



รายงานฉบับสมบูรณ์

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ

2566

เสนอ

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
(องค์การมหาชน)

โดย

คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ2566
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

หัวหน้าโครงการวิจัย

อาจารย์ ดร. ธนานนท์ บัวทอง

คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นักวิจัย

อาจารย์ ดร.สุกัญญา มีสกุลทอง

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ ดร.ณัฐชานันท์ ไตรวัฒนวงษ์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการทั้งด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบัน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนโครงการที่ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 664 คน และคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของสถาบันจำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจำแนกตามโครงการและภูมิภาค เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนให้ดียิ่งขึ้น

❖ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนนเต็ม 5 คะแนน) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) (ค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน เปรียบเทียบกับ 4.42 คะแนน และ 4.41 คะแนน ตามลำดับ) เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในของผู้รับบริการ ปี 2562-2566 พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและมีแนวโน้มคงที่

แม้ว่าผลการประเมินจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ผู้รับบริการเห็นว่า ยังมีบางประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ ได้แก่ 1) แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.26 คะแนน) และ 2) การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.27 คะแนน) สำหรับคณะกรรมการสถาบัน และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในภาพรวม 7.90 คะแนน เต็ม 10 คะแนน โดยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านต่างกันเพียงเล็กน้อย โดยประเด็นที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการ 2) การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน และ 3) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้นับสนับสนุนการดำเนินงาน ล้วนอยู่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) เห็นได้ว่า มีความแตกต่างของมุมมองในการพัฒนาบริการระหว่างผู้รับบริการ กับคณะกรรมการสถาบัน และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ อย่างเห็นได้ชัด

❖ ผลการประเมินตนเองในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

ในภาพรวมคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับ พอช. ให้คะแนนเฉลี่ย 7.81 คะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยส่วนใหญ่ให้คะแนนความพึงพอใจตั้งแต่ 8 คะแนนขึ้นไป และมีบางส่วนให้คะแนนความพึงพอใจ 4-5 คะแนน สำหรับประเด็นข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน พบว่า ประมาณร้อยละ 46 เห็นว่า “ทำได้ดีอยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน” รองลงมา คือ ปัญหาในการจัดการของแต่ละคน (การมีเวลา ความเอาใจใส่ และความรับผิดชอบ) โดยมีบางส่วนเห็นว่า ความไม่เป็นอิสระในการตัดสินใจ ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการคุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ และระยะเวลาที่ได้รับเอกสารวาระต่าง ๆ ในการตัดสินใจเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน อันเป็นประเด็นที่สามารถพัฒนาได้ในอนาคต

❖ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ในมุมมองของผู้รับบริการ

- การพัฒนาความรู้ความสามารถของแกนนำ/ผู้นำชุมชนในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นในสังคมยุคใหม่
- การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชนกองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ

ในมุมมองของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

- การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีต่าง ๆ และเท่าทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง
- การประสานความร่วมมือและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ทั้งในระดับนโยบายและพื้นที่
- การนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดเก็บข้อมูลชุมชนกลุ่มเป้าหมาย

❖ ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความลึกผูกพันกับ พอช.

คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ มีความเห็นต่อประเด็นการสร้างความรู้สึกผูกพันกับ พอช. ของผู้รับบริการใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ แนวทางแรกควรสนับสนุนให้ พอช. เป็นเพียงพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนาให้กับชุมชน และแนวทางที่สอง ควรสนับสนุนให้ พอช. เป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งร่วมกับชุมชน

- การปรับฐานคิดในการทำงานให้เป็นหุ้นส่วนร่วมกัน โดยปรับทัศนคติทั้งเจ้าหน้าที่ของ พอช. และชุมชนว่า ต่างมีสถานะเท่าเทียมกันหรือเป็นหุ้นส่วนร่วมกัน การดำเนินงานของแต่ละฝ่ายล้วนมีส่วนสำคัญในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและยั่งยืน

- การส่งเสริมการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การบริหารจัดการงบประมาณ และการดำเนินงาน โดยการกำหนดบทบาทของแต่ละส่วนให้ชัดเจน
- การลดงานบริหารจัดการและการกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่
- การสนับสนุน พอช. ให้ทำงานในเชิงรุกกับชุมชน ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการผ่านการประชุม และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการผ่านการปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อกระชับความสัมพันธ์และเพิ่มโอกาสในการสื่อสารเพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกัน

สารบัญ

| | |
|--|-----------|
| บทสรุปผู้บริหาร | ก |
| สารบัญ | ง |
| สารบัญตาราง | ฉ |
| สารบัญภาพ | ช |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| 1. ความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินโครงการ..... | 1 |
| 2. วัตถุประสงค์ของโครงการ..... | 2 |
| 3. ขอบเขต..... | 2 |
| 4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ | 3 |
| 5. แผนการดำเนินงาน..... | 3 |
| บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม | 4 |
| 1. แนวคิดแบบจำลองการประเมินผล CIPP Model | 4 |
| 2. ผลการประเมินความพึงพอใจ ปี 2560-2565 | 6 |
| 3. ข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปี 2560-2565 | 8 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย | 10 |
| 1. รูปแบบการวิจัย | 10 |
| 2. ประชากรตัวอย่างในการศึกษา | 10 |
| 3. กรอบแนวคิดการวิจัย | 11 |
| 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 11 |
| 5. การวิเคราะห์ข้อมูล | 11 |
| บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... | 13 |
| 1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง | 13 |
| 2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม..... | 15 |
| 2.2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)..... | 16 |
| 2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)..... | 18 |
| 2.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา | 20 |
| 3. ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร | 22 |
| 4. จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา และความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. | 24 |
| 5. ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช..... | 26 |
| บทที่ 5 ผลการสำรวจคณะกรรมการสถาบัน และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ..... | 27 |
| 1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง | 27 |
| 2. ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม..... | 29 |
| 3. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเองในฐานะคณะกรรมการที่ทำงานร่วมกับ พอช. | 33 |
| 4. ความเห็นต่อประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระยะสั้น (ไม่เกิน 3 ปี)..... | 35 |
| 5. ความเห็นต่อประเด็นในการสร้างความรู้สึกผูกพันกับ พอช. ของผู้รับบริการ..... | 36 |
| บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ..... | 43 |
| รายการอ้างอิง | 46 |
| ภาคผนวก ก แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ | 47 |
| ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจ คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน..... | 53 |

สารบัญตาราง

| | |
|---|----|
| ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ปี 2566 | 14 |
| ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ | 15 |
| ตารางที่ 4.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ปี 2562-2566 | 16 |
| ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช. ของผู้รับบริการ และคณะกรรมการ | 17 |
| ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการ | 19 |
| ตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนของผู้รับบริการ และคณะกรรมการ..... | 21 |
| ตารางที่ 4. 8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค | 22 |
| ตารางที่ 4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ | 23 |
| ตารางที่ 4.10 จุดเด่นของ พอช. ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา | 24 |
| ตารางที่ 4.11 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. | 26 |
| ตารางที่ 4.12 ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช..... | 26 |
| ตารางที่ 5. 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ปี 2566 | 28 |
| ตารางที่ 5. 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบัน และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ | 31 |
| ตารางที่ 5. 3 ความพึงพอใจปี 2566 เปรียบเทียบกับการดำเนินงานในช่วง 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง | 32 |
| ตารางที่ 5. 4 คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ย จำแนกตามสถานะและบทบาท..... | 32 |
| ตารางที่ 5. 5 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการ และประเด็นปัญหาอุปสรรค..... | 35 |
| ตารางที่ 5. 6 ตารางที่ คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ย จำแนกตามสถานะและบทบาท | 35 |
| ตารางที่ 5. 7 ประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระยะสั้น (ไม่เกิน 3 ปี)..... | 36 |

สารบัญภาพ

| | |
|--|---|
| ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบหลักและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในการประเมิน CIPP Model..... | 4 |
| ภาพที่ 2.2 การประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลแบบ CIPP Model ในการศึกษาครั้งนี้ | 5 |

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินโครงการ

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

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ตัวชี้วัดการพัฒนาด้านการควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน กำหนดประเด็นย่อยในการวัดผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/การตอบสนองต่อประชาชน ดังนี้ “คณะกรรมการกำกับให้องค์การมหาชนมีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้รับบริการและจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินภายนอก” ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบัน

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จึงได้ประสานความร่วมมือกับคณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ซึ่งเป็นสถาบันวิชาการภายนอกที่มีความเป็นกลางและมีประสบการณ์การวิจัยทางสังคม อันจะก่อให้เกิดคุณค่าในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจสู่การยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของสถาบันให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

2.1 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ

2.2 เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ขอบเขต

3.1 ด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นการสำรวจเชิงประเมินตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครอบคลุมเนื้อหาการสำรวจใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลักษณะการกำหนดข้อความ (item specification) ตามแนวคิดของ Likert's Scale มีลักษณะเป็นมาตรวัด 5 ระดับ โดยวิธีการสำรวจความพึงพอใจจะการส่งเอกสารแบบสำรวจไปยังกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกลุ่มย่อย (Focus group) เพิ่มเติมกับกลุ่มเป้าหมายในบางประเด็นที่มีนัยสำคัญ

3.2 ด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันฯ ในปี 2566 โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค ซึ่งได้มีการอนุมัติโครงการและงบประมาณภายในวันที่ 28 เมษายน 2566 จำนวน 4 โครงการ

| โครงการหลัก | ภาค | | | | | รวมทั้งสิ้น |
|--|--------------|--------------|------------|----------------|------------------|--------------|
| | เหนือ | ใต้ | อีสาน | กลางและตะวันตก | กทม. และตะวันออก | |
| — โครงการบ้านพอเพียง | 573 | 353 | 271 | 427 | 262 | 1,886 |
| — โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน | 474 | 534 | 447 | 172 | 211 | 1,838 |
| — โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท | 111 | 98 | 73 | 95 | 101 | 478 |
| — โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถ | 16 | 15 | 12 | 13 | 13 | 69 |
| รวม | 1,174 | 1,000 | 803 | 707 | 587 | 4,271 |

(2) คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 16 คณะ 194 คน ซึ่งมีองค์ประกอบของผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ

4.2 ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพกระบวนการการทำงานของสถาบันฯ ในการสนับสนุน ขบวนการคุ้มครองชุมชนและการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5. แผนการดำเนินงาน

ดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน 2566 โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ ดังนี้

| 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

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดแบบจำลองการประเมินผล CIPP Model

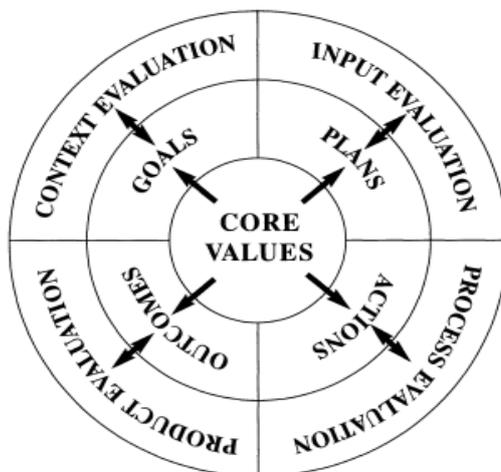
แบบจำลองการประเมินผล CIPP Model ถูกสร้างขึ้นในปี 1960 โดย Daniel Stufflebeam และถือเป็นแบบจำลองเชิงการตัดสินใจที่เน้นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแผน/โครงการอย่างเป็นระบบ เพื่อระบุจุดแข็งและข้อจำกัดในเนื้อหาหรือการนำเสนอ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพหรือวางแผนสำหรับอนาคตของแผน/โครงการ ทั้งนี้ ผู้ใช้แบบจำลองนี้มักจะใช้เพื่อประเมินการบริหารจัดการ โดยมีกรอบแนวคิดรวม 4 ชั้น และมีการปรับปรุงแผน/โครงการอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 การประเมินเป้าหมายโดยรวมหรือบริบท (Context Evaluation) เริ่มต้นผู้ประเมินจะตรวจสอบทรัพยากรและภูมิหลังภายในแผน/โครงการ เช่น ขอบเขตและการสนับสนุนที่มี ฯลฯ โดยพิจารณาจากเป้าหมาย ข้อมูลเบื้องหลัง และบริบททางวัฒนธรรม

