การกลั่นกรองโครงการ	
	3. ระบบเอกสารคู่มือ และแบบฟอร์ม	
	4. เจ้าหน้าที่ บุคลากร	
	5. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ	
	6. ระบบการติดตามประเมินผล	
	7. ภาคีเครือข่าย กลไกการขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม	
	8. งานวิชาการ งานวิจัย และองค์ความรู้	
	9. การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์	
	10. อื่นๆ โปรดระบุ	

5.3 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

รหัสโครงการ	
รหัสภูมิภาค	
ลำดับใน excel	
รหัสพนักงานสัมภาษณ์	
ลำดับแบบสอบถาม	

ภาคผนวก ค

ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก

ท่านมีความเห็นต่อเรื่องต่างๆ เหล่านี้อย่างไร

1. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการพัฒนาการให้บริการของ พอช. ในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ
 - ข้อเสนอแนะต่อทิศทางนโยบายของ พอช.
 - ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.
 - ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.
2. ในความเห็นของท่าน “ชุมชนเข้มแข็ง” เป็นอย่างไร และควรวัดผลได้อย่างไร
3. ท่านคิดว่า ในปัจจุบัน พอช. มีบทบาทต่อความเข้มแข็งของชุมชนมากน้อยเพียงใด อย่างไร
4. ในอนาคตการดำเนินงานของ พอช. จะต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากโรคโควิด 19 การเปลี่ยนแปลงของคนและสังคม การเปลี่ยนรุ่นคนทำงาน ท่านคิดว่า พอช. ควรมีบทบาทอย่างไรในการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง

ภาคผนวก ง

รายนามนักวิจัยและการรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน



หนังสือรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน
คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์
99 หมู่ที่ 18 ถ.พหลโยธิน ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12121
โทร. 0-2564-4440-79 ต่อ 1804, 0-2564-3937

รหัสโครงการวิจัยที่	101/2565	หนังสือรับรองเลขที่	085/2565
ชื่อโครงการวิจัย	การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปั๊มน้ำมัน ปตท. 2565 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)		
ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย	อาจารย์ ดร.ธนาภรณ์ บัวทอง		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์		
ชื่อผู้ร่วมวิจัย	อาจารย์ ดร.สุกัญญา มีสกุลทอง		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์		
ชื่อผู้ร่วมวิจัย	อาจารย์ ดร.ณัฐชานันท์ ไตรวัฒน์วงษ์		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง		
ชื่อผู้ร่วมวิจัย	นายพลภัฏฐ์ อำไพ		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย		

เอกสารที่รับรอง

ลำดับที่	รายการ	เอกสารฉบับที่/วันเดือนปี
1	โครงร่างการวิจัย	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565
2	แบบประวัติผู้วิจัย อาจารย์ ดร.ธนาภรณ์ บัวทอง	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565
3	แบบประวัติผู้วิจัย อาจารย์ ดร.สุกัญญา มีสกุลทอง	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565
4	แบบประวัติผู้วิจัย อาจารย์ ดร.ณัฐชานันท์ ไตรวัฒน์วงษ์	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565
5	แบบประวัติผู้วิจัย นายพลภัฏฐ์ อำไพ	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565

ลำดับที่	รายการ	เอกสารฉบับที่/วัน/เดือน/ปี
6	ประกาศนียบัตรการอบรมหลักสูตรจริยธรรมการวิจัยในคน ของ อาจารย์ ดร.ณานนท์ บัวทอง	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565
7	ประกาศนียบัตรการอบรมหลักสูตรจริยธรรมการวิจัยในคน ของ อาจารย์ ดร.สุกัญญา มีสกุลทอง	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565
8	ประกาศนียบัตรการอบรมหลักสูตรจริยธรรมการวิจัยในคน ของ อาจารย์ ดร.ณัฐชานันท์ โค้ววัฒนวงษ์	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565
9	ประกาศนียบัตรการอบรมหลักสูตรจริยธรรมการวิจัยในคน ของ นายพลัญญ์ อำไพ	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565
10	เอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย สำหรับอายุ 18 ปีขึ้นไป (สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ)	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565
11	เอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย สำหรับอายุ 18 ปีขึ้นไป (สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ)	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565
12	หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย (สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ)	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565
13	หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย (สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ)	ฉบับที่ 2 วันที่ 22 สิงหาคม 2565

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ ได้พิจารณาอนุมัติ
ด้านจริยธรรมการทำวิจัยในคนให้ดำเนินการวิจัยข้างต้นได้

ลงชื่อ.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. อุนสรณ์ อุนโณ)

ประธานคณะกรรมการ

วันที่รับรอง: วันที่ 25 สิงหาคม 2565

กำหนดส่งรายงานความก้าวหน้า: 25 สิงหาคม 2566

ลงชื่อ.....
(อาจารย์ สิทธิโชค ชาวไร่เงิน)

กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง: วันที่ 25 สิงหาคม 2565