ขั้นที่ 2 การประเมินแผนงานและทรัพยากร (Input Evaluation) การทบทวนจะเน้นที่การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและการตรวจสอบงบประมาณของแผน/โครงการ รวมไปถึงการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนและกลยุทธ์ เพื่อนำไปใช้ในด้านทรัพยากรบุคคลและการวางแผนกรอบระยะเวลา

ขั้นที่ 3 การประเมินกิจกรรมหรือส่วนประกอบ (Process Evaluation) เป็นการประเมินกระบวนการกิจกรรมของแผน/โครงการ และมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ว่ากำลังทำอะไรอยู่ ทำได้ดีหรือไม่ และต้องแก้ไขอะไรเพื่อการเปลี่ยนแปลง)

ขั้นที่ 4 การประเมินผลลัพธ์หรือวัตถุประสงค์ (Product Evaluation) ผู้ประเมินที่ใช้แบบจำลอง CIPP จะวัดผลลัพธ์และประสิทธิภาพของการจัดการกับผลลัพธ์ โดยมักจะตั้งคำถามว่า ผลกระทบคืออะไรและแผน/โครงการมีความยั่งยืนเพียงใด



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบหลักและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในการประเมิน CIPP Model

ที่มา: Daniel L. Stufflebeam (2003)

ทั้งนี้ หัวใจสำคัญ คือ การควบคุมทุกขั้นตอนของการประเมินอย่างต่อเนื่องซึ่งถือเป็นพันธกิจหรือค่านิยมหลัก (Yale Poorvu Center for Teaching and Learning, 2022) โปรดดูแผนภาพองค์ประกอบหลักและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในการประเมิน CIPP Model ประกอบ

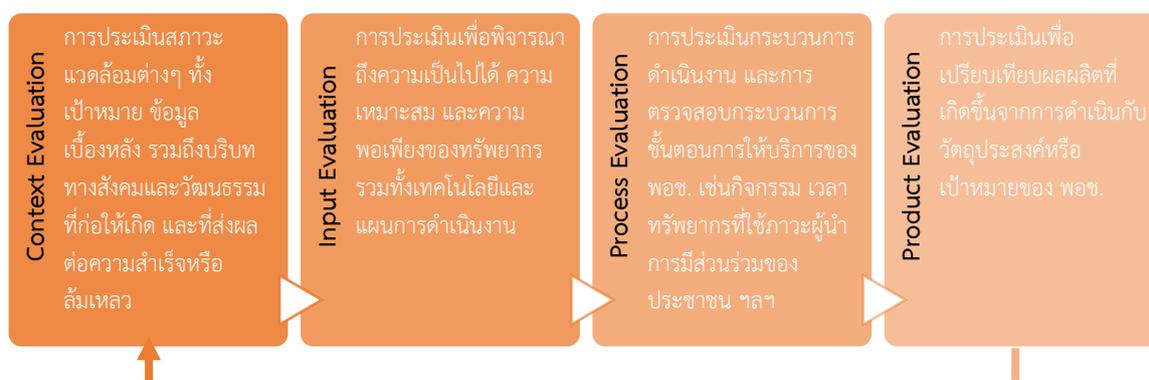
ในการศึกษาครั้งนี้ เบื้องต้นจะนำเอาแนวคิดการประเมินผลแบบ CIPP Model (Stufflebeam et al., 1971) มาเป็นพัฒนาเป็นกรอบ/แนวทางการประเมินผล โดยมีกระบวนการประเมินผล (โปรดดูแผนภาพการประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลแบบ CIPP Model ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบ) ดังนี้

1) การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งเป้าหมาย ข้อมูลเบื้องหลัง รวมถึงบริบททางสังคมและวัฒนธรรม ที่ก่อให้เกิดแผน/โครงการ และที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของแผน/โครงการ เพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินแผน/โครงการ ประเด็นปัญหา และความเหมาะสมของวัตถุประสงค์และเป้าหมายแผน/โครงการ

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินแผน/โครงการ เช่น งบประมาณ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/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. 2 การประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลแบบ CIPP Model ในการศึกษาครั้งนี้

2. ผลการประเมินความพึงพอใจ ปี 2560-2565

ในภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ปี 2560-2565 อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีแนวโน้มประเมินความพึงพอใจสูงกว่าคณะอนุกรรมการทุกปี (ชนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สุรางค์รัตน์ จำเริญพล และคณะ, 2564; สุรางค์รัตน์ จำเริญพล และคณะ, 2563; มนตรี เกิดมีมูล และคณะ, 2562; วิชัย รูปขำดี และคณะ, 2561; สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่า ผู้รับบริการมีแนวโน้มประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น และปรับความพึงพอใจจากระดับมากในช่วงปี 2560-2562 เป็นระดับมากที่สุดในช่วงปี 2563-2565 ส่วนคณะอนุกรรมการยังคงประเมินความพึงพอใจในระดับมาก ในช่วงปี 2560-2565 ยกเว้นปี 2563 ที่คณะอนุกรรมการประเมินความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ระดับมากในช่วงปี 2560-2562 และระดับมากที่สุดในช่วงปี 2563-2565 ในขณะที่คณะอนุกรรมการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ในระดับมาก ยกเว้นปี 2563 ที่ประเมินในระดับมากที่สุด โดยพบข้อสังเกตว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบทบาทของ พอช. ในประเด็นการพัฒนาศักยภาพขององค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วมมาโดยตลอด และผลการประเมินในประเด็นนี้ยิ่งเด่นชัดขึ้นเมื่อประสบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าการสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ในพื้นที่ และการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตาม พบประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าในประเด็นที่เชื่อมโยงกับโครงการและการบริหารจัดการงบประมาณ เช่น การพักชำระหนี้โครงการบ้านมั่นคง พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ในขณะที่คณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบในประเด็นสภาองค์กร ชุมชน ตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงาน ต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ชนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564; สุรางค์รัตน์ จำเริญพล และคณะ, 2563; มนตรี เกิดมีมูล และคณะ, 2562; วิชัย รูปขำดี และคณะ, 2561; สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560) นอกจากนี้พบว่า ในช่วงปี 2564 เป็นต้นมา พบประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ คือ องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน และระบบฐานข้อมูลของ

พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564)

2) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)** พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ระดับมาก ในช่วงปี 2560-2562 และระดับมากที่สุดในช่วงปี 2563-2565 ในขณะที่คณะอนุกรรมการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในระดับมาก ในช่วงปี 2560-2565 โดยประเด็นเกี่ยวกับความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุดเกือบทุกปี ส่วนคณะอนุกรรมการพึงพอใจในประเด็นการสร้างความสำเร็จเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของอนุกรรมการ/คณะทำงานในระดับมากเกือบทุกปี (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564; สุรางค์รัตน์ จำเนียรพล และคณะ, 2563; มนตรี เกิดมีมูล และคณะ, 2562; วิชัย รูปขำดี และคณะ, 2561; สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560)

อย่างไรก็ตาม พบประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบตลอดช่วงการสำรวจ คือ ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ในขณะที่คณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจน้อยกว่าในประเด็นการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน และพบประเด็นที่ผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการคิดเห็นคล้ายกันว่า พึงพอใจน้อยกว่าในประเด็นความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564; สุรางค์รัตน์ จำเนียรพล และคณะ, 2563; มนตรี เกิดมีมูล และคณะ, 2562; วิชัย รูปขำดี และคณะ, 2561; สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560)

3) **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา** พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาในระดับมาก ในช่วงปี 2560-2561 และระดับมากที่สุดในช่วงปี 2562-2565 ในขณะที่คณะอนุกรรมการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาในระดับมาก ยกเว้นปี 2563 ที่ประเมินในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการคิดเห็นไปในทางเดียวกันตลอดช่วงการสำรวจ คือ พึงพอใจในระดับมากที่สุดในประเด็นคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.67) และมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรีในการ ให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564; สุรางค์รัตน์ จำเนียรพล และคณะ, 2563; มนตรี เกิดมีมูล และคณะ, 2562; วิชัย รูปขำดี และคณะ, 2561; สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560)

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบในประเด็นเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานกับชุมชนและเครือข่าย เช่น การคลี่คลายปัญหาข้อขัดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผล การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช. สนับสนุน และลักษณะการทำงานเป็นที่ระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่ (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564; สุรางค์รัตน์ จำเนียรพล และคณะ, 2563; มนตรี เกิดมีมูล และคณะ, 2562; วิชัย รูปขำดี และคณะ, 2561; สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560)

3. ข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปี 2560-2565

จากการทบทวนข้อเสนอแนะจากการประเมินของผู้รับบริการ คณะอนุกรรมการ และผู้วิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะล้วนเชื่อมโยงกับผลการประเมินความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านตามที่กล่าวไปแล้วอย่างเป็นองค์รวม โดยสรุปตามประเด็นสำคัญได้ 4 ด้าน (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564; สุรางค์รัตน์ จำเนียรพล และคณะ, 2563; มนตรี เกิดมีมูล และคณะ, 2562; วิชัย รูปขำดี และคณะ, 2561; สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560) ดังนี้

1) ด้านเอกสาร คู่มือ และขั้นตอนการดำเนินโครงการ

- ควรพัฒนาแบบฟอร์มประกอบโครงการให้เข้าใจง่าย ลดการกรอกข้อมูลซ้ำในหลายแบบฟอร์มซึ่งจะส่งผลให้มีจำนวนเอกสารลดลง ไม่ควรเปลี่ยนรายละเอียดในแบบฟอร์มบ่อย และควรจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่ายให้ผู้รับบริการได้ศึกษาประกอบการดำเนินโครงการ

- ควรลดขั้นตอนการดำเนินโครงการและพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่บริหารโครงการเพื่อช่วยตรวจสอบเอกสารโครงการและป้องกันความผิดพลาด

2) ด้านระบบฐานข้อมูลชุมชน

- ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ที่มีระบบฐานข้อมูลแล้ว ทั้งนี้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนสามารถจัดเก็บเพิ่มในประเด็นเฉพาะ และร่วมกันจัดทำระบบฐานข้อมูลชุมชน ไม่ควรเป็นภาระของชุมชนเพียงฝ่ายเดียว

- ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกข้อมูล การติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการต่อยอดการพัฒนาโครงการหรือการพัฒนาชุมชน

3) ด้านการพัฒนาภาคีและเครือข่าย

- ควรสนับสนุนการบูรณาการทรัพยากรจากภายในชุมชน ภาคีรัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม โดย พอช. เป็นพี่เลี้ยงในระยะเริ่มต้น กระจายอำนาจการบริหารงาน และเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชนให้ชุมชน

ตัดสินใจกำหนดเป้าหมายและวางแผนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้ชุมชนดำเนินการต่อเนื่องในระยะยาวได้เอง

- ควรขยายภาคีและเครือข่ายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันซึ่งประกอบไปด้วยคนที่มีความหลากหลาย ทั้งรุ่น วัย อาชีพ และทัศนคติ

4) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

- ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้และทักษะที่เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกในชุมชนและสังคม อีกทั้งส่งเสริมบทบาทหน้าที่การเป็นหุ้นส่วนของการพัฒนาชุมชนและการเชื่อมโยงภาคีเครือข่ายในทุกระดับ

- ควรเพิ่มความถี่ในการปฏิบัติงานในพื้นที่หรือทำงานกับชุมชน และลดการเปลี่ยนหรือการย้ายเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการทำงานกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง

- ควรวางแผนอัตรากำลังและเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัดให้มากขึ้น รวมถึงการวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าและจูงใจไม่ให้เจ้าหน้าที่ย้ายหรือออกจากงาน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มีการผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชากรตัวอย่างในการศึกษา และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกลุ่มย่อย (Focus group) เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอีกด้วย

2. ประชากรตัวอย่างในการศึกษา

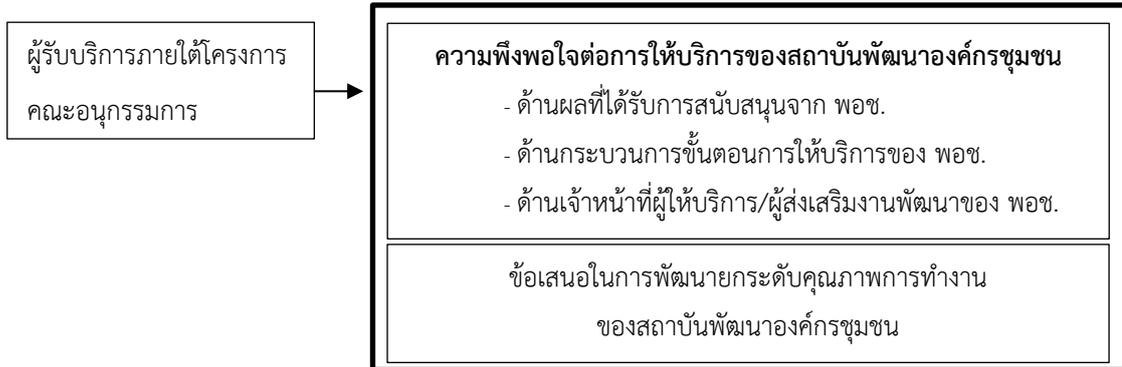
กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันฯ ในปี 2566 โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค โดยได้มีการอนุมัติโครงการและงบประมาณในวันที่ 28 เมษายน 2566 จำนวน 4 โครงการ รวมทั้งสิ้น 4,271 โครงการ

ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาตามสูตรการคำนวณของ Cochran โดยกำหนดค่า Precision Level = 5% Confidence Level = 99% Estimated Proportion = 0.5 เท่ากับ 664 โครงการ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนต่อขนาด (Proportionate stratified sampling) โดยกำหนดให้ภูมิภาคเป็นชั้นภูมิในการสุ่ม และใช้การสุ่มอย่างง่ายจากรายชื่อโครงการที่ได้รับการสนับสนุนของสถาบันในการสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ

| โครงการหลัก | ภาค | | | | | รวมทั้งสิ้น |
|---|-------|-----|-------|--------------------|----------------------|-------------|
| | เหนือ | ใต้ | อีสาน | กลางและ ตะวันตก | กทม. และ ตะวันออก | |
| — โครงการบ้านพอเพียง | 89 | 55 | 42 | 66 | 41 | 293 |
| — โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน | 75 | 83 | 69 | 27 | 33 | 287 |
| — โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ที่มีรายได้น้อย ในเมืองและชนบท | 17 | 15 | 11 | 15 | 16 | 74 |
| — โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถ | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| รวม | 183 | 155 | 124 | 110 | 92 | 664 |

คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 16 คณะ 194 คน เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษา เท่ากับ 120 คน (ร้อยละ 60 ของประชากร) ใช้การสุ่มอย่างง่ายให้มีการกระจายตัวครอบคลุม 16 คณะ

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการภายใต้โครงการ และคณะกรรมการ (รายละเอียดดังแสดงภาคผนวก ก และ ข) โดยเป็นแบบสอบถามที่มีองค์ประกอบของข้อคำถาม และวิธีการออกแบบสอบถามสอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในปีที่ผ่านมา เพื่อให้ยังคงสามารถเปรียบเทียบแนวโน้มความพึงพอใจของการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนกับช่วงเวลาที่ผ่านมาได้ โดยแบบสอบถามต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ก่อนใช้ในการสำรวจข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจ มุ่งเน้นวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของประชากร ตัวอย่างในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) รวมทั้งแสดงผลร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการดำเนินงานตามเกณฑ์ของ ก.พ.ร. อีกด้วย

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

สำหรับข้อมูลจากการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึกจะใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จัดจำแนกเป็นหมวด สังเคราะห์ และตีความ เพื่อพัฒนาเป็นข้อเสนอในการพัฒนาเพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนายกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บทนี้ นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2566 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. เป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2566 ซึ่งการนำเสนอผลการสำรวจในบทนี้จะแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (หัวข้อที่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (หัวข้อที่ 2) ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชากรกลุ่มย่อย (หัวข้อที่ 3) และจุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา และความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. (หัวข้อที่ 4) ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช. (หัวข้อที่ 5) แต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนนี้ นำเสนอข้อมูลการกระจายตัวของตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2566 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 664 คน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลัก คือ ความครอบคลุมของตัวอย่าง และความสอดคล้องของการกระจายตัวของตัวอย่างกับผลการสำรวจในปีที่ผ่านมา

ประเด็นความครอบคลุมของตัวอย่าง

กลุ่มผู้รับบริการภายใต้โครงการ มีความครอบคลุมเป็นไปตามแผนการสุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนประชากรต่อขนาด (Proportion to size) ของพื้นที่ดำเนินการ และโครงการที่เข้าร่วมทำงาน (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1) กล่าวคือ ผู้รับบริการภายใต้โครงการส่วนใหญ่โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน และโครงการบ้านพอเพียง โดยมีบางส่วนเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท และโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน สำหรับพื้นที่การดำเนินงาน ครอบคลุมทุกภูมิภาค (ภาคเหนือ มีสัดส่วนสูงที่สุด รองลงมาคือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลางและตะวันตก) และส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการภายใต้โครงการมีบทบาทสำคัญในองค์กรชุมชน (เป็นกรรมการประมาณร้อยละ 45 และเป็นประธานกรรมการประมาณร้อยละ 38)

ประเด็นความสอดคล้องของการกระจายตัวของตัวอย่างกับผลการสำรวจในปีที่ผ่านมา

การกระจายตัวของตัวอย่างผู้รับบริการ มีความสอดคล้องกับผลการสำรวจในปี 2562-2565 โดยพบว่าผู้รับบริการ ส่วนใหญ่อายุ 51 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร่วมงานกับ พอช. มากกว่า 7 ปีขึ้นไป สำหรับกลุ่มอาชีพ ผู้รับบริการมีสัดส่วนผู้ประกอบการธุรกิจสูงสุด รองลงมา คือ กลุ่มข้าราชการ/

พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ และกลุ่มผู้เกษียณอายุจากการทำงาน/ไม่ได้ทำงานประจำ ตามลำดับ (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ปี 2566

| ข้อมูลพื้นฐาน | ผู้รับบริการ |
|--|--------------|
| โครงการที่เข้าร่วมทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน | 57.68 |
| โครงการบ้านพอเพียง | 57.83 |
| โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท | 28.77 |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน | 10.84 |
| พื้นที่ดำเนินการ | |
| ภาคเหนือ | 27.56 |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 18.83 |
| ภาคใต้ | 23.95 |
| ภาคกลางและตะวันตก | 12.20 |
| ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก | 17.47 |
| สถานะในองค์กรชุมชน | |
| ประธานกรรมการ | 38.25 |
| กรรมการ | 45.33 |
| สมาชิก | 16.42 |
| เพศ | |
| ชาย | 47.74 |
| หญิง | 52.26 |
| กลุ่มอายุ | |
| 20 - 30 ปี | 1.96 |
| 31 - 40 ปี | 7.83 |
| 41 - 50 ปี | 28.46 |
| 51 - 60 ปี | 35.69 |
| มากกว่า 60 ปี | 26.05 |
| ระดับการศึกษา | |
| ต่ำกว่าประถมศึกษา | 0.45 |
| ประถมศึกษา | 4.67 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 5.12 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 28.92 |
| อนุปริญญา/ ปวส. | 6.78 |
| ปริญญาตรี | 43.83 |
| ปริญญาโทขึ้นไป | 10.24 |

| ข้อมูลพื้นฐาน | ผู้รับบริการ |
|---|---------------|
| อาชีพ | |
| เกษตรกร | 47.14 |
| รับจ้าง/ลูกจ้าง | 9.94 |
| ค้าขาย | 9.19 |
| ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ | 17.02 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 0.90 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 7.68 |
| เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ | 8.13 |
| ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. | |
| ไม่เกิน 1 ปี | 4.82 |
| ตั้งแต่ 1 - 3 ปี | 13.10 |
| มากกว่า 3 - 5 ปี | 15.81 |
| มากกว่า 5 - 7 ปี | 14.76 |
| มากกว่า 7 - 9 ปี | 6.48 |
| มากกว่า 9 ปีขึ้นไป | 45.03 |
| จำนวน | 664 |
| ร้อยละ | 100.00 |

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการสำรวจ ปี 2566

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ พอช. ในปี 2566 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนนเต็ม 5 คะแนน) (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า สำหรับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้ง 3 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) (ค่าเฉลี่ย 4.42 คะแนน และ 4.41 คะแนน)

ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย | ค่า STD | ผลการประเมิน |
|---|--------|-----------|---------|--------------|
| ความพึงพอใจภาพรวม | 87.40 | 4.48 | 0.47 | มากที่สุด |
| ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) | 87.09 | 4.42 | 0.52 | มากที่สุด |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) | 87.03 | 4.41 | 0.54 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 88.04 | 4.61 | 0.49 | มากที่สุด |

การเปลี่ยนแปลงผลการสำรวจในปี 2562-2566

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ ปี 2562-2566 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับ การสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) สำหรับด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและมีแนวโน้มคงที่ (รายละเอียดดังError! Not a valid bookmark self-reference.)

ตารางที่ 4.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ปี 2562-2566

| | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| ความพึงพอใจภาพรวม | 85.60 | 86.65 | 86.75 | 87.14 | 87.40 |
| ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) | 85.60 | 86.08 | 85.99 | 86.80 | 87.09 |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) | 84.80 | 86.32 | 86.43 | 86.58 | 87.03 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 86.45 | 87.55 | 87.82 | 88.05 | 88.04 |

2.2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)

ผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ของกลุ่มผู้รับบริการและคณะกรรมการ ในประเด็นย่อย 14 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจใน มากที่สุด (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4.4) โดยผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่า โดยเปรียบเทียบในประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคมของ พอช.

- การพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย/ กลุ่มเปราะบางมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.63)
- โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนร่วม สามารถเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.52)
- การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา ชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช. ของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ

| ด้านประสิทธิผล | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย | ค่า STD | ผลประเมิน |
|---|--------|-----------|---------|-----------|
| 1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ภัยพิบัติ เป็นต้น | 87.55 | 4.51 | 0.68 | มากที่สุด |
| 2. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น | 87.35 | 4.47 | 0.68 | มากที่สุด |
| 3. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนร่วม สามารถเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ | 87.60 | 4.52 | 0.66 | มากที่สุด |
| 4. การพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย/กลุ่มเปราะบางมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น | 88.15 | 4.63 | 0.65 | มากที่สุด |
| 5. กองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยให้เกิดระบบสวัสดิการพื้นฐาน ดูแลคนในชุมชนทุกช่วงวัยตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย ทำให้สมาชิกในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตของคนชุมชน | 87.45 | 4.49 | 0.70 | มากที่สุด |
| 6. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนและเกิดการพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจของชุมชน | 86.60 | 4.32 | 0.75 | มากที่สุด |
| 7. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ | 87.00 | 4.40 | 0.69 | มากที่สุด |
| 8. แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่ | 86.30 | 4.26 | 0.74 | มากที่สุด |
| 9. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น | 86.80 | 4.36 | 0.71 | มากที่สุด |
| 10. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน | 86.90 | 4.38 | 0.70 | มากที่สุด |
| 11. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ | 86.85 | 4.37 | 0.74 | มากที่สุด |
| 12. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) สามารถบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | 86.85 | 4.37 | 0.70 | มากที่สุด |
| 13. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น | 86.65 | 4.33 | 0.74 | มากที่สุด |

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด แต่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า โดยเปรียบเทียบ ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชน

- แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนและเกิดการพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.33)

2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในประเด็นย่อย 13 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ใน 13 ประเด็นย่อย (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5) โดยผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าโดยเปรียบเทียบในประเด็นย่อย ดังนี้

- การปฏิบัติงานหรือให้บริการมีความโปร่งใส เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา สามารถตรวจสอบกระบวนการให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.58)
- การให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผย เข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด แต่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ ดังนี้

- การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.27)
- การใช้ระบบโปรแกรมสารสนเทศออนไลน์ในการบันทึกข้อมูลเสนอโครงการและเบิกจ่ายงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.29)
- คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ และระบบโปรแกรมสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนการองค์กรชุมชนในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.31)
- การพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการ

| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย | ค่า STD | ผลประเมิน |
|---|--------|-----------|---------|-----------|
| 1. การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งและสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถจัดการตนเอง เช่น การจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับตำบล และจังหวัด การเชื่อมโยงแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ | 87.05 | 4.41 | 0.71 | มากที่สุด |
| 2. การปฏิบัติงานหรือให้บริการมีความโปร่งใส เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา สามารถตรวจสอบกระบวนการให้บริการได้ | 87.90 | 4.58 | 0.58 | มากที่สุด |
| 3. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผย เข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง | 87.85 | 4.57 | 0.60 | มากที่สุด |
| 4. ขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงานหรือการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา | 87.10 | 4.42 | 0.70 | มากที่สุด |
| 5. การปรับกลไกการบริหารจัดการและพิจารณาโครงการไปที่กลุ่มจังหวัดทำให้มีความคล่องตัว รวดเร็วและใกล้ชิดกับพื้นที่มากขึ้น | 87.00 | 4.40 | 0.68 | มากที่สุด |
| 6. มีคู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ และระบบโปรแกรมสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนองค์กรชุมชนในพื้นที่ | 86.55 | 4.31 | 0.76 | มากที่สุด |
| 7. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมต่าง ๆ | 86.35 | 4.27 | 0.75 | มากที่สุด |
| 8. มีการใช้ระบบโปรแกรมสารสนเทศออนไลน์ในการบันทึกข้อมูลเสนอโครงการและเบิกจ่ายงบประมาณ | 86.45 | 4.29 | 0.75 | มากที่สุด |
| 9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน | 86.70 | 4.34 | 0.74 | มากที่สุด |
| 10. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ | 87.20 | 4.44 | 0.66 | มากที่สุด |
| 11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุน | 87.25 | 4.45 | 0.67 | มากที่สุด |
| 12. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องถิ่น/สถาบัน การศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน | 87.00 | 4.40 | 0.67 | มากที่สุด |
| 13. มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ขบวนองค์กรชุมชน ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย | 87.05 | 4.41 | 0.71 | มากที่สุด |

2.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ) ของกลุ่มผู้รับบริการในประเด็นย่อย 8 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4.6) โดยผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับสูงกว่าโดยเปรียบเทียบในประเด็นย่อยดังต่อไปนี้

- การมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67)
- การมีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.63)
- การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 4.63)
- การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.61)
- การมีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชุมชนในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด แต่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบดังนี้

- ความสามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.47)
- การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการ

| ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย | ค่า STD | ผลประเมิน |
|--|--------|-----------|---------|-----------|
| 1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน | 87.85 | 4.57 | 0.65 | มากที่สุด |
| 2. สามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ และการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ได้ | 87.35 | 4.47 | 0.65 | มากที่สุด |
| 3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | 88.15 | 4.63 | 0.59 | มากที่สุด |
| 4. มีลักษณะการทำงานเป็นที่ระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่ | 88.00 | 4.60 | 0.60 | มากที่สุด |
| 5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา | 87.60 | 4.52 | 0.64 | มากที่สุด |
| 6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ | | | | |
| 6.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ | 88.40 | 4.68 | 0.56 | มากที่สุด |
| 6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลา | 88.35 | 4.67 | 0.55 | มากที่สุด |
| 6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้ | 88.30 | 4.66 | 0.55 | มากที่สุด |
| 6.4 มีพฤติกรรมที่ทำให้เกียรติผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ | 88.35 | 4.67 | 0.55 | มากที่สุด |
| 6.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้ | 87.95 | 4.59 | 0.58 | มากที่สุด |
| 6.6 มีความรู้ความสามารถในการปรับตัว เท่าทันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น | 87.90 | 4.58 | 0.59 | มากที่สุด |
| 6.7 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก | 88.05 | 4.61 | 0.59 | มากที่สุด |
| 7. การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น | 88.05 | 4.61 | 0.59 | มากที่สุด |
| 8. การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา | 88.15 | 4.63 | 0.59 | มากที่สุด |

3. ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร

ความแตกต่างระหว่างพื้นที่ดำเนินงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ พอช. ในปี 2566 จำแนกตามพื้นที่ดำเนินงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกภูมิภาคพื้นที่ดำเนินงาน โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทั้งด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. (รายละเอียดดังตารางที่ 4. 7)

ตารางที่ 4. 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค

| | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย | ค่า STD. | ผลประเมิน |
|--|--------|-----------|----------|-----------|
| ความพึงพอใจภาพรวม | | | | |
| ภาคเหนือ | 87.45 | 4.49 | 0.46 | มากที่สุด |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 87.41 | 4.48 | 0.52 | มากที่สุด |
| ภาคใต้ | 87.26 | 4.45 | 0.45 | มากที่สุด |
| ภาคกลางและตะวันตก | 87.55 | 4.51 | 0.41 | มากที่สุด |
| ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก | 87.41 | 4.48 | 0.49 | มากที่สุด |
| ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน | | | | |
| ภาคเหนือ | 87.00 | 4.40 | 0.51 | มากที่สุด |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 87.53 | 4.51 | 0.57 | มากที่สุด |
| ภาคใต้ | 86.80 | 4.36 | 0.52 | มากที่สุด |
| ภาคกลางและตะวันตก | 87.18 | 4.44 | 0.41 | มากที่สุด |
| ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก | 87.08 | 4.42 | 0.55 | มากที่สุด |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน | | | | |
| ภาคเหนือ | 87.21 | 4.44 | 0.51 | มากที่สุด |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 86.78 | 4.36 | 0.63 | มากที่สุด |
| ภาคใต้ | 86.81 | 4.36 | 0.52 | มากที่สุด |
| ภาคกลางและตะวันตก | 87.19 | 4.44 | 0.48 | มากที่สุด |
| ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก | 87.23 | 4.45 | 0.57 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบัน | | | | |
| ภาคเหนือ | 88.10 | 4.62 | 0.46 | มากที่สุด |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 87.87 | 4.57 | 0.52 | มากที่สุด |
| ภาคใต้ | 88.11 | 4.62 | 0.49 | มากที่สุด |
| ภาคกลางและตะวันตก | 88.23 | 4.65 | 0.43 | มากที่สุด |
| ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก | 87.89 | 4.58 | 0.54 | มากที่สุด |

ความแตกต่างระหว่างโครงการที่รับผิดชอบ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ พอช. ในปี 2566 จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการบ้านพอเพียง โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท และโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ย 4.48-4.61คะแนน (รายละเอียดดังตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ

| | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย | ค่า STD. | ผลประเมิน |
|--|--------|-----------|----------|-----------|
| ความพึงพอใจภาพรวม | | | | |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน | 87.40 | 4.48 | 0.48 | มากที่สุด |
| โครงการบ้านพอเพียง | 87.75 | 4.55 | 0.41 | มากที่สุด |
| โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท | 87.70 | 4.54 | 0.46 | มากที่สุด |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน | 88.05 | 4.61 | 0.34 | มากที่สุด |
| ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน | | | | |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน | 87.00 | 4.40 | 0.56 | มากที่สุด |
| โครงการบ้านพอเพียง | 87.60 | 4.52 | 0.43 | มากที่สุด |
| โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท | 87.55 | 4.51 | 0.50 | มากที่สุด |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน | 88.00 | 4.60 | 0.38 | มากที่สุด |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน | | | | |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน | 86.99 | 4.40 | 0.56 | มากที่สุด |
| โครงการบ้านพอเพียง | 87.44 | 4.49 | 0.49 | มากที่สุด |
| โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท | 87.36 | 4.47 | 0.51 | มากที่สุด |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน | 87.66 | 4.53 | 0.42 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบัน | | | | |
| โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน | 87.86 | 4.57 | 0.49 | มากที่สุด |
| โครงการบ้านพอเพียง | 88.16 | 4.63 | 0.48 | มากที่สุด |
| โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท | 88.23 | 4.65 | 0.45 | มากที่สุด |
| โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน | 88.22 | 4.64 | 0.48 | มากที่สุด |

สรุปความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร

ผลการประเมิน พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม และคะแนนความพึงพอใจรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา มีความผันแปรไม่มากนัก โดยไม่มีความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจระหว่างโครงการที่รับผิดชอบ และระหว่างพื้นที่ดำเนินการ

4. จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา และความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช.

จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา

ผลการสำรวจจุดเด่นของ พอช. ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา โดยใช้คำถามปลายเปิด พบว่า การช่วยเหลือเข้าถึงชุมชนได้ทั่วถึงแก้ไขตรงจุด เป็นจุดเด่นของ พอช. ที่มีสัดส่วนสูงที่สุด รองลงมา คือ การสร้างความเข้มแข็งและความมั่นคงให้ชุมชน งบประมาณเบิกจ่ายรวดเร็วและตรงเวลา และการให้โอกาสชุมชนได้พัฒนาตนเอง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.9) สอดคล้องกับเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ของ พอช.

ตารางที่ 4.9 จุดเด่นของ พอช. ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา

| | ร้อยละ |
|---|---------------|
| การช่วยเหลือเข้าถึงชุมชนได้ทั่วถึงแก้ไขตรงจุด | 24.25 |
| การสร้างความเข้มแข็งและความมั่นคงให้กับชุมชน | 20.18 |
| การเบิกจ่ายงบประมาณรวดเร็ว และตรงเวลา | 17.02 |
| การให้โอกาสชุมชนได้พัฒนาตนเอง | 16.11 |
| เจ้าหน้าที่ดูแลดี มีความสามารถ | 8.28 |
| ความรวดเร็วในการทำงาน มีการติดตามการทำงาน | 6.93 |
| การเข้าถึงง่าย รับฟังปัญหาจากประชาชน | 4.82 |
| การทำงานโปร่งใส ยืดหยุ่น ตรวจสอบได้ | 2.41 |
| รวม | 100.00 |

ความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช.

ผลการสำรวจระดับความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. ของผู้รับบริการในปี 2566 พบว่า มากกว่าครึ่งเล็กน้อยของผู้รับบริการ “รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา” รองลงมา คือ “รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา” และ “รู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของ พอช.” (ร้อยละ 55 เปรียบเทียบกับร้อยละ 21 และร้อยละ 12 ตามลำดับ) (รายละเอียดดังผลการสำรวจกับผู้รับบริการในปี 2565 พบว่า ระดับความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. ของผู้รับบริการ มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยส่วนสัดส่วนใหญ่ของผู้รับบริการที่รู้สึก “เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน” และ “รู้จักในฐานะแหล่งทุน” มีแนวโน้มลดลงจากร้อยละ 28 เหลือเพียงร้อยละ 6 อย่างไม่กี่ดี ระดับความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับองค์กรของผู้รับบริการ อาจไม่จำเป็นต้อง “รู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าขององค์กร” โดยขึ้นอยู่กับเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรเป็นสำคัญ

ตารางที่ 4.10) เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจกับผู้รับบริการในปี 2565 พบว่า ระดับความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. ของผู้รับบริการ มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยส่วนสัดส่วนใหญ่ของผู้รับบริการที่รู้สึก “เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน” และ “รู้จักในฐานะแหล่งทุน” มีแนวโน้มลดลงจากร้อยละ 28 เหลือเพียงร้อยละ 6 อย่างไรก็ตาม ระดับความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับองค์กรของผู้รับบริการ อาจไม่จำเป็นต้อง “รู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าขององค์กร” โดยขึ้นอยู่กับเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรเป็นสำคัญ

ตารางที่ 4.10 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.

| | ปี 2565 | ปี 2566 |
|---|---------------|---------------|
| เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน | 15.77 | 1.36 |
| รู้จักในฐานะแหล่งทุน | 12.25 | 4.82 |
| รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา | 40.74 | 54.82 |
| รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา | 21.90 | 26.81 |
| รู้สึกกว่าตัวเองเป็นเจ้าของ พอช. | 9.34 | 11.60 |
| ร้อยละ | 100.00 | 100.00 |

5. ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช.

ผลการสำรวจเกี่ยวกับประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช. ผู้รับบริการในปี 2566 ส่วนใหญ่คิดว่า การคงอยู่ของ พอช. จะช่วยให้คนที่รายได้น้อยเข้าถึงปัญหาของตนเอง เกิดพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างโอกาส รวมทั้งการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.11) โดยมีบางส่วนเห็นประโยชน์ในด้านเงินทุนในการพัฒนา ความรู้และคำแนะนำในการแก้ไขปัญหา และการเชื่อมโยงการทำงานหน่วยงานต่าง ๆ อีกด้วย

ตารางที่ 4.11 ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช.

| | ผู้รับบริการ |
|------------------------------------|---------------|
| การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างโอกาส | 33.28 |
| การเข้าถึงปัญหาของคนที่ยากจน | 24.25 |
| การพัฒนาชุมชนและชุมชนเข้มแข็ง | 18.37 |
| เงินทุนในการพัฒนา | 11.9 |
| ความรู้และคำแนะนำในการแก้ไขปัญหา | 8.58 |
| การเชื่อมโยงการทำงานหน่วยงานต่าง ๆ | 3.61 |
| จำนวน | 664 |
| ร้อยละ | 100.00 |

บทที่ 5

ผลการสำรวจคณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

บทนี้ นำเสนอผลการคณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ประจำปี 2566 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2566 ซึ่งการนำเสนอผลการสำรวจในบทนี้จะแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (หัวข้อที่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม (หัวข้อที่ 2) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเองในฐานะคณะกรรมการที่ทำงานร่วมกับ พอช. (หัวข้อที่ 3) ความเห็นต่อประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระยะสั้น (ไม่เกิน 3 ปี) (หัวข้อที่ 4) และความเห็นต่อประเด็นในการสร้างความผูกพันกับ พอช. ของผู้รับบริการ (หัวข้อที่ 5) แต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสำรวจคณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 120 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลครอบคลุม ทั้งคณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ยกเว้นอนุกรรมการบริหารบุคลากร และอนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน โดยประมาณร้อยละ 64 เป็นอนุกรรมการในแต่ละภูมิภาค รองลงมา คือ อนุกรรมการประชาสัมพันธ์ พัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน และอนุกรรมการสินเชื่อ ตามลำดับ (รายละเอียดดังตารางที่ 5. 1) โดยผู้ให้ข้อมูลประมาณร้อยละ 59 เป็นประธานหรือกรรมการ หรือที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ รองลงมา คือ ผู้นำเครือข่ายชุมชน และอาจารย์นักวิชาการหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ตามลำดับ สำหรับประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับ พอช. พบว่า ประมาณร้อยละ 72 ทำงานร่วมกับ พอช. มาอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป และมีจำนวนเล็กน้อยที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับ พอช. น้อยกว่า 1 ปี เห็นได้ว่า ตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจมีความครอบคลุม ทั้งคณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการในส่วนกลาง และอนุกรรมการในแต่ละภูมิภาค และเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง (เป็นประธาน หรือกรรมการ หรือที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ) อีกทั้งยังมีประสบการณ์ทำงานกับ พอช. มาอย่างต่อเนื่องยาวนาน

คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย ประมาณ 1 ใน 4 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และมีระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยเป็นผู้ที่เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ มีสัดส่วนสูงที่สุด รองลงมา คือ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ และเกษตรกร โดยมีบางส่วนค้าขาย และธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 5. 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ปี 2566

| ข้อมูลพื้นฐาน | ผู้รับบริการ |
|--|--------------|
| บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก) | |
| คณะกรรมการสถาบันฯ | 2.68 |
| กรรมการตรวจสอบ | 0.89 |
| อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน | 0.89 |
| อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน | 0.89 |
| อนุกรรมการบริหารบุคลากร | - |
| อนุกรรมการสินเชื่อ | 7.14 |
| อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน | 9.82 |
| อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง | 5.36 |
| อนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ | 10.71 |
| อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน | 5.36 |
| อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน | 1.79 |
| อนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน | - |
| อนุกรรมการภาคเหนือ | 13.39 |
| อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 14.29 |
| อนุกรรมการภาคใต้ | 10.71 |
| อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก | 16.07 |
| อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก | 9.82 |
| ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่าง ๆ | |
| ประธานคณะอนุกรรมการ | 6.25 |
| กรรมการในคณะอนุกรรมการ | 38.39 |
| ที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ | 14.29 |
| ผู้นำเครือข่ายชุมชน | 27.68 |
| ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | - |
| ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ | - |
| อาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ | 13.39 |
| ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. | |
| ไม่เกิน 1 ปี | 0.89 |
| ตั้งแต่ 1 - 3 ปี | 12.50 |
| มากกว่า 3 - 5 ปี | 14.29 |
| มากกว่า 5 - 7 ปี | 6.25 |
| มากกว่า 7 - 9 ปี | 9.82 |
| มากกว่า 9 ปีขึ้นไป | 56.25 |

| ข้อมูลพื้นฐาน | ผู้รับบริการ |
|---|---------------|
| เพศ | |
| ชาย | 65.18 |
| หญิง | 34.82 |
| กลุ่มอายุ | |
| 20 - 30 ปี | 0.89 |
| 31 - 40 ปี | 3.57 |
| 41 - 50 ปี | 13.39 |
| 51 - 60 ปี | 36.61 |
| มากกว่า 60 ปี | 45.54 |
| ระดับการศึกษา | |
| ต่ำกว่าประถมศึกษา | 1.79 |
| ประถมศึกษา | 5.36 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 9.82 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 7.14 |
| อนุปริญญา/ ปวส. | 33.93 |
| ปริญญาตรี | 41.96 |
| ปริญญาโทขึ้นไป | 1.79 |
| อาชีพ | |
| เกษตรกร | 16.96 |
| รับจ้าง/ลูกจ้าง | 8.93 |
| ค้าขาย | 6.25 |
| ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ | 16.96 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 4.46 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 10.71 |
| เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ | 35.71 |
| จำนวน | 120 |
| ร้อยละ | 100.00 |

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการสำรวจ ปี 2566

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของ พอช. ในปี 2566 พบว่า คณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในภาพรวม 7.90 คะแนน เต็ม 10 คะแนน โดยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านต่างกันเล็กน้อย โดยด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยสูงกว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) (คะแนนเฉลี่ย 7.96 คะแนน และ

7.94 คะแนน เปรียบเทียบกับ 7.79 คะแนน (รายละเอียดดังตารางที่ 5. 2) โดยประเด็นที่คณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจมากกว่า 8 คะแนนขึ้นไป ได้แก่

ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)

- การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง เช่น การพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดสวัสดิการชุมชน เป็นต้น (8.42 คะแนน)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)

- การสนับสนุนกลไกและกระจายการบริหารจัดการไปสู่พื้นที่เกิดความคล่องตัวและยืดหยุ่นในการดำเนินงาน (8.07 คะแนน)

ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

- การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน ภาครัฐของเจ้าหน้าที่ (8.13 คะแนน)
- การทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. (8.04 คะแนน)

สำหรับประเด็นที่คณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า โดยให้คะแนนความพึงพอใจน้อยกว่า 7.70 คะแนน ได้แก่

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)

- การพัฒนาระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการ (7.64 คะแนน)
- การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน (7.57 คะแนน)
- การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการดำเนินงาน (7.52 คะแนน)

ตารางที่ 5. 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

| | ค่าเฉลี่ย | ค่า STD |
|---|-------------|-------------|
| ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) | 7.94 | 1.21 |
| — การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง เช่น การพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดสวัสดิการชุมชน เป็นต้น | 8.42 | 1.37 |
| — การส่งเสริมสภาองค์กรชุมชนเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น | 7.72 | 1.73 |
| — การสนับสนุนให้เกิดการประสานทรัพยากรจากหน่วยงานต่าง ๆ | 7.76 | 1.25 |
| — การเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนให้มีความเข้มแข็ง | 7.94 | 1.49 |
| — การนำข้อมูลองค์กรชุมชนและประเด็นงานพัฒนาด้านต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน | 7.88 | 1.43 |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) | 7.79 | 1.20 |
| — การสนับสนุนกลไกและกระจายการบริหารจัดการไปสู่พื้นที่เกิดความคล่องตัวและยืดหยุ่นในการดำเนินงาน | 8.07 | 1.57 |
| — การประสาน/บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคม/ภาคเอกชน | 7.96 | 1.31 |
| — การพัฒนาระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการ | 7.64 | 1.36 |
| — การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน | 7.57 | 1.48 |
| — การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการดำเนินงาน | 7.52 | 1.46 |
| — การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของ พอช. และขบวนองค์กรชุมชน | 7.96 | 1.42 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 7.96 | 1.31 |
| — ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงาน | 7.85 | 1.40 |
| — ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 7.88 | 1.46 |
| — การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา และมุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 7.90 | 1.47 |
| — การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีของเจ้าหน้าที่ | 8.13 | 1.39 |
| — การทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 8.04 | 1.47 |
| ความพึงพอใจรวม | 7.90 | 1.16 |

การเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินการ

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเปรียบเทียบกับช่วง 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง พบว่า ประมาณร้อยละ 63 ของคณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ เห็นว่าการดำเนินงานในปี 2566 มีแนวโน้มดีขึ้นโดยเปรียบเทียบกับในช่วงปี 2563-2565 และมีบางส่วนเห็นว่า มีแนวโน้มแย่ลง โดยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) มีสัดส่วนของผู้ที่เห็นว่า ผลการดำเนินงานมีแนวโน้มดีขึ้นสูงสุด รองลงมา คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ตามลำดับ (รายละเอียดดังตารางที่ 5.3)

ตารางที่ 5.3 ความพึงพอใจปี 2566 เปรียบเทียบกับการดำเนินงานในช่วง 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง

| | แย่ลง | เหมือนเดิม | ดีขึ้น | รวม |
|---|-------|------------|--------|--------|
| ความพึงพอใจภาพรวม | 6.31 | 30.63 | 63.06 | 100.00 |
| ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) | 9.91 | 27.03 | 63.06 | 100.00 |
| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) | 8.11 | 20.72 | 71.17 | 100.00 |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 11.71 | 31.53 | 56.76 | 100.00 |

ตารางที่ 5.4 คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ย จำแนกตามสถานะและบทบาท

| | A | B | C | D |
|---------------------------------------|-------------------------------------|--|-------|-------|
| สถานะในคณะกรรมการ | | | | |
| ประธาน กรรมการ และที่ปรึกษา | 7.69 | 7.79 | 7.56 | 7.71 |
| อื่น ๆ | 8.20 | 8.17 | 8.11 | 8.33 |
| ค่า P-value | 0.020 | 0.106 | 0.017 | 0.013 |
| บทบาทความรับผิดชอบในคณะกรรมการ | | | | |
| อนุกรรมการในแต่ละภูมิภาค | 7.93 | 7.89 | 7.81 | 8.08 |
| อื่น ๆ | 7.84 | 8.03 | 7.75 | 7.76 |
| ค่า P-value | 0.719 | 0.573 | 0.787 | 0.218 |
| หมายเหตุ | A ความพึงพอใจภาพรวม | B ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. | | |
| | C ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | D ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา | | |

ความแตกต่างของผลประเมินความพึงพอใจ

ผู้ให้ข้อมูลที่มีสถานะเป็นประธาน กรรมการ และที่ปรึกษา มีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบผู้ให้ข้อมูลที่มีสถานะอื่น ๆ ทั้งความพึงพอใจภาพรวม ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. โดยคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างผู้ให้ข้อมูลที่มีบทบาทเป็นอนุกรรมการในแต่ละภูมิภาคกับผู้ให้ข้อมูลที่มีบทบาทอื่น ๆ (รายละเอียดดังตารางที่ 5.4)

3. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเองในฐานะคณะกรรมการที่ทำงานร่วมกับ พอช.

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเองในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พบว่าในภาพรวมให้คะแนนเฉลี่ย 7.81 คะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยส่วนใหญ่ให้คะแนนความพึงพอใจตั้งแต่ 8 คะแนนขึ้นไป และมีบางส่วนให้คะแนนความพึงพอใจ 4-5 คะแนน (รายละเอียดดัง

ตารางที่ 5.5) สำหรับข้อจำกัดด้านใดเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน พบว่า ประมาณร้อยละ 46 เห็นว่า “ทำได้ที่อยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน” รองลงมา คือ “การมีเวลา ความเอาใจใส่ และความรับผิดชอบ” และ “ความไม่เป็นอิสระในการตัดสินใจ” ตามลำดับ โดยมีบางส่วน เห็นว่า ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ คุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการและระยะเวลาที่ได้รับเอกสารวาระต่าง ๆ ในการตัดสินใจ อุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน อันเป็นประเด็นที่สามารถพัฒนาได้ในอนาคต

ความแตกต่างของผลประเมินความพึงพอใจ

ผู้ให้ข้อมูลที่มีสถานะเป็นประธาน กรรมการ และที่ปรึกษา มีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเองในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยเปรียบเทียบกับผู้ให้ข้อมูลที่มีสถานะอื่น ๆ ในขณะเดียวกันคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเองในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างผู้ให้ข้อมูลที่มีบทบาทเป็นอนุกรรมการในแต่ละภูมิภาคกับผู้ให้ข้อมูลที่มีบทบาทอื่น ๆ ด้วยเช่นเดียวกัน (รายละเอียดดังตารางที่ 5.6)

ตารางที่ 5.5 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการ และประเด็นปัญหาอุปสรรค

| | ร้อยละ |
|---|--------|
| ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการที่ทำงานร่วมกับ พอช. | |
| 4-5 คะแนน | 7.14 |
| 6-7 คะแนน | 32.14 |
| 8 คะแนนขึ้นไป | 60.71 |
| ค่าเฉลี่ย | 7.81 |
| ค่า STD. | 1.52 |
| ข้อจำกัดด้านใดเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน | |
| ทำได้ดีอยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน | 46.43 |
| การมีเวลา ความเอาใจใส่ และความรับผิดชอบ | 24.11 |
| ความไม่เป็นอิสระในการตัดสินใจ | 8.04 |
| ความรู้ความสามารถที่ไม่เหมาะสมกับงาน | 6.25 |
| ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ | 3.57 |
| คุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ | 1.79 |
| ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารวาระต่าง ๆ ในการตัดสินใจ | 1.79 |
| ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ / ไม่ตอบ | 1.79 |
| อื่น ๆ | 6.25 |

ตารางที่ 5.6 ตารางที่ คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ย จำแนกตามสถานะและบทบาท

| | คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย |
|---------------------------------------|------------------------|
| สถานะในคณะกรรมการ | |
| ประธาน กรรมการ และที่ปรึกษา | 7.71 |
| อื่น ๆ | 7.96 |
| ค่า P-value | 0.406 |
| บทบาทความรับผิดชอบในคณะกรรมการ | |
| อนุกรรมการในแต่ละภูมิภาค | 7.75 |
| อื่น ๆ | 7.93 |
| ค่า P-value | 0.562 |

4. ความเห็นต่อประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระยะสั้น (ไม่เกิน 3 ปี)

ผลการสำรวจความเห็นต่อประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระยะสั้น (ไม่เกิน 3 ปี) ของคณะอนุกรรมการพบว่า ประมาณร้อยละ 20 เห็นว่า “ทำดีอยู่แล้ว” อย่างไรก็ตาม คณะอนุกรรมการคิดเห็นว่ายังมีประเด็นที่ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระยะสั้นในประเด็น “การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคีต่าง ๆ และเท่าทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง” รองลงมา คือ “การประสานความร่วมมือ

และบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ทั้งในระดับนโยบายและพื้นที่” และ “การนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดเก็บข้อมูลชุมชน/กลุ่มเป้าหมาย” ตามลำดับ (รายละเอียดดังตารางที่ 5.7)

ตารางที่ 5.7 ประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระยะสั้น (ไม่เกิน 3 ปี)

| | ร้อยละ |
|---|--------|
| ทำที่อยู่แล้ว | 19.64 |
| การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคีต่าง ๆ และเท่าทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง | 15.18 |
| การประสานความร่วมมือและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ทั้งในระดับนโยบายและพื้นที่ | 11.61 |
| การนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดเก็บข้อมูลชุมชน/กลุ่มเป้าหมาย | 8.93 |
| การปรับปรุงขั้นตอน/กระบวนการและแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ในการดำเนินงาน | 7.14 |
| การเสนอโครงการ และเบิกจ่ายงบประมาณให้มีมาตรฐานและชัดเจน | |
| การส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้ทำงานเชิงรุกกับชุมชน | 6.25 |
| การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ ให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน และเก็บเฉพาะข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม | 5.36 |
| การประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน และภาพลักษณ์ของ พอช. ให้รู้จักในวงกว้าง | 5.36 |
| การลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูลในเอกสารโครงการ | 4.46 |
| การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ | 3.57 |
| การมีระบบติดตามผลโครงการที่ต่อเนื่องและชัดเจน | 2.68 |
| การจัดทำพื้นที่ต้นแบบด้านการนำฐานข้อมูลไปใช้แก้ไขปัญหาของชุมชน | 1.79 |
| ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ / ไม่ตอบ | 1.79 |
| อื่น ๆ | 6.25 |

5. ความเห็นต่อประเด็นในการสร้างความผูกพันกับ พอช. ของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาในเชิงคุณภาพส่วนนี้ได้แสดงผลการศึกษาจากคณะอนุกรรมการต่อประเด็นการสร้างความผูกพันกับ พอช. ของผู้รับบริการในรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงาน โดยพบว่า คณะอนุกรรมมีความเห็นแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) สนับสนุนให้ พอช. เป็นพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนาให้กับชุมชน และ 2) สนับสนุนให้ พอช. เป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งร่วมกับชุมชน โดยมีเหตุผลประกอบ ดังนี้

1) สนับสนุนให้ พอช. เป็นพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนาให้กับชุมชน เนื่องจาก พอช. มีศักยภาพในการให้คำปรึกษาและการแนะนำ สำหรับประเด็นการเป็นหุ้นส่วนนั้น อาจจะทำให้เกิด

การขึ้นนำชุมชนมากเกินไป อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการคิดเห็นว่า การสนับสนุนให้ชุมชนได้ดำเนินการพัฒนาชุมชนด้วยชุมชนเองให้มากที่สุดเป็นสิ่งที่ พอช. ควรสนับสนุนต่อไป

“เป็นพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษา แนะนำ คือสิ่งที่ดี ให้ชุมชนทำงานได้เอง ถูกต้องแล้ว”

กรณีศึกษาที่ 63, ชาย, กรรมการในคณะอนุกรรมการ, อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน

“บางส่วนก็ต้องเป็นพี่เลี้ยงดีที่สุดแล้ว เพราะกระบวนการสร้างชุมชนต้องสร้างด้วยชาวบ้าน ถ้า พอช. เข้าไปเป็นหุ้นส่วนก็เหมือนเป็นการขึ้นนำ”

กรณีศึกษาที่ 6, ชาย, กรรมการในคณะอนุกรรมการ, อนุกรรมการสินเชื่อ

“สร้างบรรยากาศการเป็นพี่เลี้ยง มาช่วยหาทรัพยากรในการพัฒนา และมีพื้นที่ในการหารือ จะทำให้ พอช. และสภามีความเป็นหุ้นส่วนกัน ไม่ใช่แค่เป็นผู้ติดตาม”

กรณีศึกษาที่ 1, ชาย, อนุกรรมการประชาสัมพันธ์งานวิชาการและนโยบายสาธารณะ,
อนุกรรมการภาคเหนือ

“พอช. ควรเป็นพี่เลี้ยงและร่วมด้วยช่วยทำงานพัฒนาชุมชน โดยก้าวไปพร้อม ๆ กัน”

กรณีศึกษาที่ 70, หญิง, ที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ, อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน,
อนุกรรมการภาคเหนือ

2) สนับสนุนให้ พอช. เป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งร่วมกับชุมชน เนื่องจากบริบทของแต่ละพื้นที่มีความเฉพาะ การสนับสนุนให้ชุมชนออกแบบ วางแผน และดำเนินการด้วยชุมชนเอง เป็นผลดีต่อชุมชนและก่อให้เกิดการพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาค มีสิทธิในการแสดงความคิดเห็น และนำไปสู่ความรู้สึกเป็นเจ้าของในอนาคต

“ควรให้ความเสมอภาค ไม่ใช่ไปพัฒนาเขา”

กรณีศึกษาที่ 13, ชาย, ที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ, อนุกรรมการประชาสัมพันธ์งานวิชาการและนโยบายสาธารณะ, 12. อนุกรรมการภาคเหนือ

“ต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนของชุมชน ให้ชาวบ้านมีโอกาสในการออกแบบแนวทางการพัฒนา ไม่ใช่ให้เจ้าหน้าที่มาออกแบบเพื่อกำหนดแนวทาง เหมือนเป็นการยึดเยียด ไม่สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่”

กรณีศึกษาที่ 9, หญิง, ประธานสภาองค์กรชุมชน, อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑล และตะวันออก

“ปัจจุบันเหมือนอยากให้ชุมชนพึ่งพาตัวเองให้ได้มากกว่า จากการปฏิบัติถ้าจะให้เป็นส่วนต้องเขามาร่วมกันคิดและถกกันกรองโครงการ ปัญหาไปด้วยกัน”

กรณีศึกษาที่ 45, หญิง, ผู้นำเครือข่ายชุมชน, อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก

“ต้องตีโจทย์ให้แตกกว่า ส่วนในการพัฒนาคืออะไร ต้องแชร์ทั้งผลประโยชน์และต้นทุน ปัจจุบันมีน้ำหนักแค่การลงทุนจาก พอช. ต้องมาประชุมตกลึกกันว่า ส่วนคือทุกคนมีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกคนมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็น”

กรณีศึกษาที่ 59, ชาย, อาจารย์/นักวิชาการ/ผู้ทรงคุณวุฒิ, อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการได้เสนอแนวทางการปรับการดำเนินงานเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกผูกพันกับพอช. ในฐานะเป็นส่วนร่วมการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง 4 ประการ ดังนี้

1) การปรับทัศนคติในการทำงานให้เป็นหุ้นส่วนร่วมกัน โดยปรับทัศนคติทั้งเจ้าหน้าที่ของพอช. และชุมชนว่าต่างมีสถานะเท่าเทียมกันหรือเป็นหุ้นส่วนร่วมกัน การดำเนินงานของแต่ละฝ่ายล้วนมีส่วนสำคัญในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและยั่งยืน ทั้งนี้ พบข้อสังเกตว่า การสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันอย่างต่อเนื่องจะเป็นจุดเริ่มต้นในการปรับความรู้สึกผูกพันกับพอช. ในฐานะเป็นส่วนร่วมได้

“สำหรับชาวบ้าน ควรให้ความเสมอภาค ไม่ใช่ไปพัฒนาเขา ดังนั้น การออกแบบต้องออกแบบให้เท่าเทียมกัน แต่การให้บริการก็ยังเป็นหน้าที่หลัก อันนี้ต้องพัฒนาให้เท่ากัน ให้ทันสมัย เช่น ในการสื่อสารให้เกิดจากการร่วมกันจริง ๆ เพราะปัจจุบันทุกคนมีมือถือ รู้ข้อมูลเท่าเทียมกันแล้ว การโยกกันเป็นระบบร่วมกันจึงเป็นประเด็นสำคัญ ไม่ใช่ให้ผู้ให้บริการปรับตัวอย่างเดียว

ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ก็ต้องออกแบบเรื่องนี้ให้ชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น เรามีพื้นที่ขนาดใหญ่มาก มีองค์กรสภาชุมชนเกือบเต็มพื้นที่ แต่การบริการกระจุกตัวอยู่ตรงกลาง ดังนั้นก็ต้องกระจายการบริการออกไปในพื้นที่และตรงกับที่ผู้ใช้บริการต้องการ”

กรณีศึกษาที่ 13, ชาย, อาจารย์/นักวิชาการ/ผู้ทรงคุณวุฒิ, อนุกรรมการประชาสังคม พัฒนงานวิชาการและนโยบายสาธารณะ, อนุกรรมการภาคเหนือ

“ต้องให้ความเป็นเจ้าของกับเขา ด้วยการเพิ่มความเข้าใจให้เขาว่า ทุกโครงการที่ทำ เขาเป็นเจ้าของตั้งแต่เริ่ม พอช. แค่มานหนุนเสริม เพราะเมื่อ พอช. ไม่อยู่ เขาจะต้องดูแลกันต่อไป ต้องปลูกฝังเขาทุกระดับชั้นทำงาน”

กรณีศึกษาที่ 2, หญิง, กรรมการในคณะอนุกรรมการ, อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“สร้างความเข้าใจกับเขาใหม่ว่า สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไป พัฒนาไปได้ เพราะชุมชนเป็นคนขับเคลื่อน ไม่ใช่พอช. เป็นการทำงานด้วยกัน แต่ในบางชุมชนก็มีข้อจำกัดในชุมชน คือ เมื่อเปลี่ยนผู้นำก็ต้องมาทำความเข้าใจกันใหม่ เริ่มต้นกันใหม่”

กรณีศึกษาที่ 3, ชาย, ผู้นำเครือข่ายชุมชน, อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ต้องช่วยกันให้เกิดการพัฒนาจริง ๆ โดยการพยายามให้พี่น้องรู้สึกว่าเป็นหุ้นส่วนกัน ให้เขารับทราบว่า งบประมาณนี้มาจาก พอช. และสภาองค์กรชุมชนก็คือส่วนหนึ่งของ พอช.”

กรณีศึกษาที่ 21, ชาย, ประธานสภาองค์กรชุมชน, อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก

“ต้องทำให้เขารู้สึกความเป็นเจ้าของร่วมกัน อาจจะต้องพูดคุยทำความเข้าใจให้เขาเห็นว่า เขาได้ประโยชน์ ชุมชนได้ประโยชน์ ไม่ใช่แค่มานทำตามหน้าที่แล้วก็จบไป”

กรณีศึกษาที่ 54, ชาย, อาจารย์/นักวิชาการ/ผู้ทรงคุณวุฒิ, อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออกเฉียง

2) การส่งเสริมการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ เนื่องจากแต่ละชุมชนมีบริบทเฉพาะและอาจต้องใช้วิธีการพัฒนาชุมชนที่แตกต่างกัน ดังนั้นแนวทางการปรับการดำเนินงานจึงควรสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การบริหารจัดการงบประมาณ และการดำเนินงาน พร้อมกับการกำหนดบทบาทของแต่ละส่วนให้ชัดเจน

“ควรจัดบทบาทแต่ละส่วนให้ชัดเจน โดยผู้ให้บริการหรือผู้เข้าร่วมโครงการ ออกแบบด้วยตนเอง เช่น ในโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต พอช. มีหน้าที่จัดทำระบบฐานข้อมูล พื้นที่มีข้อมูลกลุ่มเป้าหมายแล้วก็นำเข้าฐานข้อมูล ผ่านการประสานขบวนองค์กรชุมชนก็ได้ เพราะฉะนั้นทุกฝ่ายจะมีส่วนร่วมกัน”

กรณีศึกษาที่ 14, ชาย, กรรมการในคณะอนุกรรมการ, ผู้นำเครือข่ายชุมชน, อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน, อนุกรรมการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก

“ควรให้จังหวัดเป็นผู้ดำเนินการในเชิงระบบ ให้กระบวนองค์กรชุมชนเป็นผู้จัดการ ให้เจ้าหน้าที่ พอช. เป็นผู้จัดอบรมให้ความรู้ เทคนิค ปรับขั้นตอนการทำโครงการให้ง่ายขึ้น และสนับสนุนทรัพยากร”

กรณีศึกษาที่ 12, ชาย, ที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ, อาจารย์/นักวิชาการ/ผู้ทรงคุณวุฒิ, อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา และวิธีการในการแก้ปัญหา รวมถึงตั้งงบประมาณในการแก้ปัญหา”

กรณีศึกษาที่ 27, ชาย, อาจารย์/นักวิชาการ/ผู้ทรงคุณวุฒิ, อนุกรรมการภาคเหนือ

“ต้องประสานงาน หรือ กำหนดทิศทางยุทธศาสตร์เป้าหมายร่วมกับพื้นที่ เพราะในพื้นที่อาจจะมีอะไรมากกว่าที่ พอช. กำหนดมา”

กรณีศึกษาที่ 28, ชาย, ที่ปรึกษาองค์กรชุมชน, อนุกรรมการภาคเหนือ

“สร้างการมีส่วนร่วม โดยให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การวางแผน”

กรณีศึกษาที่ 47, ชาย, ผู้นำเครือข่ายชุมชน, อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก

3) การลดงานบริหารจัดการและการกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ โดยการลดขั้นตอนหรือระเบียบปฏิบัติลงจะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกทำงานได้สะดวกขึ้น อีกทั้งการกำหนดตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงกับการทำงานควรมาจากความร่วมมือจากชุมชนซึ่งแต่ละพื้นที่มีบริบทแตกต่างกันและมีความเป็นไปได้ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของระบบราชการ อีกทั้งไม่ใช่เพื่อติดตามการทำงานตามตัวชี้วัดหรือเป็นเพียงการสั่งการเท่านั้น

“ลดงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ เป็นงานที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมาก”

กรณีศึกษาที่ 4, ชาย, ผู้นำเครือข่ายชุมชน, อนุกรรมการสินเชื่อ

“การปรับลดระเบียบข้อปฏิบัติลง ให้ชุมชนเข้าถึงโครงการต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น”

กรณีศึกษาที่ 64, หญิง, กรรมการในคณะอนุกรรมการ, อนุกรรมการบ้านมั่นคงและ
การจัดการที่ดิน

“พอช. ควรลดการควบคุมจาก กพร. ลงในระดับหนึ่ง ไม่มุ่งเน้นหรือควบคุม
ในลักษณะที่เป็นตัวชี้วัด”

กรณีศึกษาที่ 12, ชาย, ที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ, อาจารย์/นักวิชาการ/
ผู้ทรงคุณวุฒิ, อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ต้องนำแผนจากชาวบ้านไปเป็นต้นทุน อย่าเน้นตัวชี้วัดจากทางราชการ
มากเกินไป”

กรณีศึกษาที่ 57, หญิง, ผู้นำเครือข่ายชุมชน, อนุกรรมการภาคใต้

4) การสนับสนุน พอช. ให้ทำงานในเชิงรุกกับชุมชน โดยสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารของ พอช. ทำงานเชิงรุกหรือมีกิจกรรมร่วมกับชุมชนให้มากขึ้น ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการผ่านการประชุมและรูปแบบที่ไม่เป็นทางการผ่านการปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อกระชับความสัมพันธ์และเพิ่มโอกาสในการสื่อสารเพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกัน

“มีการหารือประชุมกับหน่วยงานภาคีแบบร่วมกันและบ่อยครั้ง”

กรณีศึกษาที่ 85, ชาย, กรรมการในคณะอนุกรรมการ, อนุกรรมการสนับสนุนสภา
องค์กรชุมชน

“ก่อนขึ้นโครงการควรรมาแชร์กับชุมชนให้มาก ไม่ใช่มาตอนใกล้ ๆ เจ้าหน้าที่
คิดตัวเอง ชาวบ้านก็มองว่าเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าของ”

กรณีศึกษาที่ 37, ชาย, ผู้นำเครือข่ายชุมชน, อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“ปรับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร พอช. กับชุมชน เพราะตอนนี้ให้แต่
เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ แต่ประธานไม่เคยลงไปพื้นที่ ไม่เหมือนในยุคประธานคนเก่า
ที่ลงพื้นที่ตลอด ชุมชนก็จะมั่นใจใน พอช. ชาวบ้านรู้สึกว่าเป็นบ้าน”

กรณีศึกษาที่ 8, หญิง, ประธานคณะอนุกรรมการ, อนุกรรมการภาคกรุงเทพ
ปริมณฑลและตะวันออก

“ก่อนหน้านี้วางบทบาทเป็นพี่เลี้ยง ต้องเปลี่ยนมาเป็นคนประสานให้เกิดเวที
ความร่วมมือกับผู้รับบริการและภาคี”

กรณีศึกษาที่ 33, ชาย, อาจารย์/นักวิชาการ/ผู้ทรงคุณวุฒิ, อนุกรรมการภาคเหนือ

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48 คะแนนเต็ม 5 คะแนน) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) (ค่าเฉลี่ย 4.42 คะแนน และ 4.41 คะแนน)

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในของผู้รับบริการ ปี 2562-2566 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) สำหรับด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและมีแนวโน้มคงที่

แม้ว่าผลการประเมินจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมีบางประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ ได้แก่ 1) แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.26 คะแนน) และ 2) การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.27 คะแนน)

สำหรับคณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในภาพรวม 7.90 คะแนน เต็ม 10 คะแนน โดยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านต่างกันเพียงเล็กน้อย โดยประเด็นที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการ 2) การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน และ 3) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการดำเนินงาน ล้วนอยู่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) เห็นได้ว่า มีความแตกต่างของมุมมองในการพัฒนาบริการระหว่างผู้ใช้บริการ กับคณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ อย่างเห็นได้ชัด

ผลการประเมินตนเองในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

ในภาพรวมคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับ พอช. ให้คะแนนเฉลี่ย 7.81 คะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยส่วนใหญ่ให้คะแนนความพึงพอใจตั้งแต่ 8 คะแนนขึ้นไป และมีบางส่วนให้คะแนนความพึงพอใจ 4-5 คะแนน สำหรับประเด็นข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค

สำคัญในการดำเนินงาน พบว่า ประมาณร้อยละ 46 เห็นว่า “ทำได้ดีอยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน” รองลงมา คือ ปัญหาในการจัดการของแต่ละคน (การมีเวลา ความเอาใจใส่ และความรับผิดชอบ) โดยมีบางส่วนเห็นว่า ความไม่เป็นอิสระในการตัดสินใจ ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ คุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ และระยะเวลาที่ได้รับเอกสารวาระต่าง ๆ ในการตัดสินใจเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน อันเป็นประเด็นที่สามารถพัฒนาได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ในมุมมองของผู้รับบริการโดยพิจารณาจากประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ ควรให้ความสำคัญกับ

- 1) การพัฒนาความรู้ความสามารถของแกนนำ/ผู้นำชุมชนในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นในสังคมยุคใหม่
- 2) การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน กองเลขาจังหวัด และกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ

ในขณะที่คณะอนุกรรมการเห็นว่า ควรให้ความสำคัญกับ

- 1) การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีต่าง ๆ และเท่าทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง
- 2) การประสานความร่วมมือและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ทั้งในระดับนโยบายและพื้นที่
- 3) การนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดเก็บข้อมูลชุมชนกลุ่มเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความสัมพันธ์ผูกพันกับ พอช.

คณะอนุกรรมการมีความเห็นต่อประเด็นการสร้างความสัมพันธ์ผูกพันกับ พอช. ของผู้รับบริการ ใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ แนวทางแรกควรสนับสนุนให้ พอช. เป็นเพียงพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนาให้กับชุมชน และแนวทางที่สอง ควรสนับสนุนให้ พอช. เป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งร่วมกับชุมชน โดย

- 1) ต้องปรับฐานคิดในการทำงานให้เป็นหุ้นส่วนร่วมกัน โดยปรับทัศนคติทั้งเจ้าหน้าที่ของ พอช. และชุมชนว่า ต่างมีสถานะเท่าเทียมกันหรือเป็นหุ้นส่วนร่วมกัน การดำเนินงานของแต่ละฝ่ายล้วนมีส่วนสำคัญในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและยั่งยืน
- 2) ต้องส่งเสริมการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การบริหารจัดการงบประมาณ และการดำเนินงาน โดยการกำหนดบทบาทของแต่ละส่วนให้ชัดเจน
- 3) ต้องลดงานบริหารจัดการและ การกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่

4) ต้องสนับสนุน พอช. ให้ทำงานในเชิงรุกกับชุมชน ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการผ่านการประชุม และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการผ่านการปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อกระชับความสัมพันธ์และเพิ่มโอกาสในการสื่อสารเพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกัน

รายการอ้างอิง

- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2560). *รายงานผลการปรับปรุงงานตามผลสำรวจของ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน*. เข้าถึงจาก
https://web.codi.or.th/operating_results/20180517-1295/
- สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2564). *โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการ
ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).*
กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุราษฎร์ธานี จำเนียรพล, มณฑกานต์ ฉิมมาลี, ธนานนท์ บัวทอง, พลัฏฐ์ อำไพ, ชาญชานินทร์ ไสแก้ว.
(2563). *โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563
ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).* กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยสังคม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนานนท์ บัวทอง, สุกัญญา มีสกุลทอง, ณัฐชานันท์ ไตรวัฒนวงษ์ และพลัฏฐ์ อำไพ. (2565).
*โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2565 สถาบันพัฒนาองค์กร
ชุมชน (องค์การมหาชน).* ปทุมธานี: คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนตรี เกิดมีมูล, ศุภกฤต เดชะนามเมือง, ภาพรณ์ ลิ้มสุรัตน์ และไพโรจน์ ฤกษ์อรุณรัตน์. (2562).
*โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ของ
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).* กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการวิชาการ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชัย รูปขำดี, ศุภกฤต เดชะนามเมือง และไพโรจน์ ฤกษ์อรุณรัตน์. (2561). *โครงการสำรวจความพึง
พอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2561 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
(องค์การมหาชน).* กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Stufflebeam, D.L. et al. (1971). *Educational Evaluation and Decision-Making*. Ithaca,
Illinois: Peacock Publishers.

ภาคผนวก ก แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจ ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

(3) อื่นๆ (ระบุ)

2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 20 ปี

(2) 20 - 30 ปี

(3) 31 - 40 ปี

(4) 41 - 50 ปี

(5) 51 - 60 ปี

(6) มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

(1) ต่ำกว่าประถมศึกษา

(2) ประถมศึกษา

(3) มัธยมศึกษาตอนต้น

(4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

(5) อนุปริญญา/ ปวส.

(6) ปริญญาตรี

(7) ปริญญาโทขึ้นไป

(8) อื่นๆ (ระบุ)

4. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) เกษตรกร | <input type="checkbox"/> (2) รับจ้าง/ลูกจ้าง |
| <input type="checkbox"/> (3) ค้าขาย | <input type="checkbox"/> (4) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/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)

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> (1) โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน |
| <input type="checkbox"/> (2) โครงการบ้านพอเพียง |
| <input type="checkbox"/> (3) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท |
| <input type="checkbox"/> (4) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน |

8. พื้นที่ดำเนินงานโครงการ

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ภาคเหนือ |
| <input type="checkbox"/> (2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ |
| <input type="checkbox"/> (3) ภาคใต้ |
| <input type="checkbox"/> (4) ภาคกลางและตะวันตก |
| <input type="checkbox"/> (5) ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก |

คำชี้แจงการตอบสำหรับส่วนที่ 2-3-4

โปรดอ่านคำถามเชิงประเมินโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)

(ประสิทธิภาพ)

| การได้รับการสนับสนุนจาก (ประสิทธิผล) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ภัยพิบัติ เป็นต้น | | | | | |
| 2. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น | | | | | |
| 3. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนร่วม สามารถเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ | | | | | |
| 4. การพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย/กลุ่มเปราะบางมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น | | | | | |
| 5. กองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยให้เกิดระบบสวัสดิการพื้นฐาน ดูแลคนในชุมชนทุกช่วงวัย ตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย ทำให้สมาชิกในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตของคนชุมชน | | | | | |
| 6. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนและเกิดการพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจของชุมชน | | | | | |
| 7. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ | | | | | |
| 8. แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่ | | | | | |
| 9. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น | | | | | |
| 10. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน | | | | | |
| 11. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ | | | | | |
| 12. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) สามารถบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน | | | | | |
| 13. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น | | | | | |

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)

| กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|-------------|------|----------------|
| | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 1. การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งและสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถจัดการตนเอง เช่น การจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับตำบลและจังหวัด การเชื่อมโยงแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ | | | | | |
| 2. การปฏิบัติงานหรือให้บริการมีความโปร่งใส เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา สามารถตรวจสอบกระบวนการให้บริการได้ | | | | | |
| 3. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผยเข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง | | | | | |
| 4. ขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงานหรือการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา | | | | | |
| 5. การปรับกลไกการบริหารจัดการและพิจารณาโครงการไปที่กลุ่มจังหวัดทำให้มีความคล่องตัว รวดเร็วและใกล้ชิดกับพื้นที่มากขึ้น | | | | | |
| 6. มีคู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ และระบบโปรแกรมสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนการพัฒนาองค์กรชุมชนในพื้นที่ | | | | | |
| 7. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการพัฒนาองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัด และกองเลขางานประเด็นต่างๆ เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมต่าง ๆ | | | | | |
| 8. มีการใช้ระบบโปรแกรมสารสนเทศออนไลน์ในการบันทึกข้อมูลเสนอโครงการและเบิกจ่ายงบประมาณ | | | | | |
| 9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบัน และพร้อมใช้งาน | | | | | |
| 10. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ | | | | | |
| 11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุน | | | | | |
| 12. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน | | | | | |
| 13. มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ขบวนการพัฒนาองค์กรชุมชน ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย | | | | | |

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

| เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน | | | | | |
| 2. สามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ และการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ได้ | | | | | |
| 3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ | | | | | |
| 4. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่ | | | | | |
| 5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา | | | | | |
| 6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ | | | | | |
| 6.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ | | | | | |
| 6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลา | | | | | |
| 6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้ | | | | | |
| 6.4 มีพฤติกรรมที่ให้เกียรติผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 6.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้ | | | | | |
| 6.6 มีความรู้ความสามารถในการปรับตัว เท่าทันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น | | | | | |
| 6.7 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก | | | | | |
| 7. การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น | | | | | |
| 8. การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา | | | | | |

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) รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา
- 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. การพิจารณา กลั่นกรองโครงการ | |
| | 3. ระบบเอกสารคู่มือ และแบบฟอร์ม | |
| | 4. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ | |
| | 5. ระบบการติดตามประเมินผล | |
| | 6. ภาควิชาการ กลไกการขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม | |
| | 7. งานวิชาการ งานวิจัย และองค์ความรู้ | |
| | 8. การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ | |
| | 9. เจ้าหน้าที่ บุคลากร | |
| | 10. อื่นๆ โปรดระบุ | |

5.4 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของ พอช.

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจ คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ
ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2566 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานตามกลไกคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เพื่อที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ได้รับ รวมทั้งสนับสนุนการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ

และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการต่าง ๆ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

(3) อื่น ๆ (ระบุ)

2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 20 ปี

(2) 20 - 30 ปี

(3) 31 - 40 ปี

(4) 41 - 50 ปี

(5) 51 - 60 ปี

(6) มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

(1) ต่ำกว่าประถมศึกษา

(2) ประถมศึกษา

(3) มัธยมศึกษาตอนต้น

(4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

(5) อนุปริญญา/ ปวส.

(6) ปริญญาตรี

(7) ปริญญาโทขึ้นไป

(8) อื่น ๆ (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) อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

5. สถานะ/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่าง ๆ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ประธานคณะอนุกรรมการ | <input type="checkbox"/> (2) กรรมการในคณะอนุกรรมการ |
| <input type="checkbox"/> (3) ที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ | <input type="checkbox"/> (4) ผู้นำเครือข่ายชุมชน |
| <input type="checkbox"/> (5) ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | <input type="checkbox"/> (6) ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ |
| <input type="checkbox"/> (7) อาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ | <input type="checkbox"/> (8) อื่น ๆ (ระบุ) |

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- (1) กรรมการตรวจสอบ
- (2) อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน
- (3) อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน
- (4) อนุกรรมการบริหารบุคลากร
- (5) อนุกรรมการสินเชื่อ
- (6) อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน
- (7) อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง
- (8) อนุกรรมการประชาสัมพันธ์งานวิชาการและนโยบายสาธารณะ
- (9) อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน
- (10) อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน
- (11) อนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
- (12) อนุกรรมการภาคเหนือ
- (13) อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- (14) อนุกรรมการภาคใต้
- (15) อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก
- (16) อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก
- (17) คณะกรรมการสถาบันฯ

7. จำนวนปีประสบการณ์ที่ทำงานเป็นคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (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 |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

1. โปรดให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยที่ 0 คะแนน คือ ไม่พอพึงพอใจการดำเนินงานเลย และ 10 คะแนน คือ พอพึงพอใจการดำเนินงานอย่างยิ่ง

| ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ | ระดับคะแนนความพึงพอใจ |
|---|-----------------------|
| | 0 – 10 คะแนน |
| 1. ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนที่ พอช. จัดให้กับชุมชน | |
| โปรดให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ในการสนับสนุนชุมชนด้านต่าง ๆ | |
| 1.1 การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง เช่น การพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดสวัสดิการชุมชน เป็นต้น | |
| 1.2 การส่งเสริมสภาพองค์กรชุมชนเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น | |
| 1.3 การสนับสนุนให้เกิดการประสานทรัพยากรจากหน่วยงานต่าง ๆ | |
| 1.4 การเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนให้มีความเข้มแข็ง | |
| 1.5 การนำข้อมูลองค์กรชุมชนและประเด็นงานพัฒนาต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน | |
| 2. ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | |
| โปรดให้คะแนนความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 | |
| 2.1 การสนับสนุนกลไกและกระจายการบริหารจัดการไปสู่พื้นที่ให้เกิดความคล่องตัวและยืดหยุ่นในการดำเนินงาน | |
| 2.2 การประสาน/บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคม/ภาคเอกชน | |
| 2.3 การพัฒนาระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการ | |
| 2.4 การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน | |
| 2.5 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการดำเนินงาน | |
| 2.6 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของพอช. และขบวนการองค์กรชุมชน | |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | |
| โปรดให้คะแนนความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 | |
| 3.1 ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงาน | |
| 3.2 ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | |
| 3.3 การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา และมุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | |

3.4 การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีของเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

3.5 การทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

4. ความพึงพอใจภาพรวม

โปรดให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2. ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานในช่วง 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง

| | แย่ลง | เหมือนเดิม | ดีขึ้น | ไม่เข้าข่าย |
|--|-------|------------|--------|-------------|
| 1. ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนที่ พอช. จัดให้กับชุมชน | 1 | 2 | 3 | 7 |
| 2. ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 1 | 2 | 3 | 7 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. | 1 | 2 | 3 | 7 |
| 4. ความพึงพอใจภาพรวม | 1 | 2 | 3 | 7 |

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี 2562-2565 มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 - 4.61 คะแนนเต็ม 5 คะแนน ในความเห็นของท่าน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ควรเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านใดเป็นพิเศษในระยะสั้น (ไม่เกิน 3 ปี)

- (1) การประสานความร่วมมือและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ทั้งในระดับนโยบายและพื้นที่
- (2) การจัดทำพื้นที่ต้นแบบด้านการนำฐานข้อมูลไปใช้แก้ไขปัญหาของชุมชน
- (3) การนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดเก็บข้อมูลชุมชน/กลุ่มเป้าหมาย
- (4) การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ ให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน และเก็บเฉพาะข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม
- (5) การปรับปรุงขั้นตอน/กระบวนการและแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ในการดำเนินงาน การเสนอโครงการ และเบิกจ่ายงบประมาณให้มีมาตรฐานและชัดเจน
- (6) การมีระบบติดตามผลโครงการที่ต่อเนื่องและชัดเจน
- (7) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน และภาพลักษณ์ของ พอช. ให้รู้จักในวงกว้าง
- (8) การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคีต่าง ๆ และเท่าทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง
- (9) การส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของเจ้าหน้าที่
- (10) อื่น ๆ โปรดระบุ
- (11) ทำได้อยู่แล้ว
- (12) ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ / ไม่ตอบ

โปรดให้รายละเอียดเพิ่มเติม

4. ในปีงบประมาณ 2565 ประมาณร้อยละ 62 ของคณะกรรมการรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง แต่ผู้รับบริการกลับรู้จัก พอช. ในฐานะเพียงพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนา ในความเห็นของท่าน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ควรปรับการดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง

โปรดให้รายละเอียด.....
.....
.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

1. ในปีงบประมาณ 2566 ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตัวท่านเองในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมากน้อยเพียงใด คะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยที่ 0 คะแนน คือ ไม่พอพึงพอใจการดำเนินงานเลย
10 คะแนน คือ พอพึงพอใจการดำเนินงานอย่างยิ่ง

ระดับคะแนนความพึงพอใจ คะแนน เต็ม 10 คะแนน

2. ในความเห็นของท่าน ข้อจำกัดด้านใดเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานของตัวท่านในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

- (1) ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ
- (2) คุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ
- (3) ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารวาระต่าง ๆ ในการตัดสินใจ
- (4) ความรู้ความสามารถที่ไม่เหมาะสมกับงาน
- (5) ความไม่เป็นอิสระในการตัดสินใจ
- (6) การมีเวลา ความเอาใจใส่ และความรับผิดชอบ
- (7) อื่น ๆ โปรดระบุ
- (8) ทำได้คืออยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน
- (9) ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ / ไม่ตอบ

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม