



# รายงานฉบับสมบูรณ์

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

## โครงการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ

**2567**

โดย

คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)  
ประจำปีงบประมาณ 2567**

**หัวหน้าโครงการวิจัย**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณานนท์ บัวทอง  
คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**นักวิจัย**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา มีสกุลทอง  
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ดร.ณัฐชานันท์ ไตรวัฒนวงษ์  
นักวิชาการอิสระ

**นักวิจัยผู้ช่วย**

พัทธ์ธีมา ทองแก้ว  
มัทวัน คำสฤติย์  
วงศธร แก้ววิสัย

คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการ ทั้งด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบัน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวแทนโครงการที่ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 665 คน และคณะกรรมการสถาบันและคณะอนุกรรมการ ชุดต่าง ๆ ของสถาบันจำนวน 120 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามโครงการและภูมิภาค และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวเพิ่มเติมในบางประเด็นจำนวน 35 คน เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนให้ดียิ่งขึ้น

### ❖ ความครอบคลุมของตัวอย่างในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวแทนโครงการที่ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 665 คน และคณะกรรมการสถาบันและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ของสถาบันจำนวน 120 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามโครงการและภูมิภาค และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวเพิ่มเติมในบางประเด็นจำนวน 35 คน ครอบคลุมทั้งอนุกรรมการเชิงประเด็น อนุกรรมการภาค และผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการภายใต้โครงการจำนวน 665 คน มีความครอบคลุมเป็นไปตามแผนการสุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนประชากรต่อขนาดของพื้นที่ดำเนินการ (ภาคเหนือ มีสัดส่วนสูงที่สุด รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง และตะวันตก และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก) และโครงการที่เข้าร่วมทำงาน (ส่วนใหญ่อยู่ภายใต้โครงการบ้านพอเพียง และโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โดยมีบางส่วนเข้าร่วมโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน) โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เกือบทั้งหมดเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในองค์กรชุมชน ทั้งเป็นประธานกรรมการ หรือเป็นกรรมการ

กลุ่มตัวอย่างคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 120 คน มีความครอบคลุม ทั้งอนุกรรมการเชิงประเด็น และอนุกรรมการภาค โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เกือบทั้งหมดเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ ทั้งเป็นประธานหรือกรรมการหรือที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ ผู้นำเครือข่ายชุมชน และอาจารย์ นักวิชาการหรือผู้ทรงคุณวุฒิ อีกทั้งยังเป็นผู้ที่ทำงานร่วมกับ พอช. มาอย่างต่อเนื่องยาวนานอีกด้วย (ร้อยละ 72 ทำงานกับ พอช. มาอย่างน้อย 10 ปีขึ้นไป)

## ❖ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ผลการสำรวจในภาพรวม

ในภาพรวมปีงบประมาณ 2567 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52 คะแนนเต็ม 5 คะแนน) และคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงปีงบประมาณ 2563-2567

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจโดยรวม ปี 2567 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) (ค่าเฉลี่ย 4.62 คะแนน เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ย 4.49 คะแนน และ 4.44 คะแนน ตามลำดับ)

ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม และคะแนนความพึงพอใจรายด้านทั้ง 3 ด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) มีความแตกต่างเพียงเล็กน้อยระหว่างโครงการที่รับผิดชอบ และระหว่างพื้นที่ดำเนินการ

### ผลการสำรวจแต่ละด้าน

ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ในประเด็นย่อย 14 ประเด็น ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีบางประเด็นย่อยที่มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด แต่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ โดยเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชน

- องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.41)
- แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในประเด็นย่อย 13 ประเด็น ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีบางประเด็นย่อยที่มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด แต่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบดังนี้

- คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ และระบบโปรแกรมสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนองค์กรชุมชนในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

- การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาในประเด็นย่อย 8 ประเด็น ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีบางประเด็นย่อยที่มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด แต่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบดังนี้

- ความสามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.5)

### ผลการสำรวจประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เห็นว่า จุดเด่นในการทำงานด้านพัฒนาของ พอช. คือ 1) การช่วยเหลือชุมชนได้อย่างทั่วถึงและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด 2) การสร้างความเข้มแข็งและความมั่นคงให้ชุมชน และ 3) การให้โอกาสชุมชนได้พัฒนาตนเอง ในขณะเดียวกันผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า การคงอยู่ของ พอช. จะมีส่วนช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างโอกาสให้กับผู้ด้อยโอกาส อีกทั้งยังจะมีส่วนช่วยพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งอีกด้วย สำหรับประเด็นความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า พอช. ทำหน้าที่ “เป็นพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนา” และ “เป็นหุ้นส่วนพัฒนา” โดยที่ระดับความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงดังกล่าวมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในช่วงปี 2565-2567

### ❖ ผลการสำรวจความพึงพอใจของการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการ

ในปีงบประมาณ 2567 คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนการทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนโดยเฉลี่ย 8.30 คะแนนเต็ม 10 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ย 7.81 คะแนน โดยประมาณร้อยละ 35 ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเอง 10 คะแนนเต็ม

สำหรับอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการ คือ 1) คุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ และ 2) ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ เป็นประเด็นที่สามารถพัฒนาได้ในอนาคต โดยประมาณร้อยละ 6 เห็นว่า ทำได้คืออยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานแต่อย่างใด

### ❖ ข้อเสนอแนะต่อประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ

- จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานที่มีประสิทธิผลภายในกลุ่มองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ ภายในกลุ่ม

- แกนนำชุมชน และภายในกลุ่มของเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา โดยกระบวนการควรเน้นการเปิดพื้นที่ปลอดภัยให้ทุกคนได้แลกเปลี่ยนมุมมองวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้อย่างเท่าเทียมจากผู้คนที่มีความหลากหลายในเชิงประสบการณ์การทำงาน และรุ่นปีเกิด
- พัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลชุมชน หรือจากข้อมูลเดิมที่บันทึกไว้ในระบบงานของ พอช. เพื่อลดการซ้ำซ้อนของข้อมูลที่ต้องกรอกในแบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการปรับระดับภาษาที่ใช้ในคู่มือการดำเนินงานโครงการให้เหมาะสมกับชาวบ้าน เพื่อลดการพึ่งพา/ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

#### ❖ ข้อเสนอแนะต่อการทำงานของ พอช. ในอนาคต

- ปรับจุดเน้นในการทำงานเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนในชุมชน โดยเพิ่มเติมการบูรณาการทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ เน้นทำงานแบบมุ่งเป้าการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของคนในชุมชน (การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง และใช้คุณภาพชีวิตคนในชุมชนเป็นจุดหมายของการทำงาน)
- เตรียมรับมือกับการเปลี่ยนรุ่นอายุของคนทำงานที่มีประสบการณ์การทำงานและความสามารถที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งผู้รับบริการของ พอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา โดยเพิ่มสัดส่วนเจ้าหน้าที่คนรุ่นใหม่ที่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความเข้าใจวิถีคิดวิธีการทำงานของผู้รับบริการที่เป็นคนรุ่นใหม่ด้วยกัน ในขณะเดียวกันควรเพิ่มเติมบทบาทให้คนรุ่นเดิมทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงในการถ่ายทอดอุดมการณ์การพัฒนาตามแนวทางของ พอช. (การสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนา) โดยการให้ความสำคัญกับเส้นทางการเติบโตในอาชีพ และโครงสร้างรายได้ค่าตอบแทนสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจและรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าขององค์กรในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนในชุมชนได้

## สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร .....	ก
สารบัญ .....	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1. ความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินโครงการ.....	1
2. วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	2
3. ขอบเขต.....	2
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ .....	3
5. แผนการดำเนินงาน.....	3
<b>บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....</b>	<b>5</b>
1. แนวคิดแบบจำลองการประเมินผล CIPP Model .....	5
2. ผลการประเมินความพึงพอใจ ปี 2560-2566.....	7
3. ข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปี 2560-2566.....	9
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....</b>	<b>11</b>
1. รูปแบบการวิจัย.....	11
2. ประชากรตัวอย่างในการศึกษา .....	11
3. กรอบแนวคิดการวิจัย .....	12
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	12
5. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	13
<b>บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....</b>	<b>15</b>
1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง .....	15
2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	17
2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม.....	17
2.2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล).....	18

2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ).....	19
2.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา .....	19
3. ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร .....	23
4. จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา และความรู้สึกรักผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. ....	25
5. ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช.....	26
<b>บทที่ 5 ผลการสำรวจคณะกรรมการสถาบัน และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ.....</b>	<b>27</b>
1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง .....	27
2. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ พอช.....	29
3. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเองในฐานะคณะกรรมการที่ทำงานร่วมกับ พอช. ....	32
<b>บทที่ 6 ความเห็นต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ .....</b>	<b>33</b>
1. ความเห็นต่อประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจากงานวิจัยเชิงปริมาณ .....	33
2. ความเห็นต่อประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจากงานวิจัยเชิงคุณภาพ .....	35
3. ความเห็นต่อการทำงานของ พอช. ในอนาคต.....	56
4. ความเห็นต่อการทำงานของผู้รับบริการร่วมกับ พอช.....	64
<b>บทที่ 7 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>67</b>
1. ความครอบคลุมของตัวอย่างในการสำรวจ.....	67
2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	67
2.1 ผลการสำรวจในภาพรวม.....	67
2.2 ผลการสำรวจแต่ละด้าน .....	68
2.3 ผลการสำรวจประเด็นเกี่ยวเนื่องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	70
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการ.....	70
4. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการ .....	70
4.1 ข้อเสนอแนะต่อประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ .....	70
4.2 ข้อเสนอแนะต่อการทำงานของ พอช. ในอนาคต.....	71

รายการอ้างอิง.....	73
ภาคผนวก ก. แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).....	75
ภาคผนวก ข. แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย : คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.....	81
ภาคผนวก ค. ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย.....	86



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินโครงการ

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

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2567 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ตาม*กรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตัวชี้วัดการพัฒนาด้านการควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน* กำหนดประเด็นย่อยในการวัดผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/การตอบสนองต่อประชาชน ดังนี้ “คณะกรรมการกำกับให้องค์การมหาชนมีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้รับบริการและจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินภายนอก” ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จึงได้ประสานความร่วมมือกับคณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ซึ่งเป็นสถาบันวิชาการภายนอกที่มีความเป็นกลางและมีประสบการณ์การวิจัยทางสังคม อันจะก่อให้เกิดคุณค่าในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจสู่การยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

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

2.2 เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 3. ขอบเขต

3.1 **ด้านเนื้อหา** มุ่งเน้นการสำรวจเชิงประเมินตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยครอบคลุมเนื้อหาการสำรวจใน 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ (*ประสิทธิผล*)
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ (*ประสิทธิภาพ*)
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลักษณะการกำหนดข้อคำถาม (Item Specification) ตามแนวคิดของ Likert's Scale มีลักษณะเป็นมาตรวัด 5 ระดับ สำหรับวิธีการสำรวจความพึงพอใจ โดยการส่งเอกสารแบบสำรวจไปยังกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพิ่มเติมกับกลุ่มเป้าหมายในบางประเด็นที่มีนัยยะสำคัญ

3.2 **ด้านกลุ่มเป้าหมาย** กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

(1) *กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ* ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันฯ ในปี 2567 โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภูมิภาค ซึ่งได้มีการอนุมัติโครงการและงบประมาณภายในวันที่ 29 มีนาคม 2567 จำนวน 3 โครงการ

โครงการหลัก	ภาค					รวมทั้งสิ้น
	เหนือ	ใต้	อีสาน	กลางและตะวันตก	กทม. และตะวันออก	
—โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	17	14	22	13	14	80
—โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	331	448	311	162	76	1,328
—โครงการบ้านพอเพียง	647	257	474	421	160	1,959
<b>รวม</b>	<b>995</b>	<b>719</b>	<b>807</b>	<b>596</b>	<b>250</b>	<b>3,367</b>

(2) *คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ* จำนวน 19 คณะ 162 คน ซึ่งมีองค์ประกอบของผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน

#### 4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2567 ฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ

4.2 ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพกระบวนการการทำงานของสถาบันฯ ในการสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชนและการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

#### 5. แผนการดำเนินงาน

ดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน 2567 โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการดังนี้

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



## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

#### 1. แนวคิดแบบจำลองการประเมินผล CIPP Model

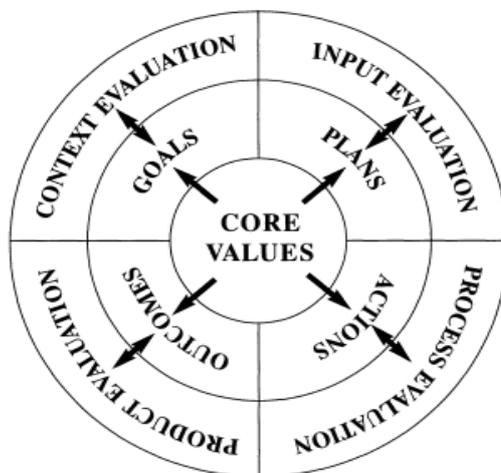
แบบจำลองการประเมินผล CIPP Model ถูกสร้างขึ้นในปี 1960 โดย Daniel Stufflebeam และถือเป็นแบบจำลองเชิงการตัดสินใจที่เน้นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแผน/โครงการอย่างเป็นระบบ เพื่อระบุจุดแข็งและข้อจำกัดในเนื้อหาหรือการนำเสนอ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพหรือวางแผนสำหรับอนาคตของแผน/โครงการ ทั้งนี้ ผู้ใช้แบบจำลองนี้มักจะใช้เพื่อประเมินการบริหารจัดการ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

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

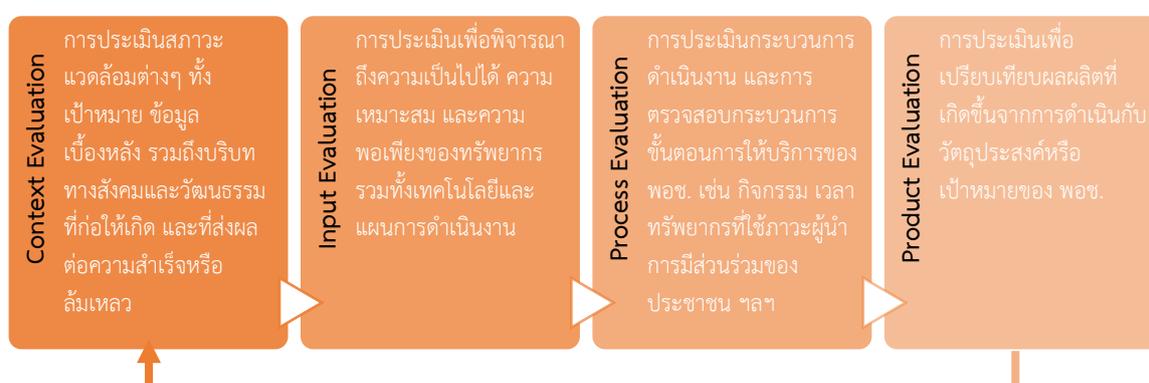
ในการศึกษาครั้งนี้ เบื้องต้นจะนำเอาแนวคิดการประเมินผลแบบ CIPP Model (Stufflebeam et al., 1971) มาพัฒนาเป็นกรอบ/แนวทางการประเมินผล โดยมีกระบวนการประเมินผล (โปรดดูแผนภาพการประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลแบบ CIPP Model ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบ) ดังนี้

1) การประเมินบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินสถานะแวดล้อมต่าง 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 การมีส่วนร่วมของประชาชน ในแผน/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 2560-2566

ในช่วง ปี 2560-2566 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีแนวโน้มพึงพอใจสูงกว่าคณะอนุกรรมการทุกปี (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2566; ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สุรางค์รัตน์ จำเนียรพล และคณะ, 2564; สุรางค์รัตน์ จำเนียรพล และคณะ, 2563; มนตรี เกิดมีมูล และคณะ, 2562; วิชัย รูปขำดี และคณะ, 2561; สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560) และเมื่อพิจารณาในกลุ่มผู้รับบริการพบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น และปรับความพึงพอใจจากระดับมากในช่วงปี 2560-2562 เป็นระดับมากที่สุดในช่วงปี 2563-2566 ส่วนคณะอนุกรรมการยังคงประเมินความพึงพอใจในระดับมาก ในช่วงปี 2560-2565 ยกเว้นปี 2563 ที่คณะอนุกรรมการประเมินความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ปี 2566 ได้ปรับการประเมินให้มีคะแนนเต็มเท่ากับ 10 คะแนน ซึ่งคณะอนุกรรมการประเมินความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 7.90 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในช่วง 7.79-7.96 คะแนน โดยสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ระดับมาก ในช่วงปี 2560-2562 และระดับมากที่สุดในช่วงปี 2563-2566 ในขณะที่คณะอนุกรรมการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ในระดับมาก ยกเว้นปี 2563 ที่ประเมินในระดับมากที่สุด และปี 2566 มีผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7.94 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน) โดยในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบทบาทของ พอช. ในประเด็นการพัฒนาศักยภาพขององค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วมมาโดยตลอด โดยเฉพาะช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการคิดเห็นว่า พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ในพื้นที่ และพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น แต่พบประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าในประเด็นเกี่ยวกับโครงการและการบริหารจัดการงบประมาณ ส่วนคณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบในประเด็นสภาพองค์กร ชุมชนตำบล สามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงาน ต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564; สุรางค์รัตน์ จำเนียรพล และคณะ, 2563; มนตรี เกิดมีมูล และคณะ, 2562; วิชัย รูปขำดี และคณะ, 2561; สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560)

ทั้งนี้ พบข้อสังเกตว่า ตั้งแต่ปี 2564 เป็นต้นมาพบผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้คะแนนน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบของคณะอนุกรรมการคล้ายกับผู้รับบริการในประเด็นการจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้

เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน และระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2566; ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564) และ ปี 2566 พบประเด็นเพิ่มเติมใน แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ ความสามารถในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่ (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2566)

**2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)** พบว่า ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ระดับมากในช่วงปี 2560-2562 และปรับเป็นระดับมากที่สุดในช่วงปี 2563-2566 ในขณะที่คณะอนุกรรมการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในระดับมาก ในช่วงปี 2560-2565 และในปี 2566 ให้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7.79 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยประเด็นที่ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุดเกือบทุกปี คือ ความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ ส่วนคณะอนุกรรมการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกปี คือ การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่อนุกรรมการ/คณะทำงาน (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2566; ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564; สุรางค์รัตน์ จำเนียรพล และคณะ, 2563; มนตรี เกิดมีมูล และคณะ, 2562; วิชัย รูปขำดี และคณะ, 2561; สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560)

ทั้งนี้ พบประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบตลอดช่วงปี 2560-2566 คือ ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และประเด็นเรื่องการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัด และกองเลขางานในประเด็นต่าง ๆ เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับคณะอนุกรรมการที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าในประเด็นการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ งานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการดำเนินงาน และความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2566; 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 ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาในระดับมาก ในช่วงปี 2560-2561 และปรับระดับเป็นมากที่สุดในช่วงปี 2562-2566 ในขณะที่คณะอนุกรรมการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาในระดับมาก ยกเว้นปี 2563 ที่ประเมินในระดับมากที่สุด และในปี 2566 ให้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7.96 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการคิดเห็นไปในทางเดียวกันว่า คุณธรรม-

จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน และมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรีในการ ให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ เป็นคุณลักษณะสำคัญที่ทำให้มีคะแนนความพึงพอใจในระดับสูงกว่าโดยเปรียบเทียบ (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2566; ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2565; สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564; สุรางค์รัตน์ จำเนียรพล และคณะ, 2563; มนตรี เกิดมีมูล และคณะ, 2562; วิชัย รูปขำดี และคณะ, 2561; สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560)

สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ คือ ความสามารถในการทำงานกับชุมชนและเครือข่าย เช่น การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/ กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ ภาครัฐพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน และความสามารถออกแบบการทำงานและ นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่างกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ และการเปลี่ยนแปลง ในพื้นที่ได้ ในขณะที่คณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบในประเด็นความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงาน ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาข้อขัดขัดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานของ พอช. และการปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา และมุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ ที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานของ พอช. (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2566; 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 2560-2566

จากการทบทวนข้อเสนอแนะจากการประเมินของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการสรุปตามประเด็น สำคัญได้ 4 ด้าน (ธนานนท์ บัวทอง และคณะ, 2566; 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 ลดการกรอกข้อมูลซ้ำในหลายแบบฟอร์ม ซึ่งจะส่งผลให้มีจำนวนเอกสารลดลง ไม่ควรเปลี่ยนรายละเอียดในแบบฟอร์มบ่อย และควรจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่ายให้ผู้รับบริการได้ศึกษาประกอบการดำเนินโครงการ

- ควรลดขั้นตอนการดำเนินโครงการและพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่บริหารโครงการ เพื่อช่วยตรวจสอบเอกสารโครงการและป้องกันความผิดพลาด

## 2) ด้านระบบฐานข้อมูลชุมชน

- ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลที่บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ที่มีระบบฐานข้อมูลแล้ว ทั้งนี้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนสามารถจัดเก็บเพิ่มเติมในประเด็นเฉพาะ และร่วมกันจัดทำระบบฐานข้อมูลชุมชนไม่ควรเป็นภาระของชุมชนเพียงฝ่ายเดียว

- ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกข้อมูล การติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการต่อยอดการพัฒนาโครงการหรือการพัฒนาชุมชน

## 3) ด้านการพัฒนาภาคีและเครือข่าย

- ควรสนับสนุนการบูรณาการทรัพยากรจากภายในชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม โดย พอช. เป็นพี่เลี้ยงในระยะเริ่มต้น กระจายอำนาจการบริหารงาน และเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชนให้ชุมชนตัดสินใจกำหนดเป้าหมายและวางแผนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้ชุมชนดำเนินการต่อเนื่องในระยะยาวได้เอง

- ควรขยายภาคีและเครือข่ายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันซึ่งประกอบไปด้วยคนที่มีความหลากหลาย ทั้งรุ่น วัย อาชีพ และทัศนคติ

## 4) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

- ควรพัฒนาความรู้ความสามารถของแกนนำ/ผู้นำชุมชนในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นในสังคมยุคใหม่

- ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้และทักษะที่เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกในชุมชนและสังคม การสร้างและประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ในทุกระดับในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

- ควรเพิ่มความถี่ในการปฏิบัติงานในพื้นที่หรือทำงานกับชุมชน และลดการเปลี่ยนหรือการย้ายเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการทำงานกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง

- ควรวางแผนอัตรากำลังและเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัดให้มากขึ้น รวมถึงการวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าและจูงใจไม่ให้เจ้าหน้าที่ย้ายหรือออกจากงาน

### บทที่ 3

## ระเบียบวิธีวิจัย

#### 1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มีการผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชากรตัวอย่างในการศึกษา และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอีกด้วย

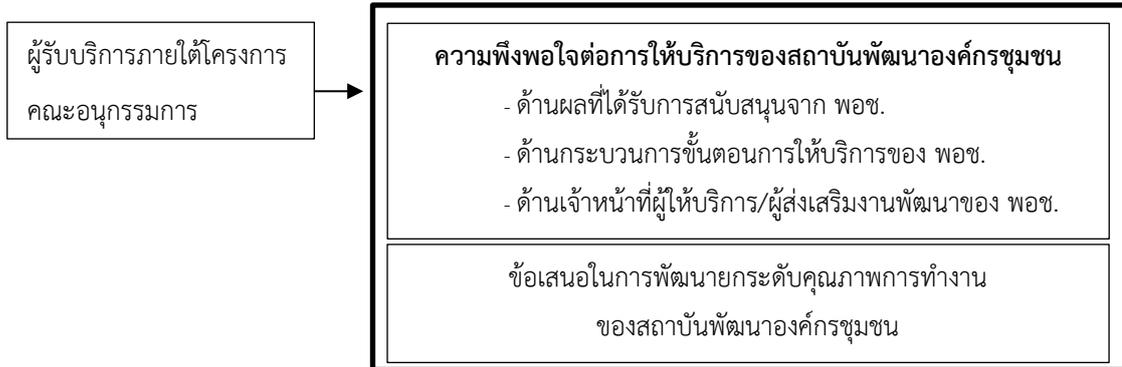
#### 2. ประชากรตัวอย่างในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันฯ ในปี 2567 โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภูมิภาค โดยได้มีการอนุมัติโครงการและงบประมาณภายในวันที่ 29 มีนาคม 2567 จำนวน 3 โครงการ ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำแนกตามโครงการ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนต่อขนาด (Proportionate stratified sampling) โดยกำหนดให้ภูมิภาคเป็นชั้นภูมิในการสุ่ม และใช้การสุ่มอย่างง่ายจากรายชื่อโครงการที่ได้รับการสนับสนุนของสถาบันในการสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ

โครงการหลัก	ภาค					รวมทั้งสิ้น
	เหนือ	ใต้	อีสาน	กลาง ตะวันตก	กทม. ตะวันออก	
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	10	8	13	8	8	45
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	74	101	70	36	17	298
โครงการบ้านพอเพียง	106	42	78	69	26	322
รวม	190	151	161	113	51	665

คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 19 คณะ 162 คน เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาเท่ากับ 120 คน (ร้อยละ 75 ของประชากร) ใช้การสุ่มอย่างง่ายให้มีการกระจายตัวครอบคลุม 19 คณะ

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย



### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการภายใต้โครงการ และคณะอนุกรรมการ (รายละเอียดดังแสดงภาคผนวก ก และ ข) โดยเป็นแบบสอบถามที่มีองค์ประกอบของข้อคำถาม และวิธีการออกแบบสอบถามสอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในปีที่ผ่านมา เพื่อให้ยังคงสามารถเปรียบเทียบแนวโน้มความพึงพอใจของการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนกับช่วงเวลาที่ผ่านมาได้ โดยแบบสอบถามต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนก่อนใช้ในการสำรวจข้อมูล

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย คือ ตัวแทนจากชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ และคณะอนุกรรมการ (รายละเอียดดังแสดงภาคผนวก ค) โดยแนวคำถามดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนก่อนใช้ในการสำรวจข้อมูล

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจ มุ่งเน้นวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของประชากรตัวอย่างในภาพรวม และจำแนกรายด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) รวมทั้งแสดงผลร้อยละ ความพึงพอใจของการให้บริการดำเนินงานตามเกณฑ์ของ 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 เพื่อพัฒนาเป็นข้อเสนอในการพัฒนาเพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนา ยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)



## บทที่ 4

### ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บทนี้ นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2567 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. เป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2567 ซึ่งการนำเสนอผลการสำรวจในบทนี้จะแบ่งเป็น 6 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (หัวข้อที่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (หัวข้อที่ 2) ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชากรกลุ่มย่อย (หัวข้อที่ 3) จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา และความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. (หัวข้อที่ 4) ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช. (หัวข้อที่ 5) และข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเชิงปริมาณ (หัวข้อที่ 6) แต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนนี้ นำเสนอข้อมูลการกระจายตัวของตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2567 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 665 คน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา โดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลัก คือ ความครอบคลุมของตัวอย่าง และความสอดคล้องของการกระจายตัวของตัวอย่างกับผลการสำรวจในปีที่ผ่านมา

##### ประเด็นความครอบคลุมของตัวอย่าง

กลุ่มผู้รับบริการภายใต้โครงการ มีความครอบคลุมเป็นไปตามแผนการสุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนประชากรต่อขนาด (Proportion to size) ของพื้นที่ดำเนินการ และโครงการที่เข้าร่วมทำงาน (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1) กล่าวคือ ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ภายใต้โครงการบ้านพอเพียง และโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โดยมีบางส่วนเข้าร่วมโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน สำหรับพื้นที่การดำเนินงาน ครอบคลุมทุกภูมิภาค (ภาคเหนือ มีสัดส่วนสูงที่สุด รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลางและตะวันตก และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก) และส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการภายใต้โครงการมีบทบาทสำคัญในองค์กรชุมชน (เป็นกรรมการประมาณร้อยละ 60 และเป็นประธานกรรมการประมาณร้อยละ 32)

##### ประเด็นความสอดคล้องของการกระจายตัวของตัวอย่างกับผลการสำรวจในปีที่ผ่านมา

การกระจายตัวของตัวอย่างผู้รับบริการ มีความสอดคล้องกับผลการสำรวจในปี 2562-2566 โดยพบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่อายุ 51 ปีขึ้นไป จบการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และร่วมงานกับ พอช. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป สำหรับกลุ่มอาชีพ ผู้รับบริการมีสัดส่วนผู้ประกอบการสูงสุด รองลงมา คือ

กลุ่มข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ และกลุ่มรับจ้าง/ลูกจ้าง ตามลำดับ (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ปี 2567

ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้รับบริการ
<b>โครงการที่เข้าร่วมทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>	
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	59.94
โครงการบ้านพอเพียง	64.13
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	18.24
<b>พื้นที่ดำเนินการ</b>	
ภาคเหนือ	28.40
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	24.51
ภาคใต้	22.42
ภาคกลางและตะวันตก	17.34
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	7.32
<b>สถานะในองค์กรชุมชน</b>	
ประธานกรรมการ	32.29
กรรมการ	59.94
สมาชิก	7.77
<b>เพศ</b>	
ชาย	42.45
หญิง	57.55
<b>กลุ่มอายุ</b>	
20 - 30 ปี	1.50
31 - 40 ปี	10.31
41 - 50 ปี	28.70
51 - 60 ปี	37.82
มากกว่า 60 ปี	21.67
<b>ระดับการศึกษา</b>	
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0.45
ประถมศึกษา	3.89
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.48
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	32.44
อนุปริญญา/ ปวส.	10.31
ปริญญาตรี	39.61
ปริญญาโทขึ้นไป	8.82

ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้รับบริการ
<b>อาชีพ</b>	
เกษตรกร	44.39
รับจ้าง/ลูกจ้าง	11.36
ค้าขาย	7.62
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ	16.44
พนักงานบริษัทเอกชน	1.20
ธุรกิจส่วนตัว	10.01
เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	5.83
อื่นๆ	3.14
<b>ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.</b>	
ไม่เกิน 1 ปี	1.49
ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	14.50
มากกว่า 3 - 5 ปี	17.64
มากกว่า 5 - 7 ปี	15.40
มากกว่า 7 - 9 ปี	8.07
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	42.90
<b>จำนวน</b>	<b>665</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>100.00</b>

## 2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

#### ผลการสำรวจ ปี 2567

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ พอช. ในปี 2567 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52 คะแนนเต็ม 5 คะแนน) (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า สำหรับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.62 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) (ค่าเฉลี่ย 4.49 คะแนน และ 4.44 คะแนน)

#### การเปลี่ยนแปลงผลการสำรวจในปี 2563-2567

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ ปี 2563-2567 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับความพึงพอใจรายด้านทั้งด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลการประเมิน
<b>ความพึงพอใจภาพรวม</b>	87.59	4.52	0.47	มากที่สุด
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)	87.43	4.49	0.49	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)	87.22	4.44	0.55	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	88.10	4.62	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ปี 2563-2567

	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
<b>ความพึงพอใจภาพรวม</b>	86.65	86.75	87.14	87.40	87.59
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)	86.08	85.99	86.80	87.09	87.43
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)	86.32	86.43	86.58	87.03	87.22
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	87.55	87.82	88.05	88.04	88.10

## 2.2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)

### ผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) ของกลุ่มผู้รับบริการ ในประเด็นย่อย 14 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4.4) โดยผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าโดยเปรียบเทียบในหลายประเด็นย่อยดังนี้

- การพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย/กลุ่มเปราะบางมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.66)
- กองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยให้เกิดระบบสวัสดิการพื้นฐาน ดูแลคนในชุมชนทุกช่วงวัย ตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย ทำให้สมาชิกในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.58)
- การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.56)
- การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้มีความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา/การทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด แต่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชน

- องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.41)

- แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

### 2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)

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

- การให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผย เข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.54)
- การปฏิบัติงานหรือให้บริการมีความโปร่งใส เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา สามารถตรวจสอบกระบวนการให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด แต่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบดังนี้

- คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ และระบบโปรแกรมสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนการองค์กรชุมชนในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

### 2.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของกลุ่มผู้รับบริการในประเด็นย่อย 8 ประเด็น มีการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 4.6) โดยผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับสูงกว่าโดยเปรียบเทียบในประเด็นย่อยดังต่อไปนี้

- การมีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.68)
- การมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด แต่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบดังนี้

- ความสามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.5)

#### ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช. ของผู้รับบริการ

ด้านประสิทธิผล	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลประเมิน
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ภัยพิบัติ เป็นต้น	87.60	4.52	0.68	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	87.80	4.56	0.64	มากที่สุด
3. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนร่วม สามารถเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	87.10	4.42	0.72	มากที่สุด
4. การพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย/กลุ่มเปราะบางมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	88.30	4.66	0.56	มากที่สุด
5. กองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยให้เกิดระบบสวัสดิการพื้นฐาน ดูแลคนในชุมชนทุกช่วงวัยตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย ทำให้สมาชิกในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตของคนชุมชน	87.90	4.58	0.65	มากที่สุด
6. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนและเกิดการพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจของชุมชน	87.10	4.42	0.69	มากที่สุด
7. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	87.15	4.43	0.71	มากที่สุด
8. แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมผู้สังคมยุคใหม่	86.95	4.39	0.71	มากที่สุด
9. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	87.40	4.48	0.63	มากที่สุด
10. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	87.20	4.44	0.68	มากที่สุด
11. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	87.40	4.48	0.65	มากที่สุด
12. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) สามารถบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	87.10	4.42	0.68	มากที่สุด
13. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	87.05	4.41	0.71	มากที่สุด
14. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้มีความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา/การทำงานร่วมกัน	87.80	4.56	0.60	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลประเมิน
1. การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งและสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถจัดการตนเอง เช่น การจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับตำบล และจังหวัด การเชื่อมโยงแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ	87.20	4.44	0.71	มากที่สุด
2. การปฏิบัติงานหรือให้บริการมีความโปร่งใส เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา สามารถตรวจสอบกระบวนการให้บริการได้	87.80	4.56	0.62	มากที่สุด
3. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผย เข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	87.70	4.54	0.64	มากที่สุด
4. ขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงานหรือการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา	87.00	4.40	0.72	มากที่สุด
5. การปรับกลไกการบริหารจัดการและพิจารณาโครงการไปที่กลุ่มจังหวัดทำให้มีความคล่องตัว รวดเร็วและใกล้ชิดกับพื้นที่มากขึ้น	87.25	4.45	0.66	มากที่สุด
6. มีคู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ และระบบโปรแกรมสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนการชุมชนในพื้นที่	86.75	4.35	0.75	มากที่สุด
7. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ เช่น พัฒนากิจกรรมใช้โปรแกรมต่าง ๆ	86.75	4.35	0.76	มากที่สุด
8. มีการใช้ระบบโปรแกรมสารสนเทศออนไลน์ในการบันทึกข้อมูลเสนอโครงการและเบิกจ่ายงบประมาณ	87.05	4.41	0.75	มากที่สุด
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน	87.00	4.40	0.71	มากที่สุด
10. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	87.40	4.48	0.69	มากที่สุด
11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุน	87.45	4.49	0.66	มากที่สุด
12. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องถิ่น/สถาบัน การศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	87.30	4.46	0.67	มากที่สุด
13. มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ขบวนการชุมชน ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย	87.15	4.43	0.68	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนของผู้รับบริการ และคณะกรรมการ

ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD	ผลประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	87.75	4.55	0.64	มากที่สุด
2. สามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ และการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ได้	87.50	4.50	0.66	มากที่สุด
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	88.40	4.68	0.58	มากที่สุด
4. มีลักษณะการทำงานเป็นที่ระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่	88.15	4.63	0.61	มากที่สุด
5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	88.00	4.60	0.62	มากที่สุด
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	88.40	4.68	0.57	มากที่สุด
6.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	88.20	4.64	0.60	มากที่สุด
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลา	88.25	4.65	0.59	มากที่สุด
6.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้	88.35	4.67	0.59	มากที่สุด
6.4 มีพฤติกรรมที่ไม่เกียรติผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	87.95	4.59	0.62	มากที่สุด
6.5 มีความสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	88.10	4.62	0.60	มากที่สุด
6.6 มีความรู้ความสามารถในการปรับตัว เท่าทันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	88.25	4.65	0.56	มากที่สุด
6.7 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	88.10	4.62	0.60	มากที่สุด
7. การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น	88.05	4.61	0.64	มากที่สุด
8. การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา	87.75	4.55	0.64	มากที่สุด

### 3. ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร

#### ความแตกต่างระหว่างพื้นที่ดำเนินงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ พอช. ในปี 2567 จำแนกตามพื้นที่ดำเนินงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกภูมิภาคพื้นที่ดำเนินงาน โดยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมีความแตกต่างกันไม่มากนักระหว่างพื้นที่ดำเนินงาน ทั้งด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. (รายละเอียดดังตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค

	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลประเมิน
<b>ความพึงพอใจภาพรวม</b>				
ภาคเหนือ	87.06	4.41	0.46	มากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	87.67	4.53	0.46	มากที่สุด
ภาคใต้	86.98	4.40	0.50	มากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	88.62	4.72	0.41	มากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	88.76	4.75	0.35	มากที่สุด
<b>ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน</b>				
ภาคเหนือ	86.87	4.37	0.48	มากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	87.69	4.54	0.44	มากที่สุด
ภาคใต้	86.72	4.34	0.55	มากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	88.36	4.67	0.44	มากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	88.67	4.73	0.33	มากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน</b>				
ภาคเหนือ	86.89	4.38	0.50	มากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	87.20	4.44	0.55	มากที่สุด
ภาคใต้	86.27	4.25	0.59	มากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	88.43	4.69	0.47	มากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	88.56	4.71	0.40	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบัน</b>				
ภาคเหนือ	87.41	4.48	0.51	มากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	88.09	4.62	0.58	มากที่สุด
ภาคใต้	87.92	4.58	0.54	มากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	89.06	4.81	0.43	มากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	89.04	4.81	0.47	มากที่สุด

### ความแตกต่างระหว่างโครงการที่รับผิดชอบ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของ พอช. ในปี 2567 จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการบ้านพอเพียง และโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมีความแตกต่างกันไม่มากนักระหว่างโครงการที่รับผิดชอบ ทั้งด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. (รายละเอียดดังตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ

	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD.	ผลประเมิน
<b>ความพึงพอใจภาพรวม</b>				
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	87.45	4.49	0.46	มากที่สุด
โครงการบ้านพอเพียง	87.93	4.59	0.46	มากที่สุด
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	88.10	4.62	0.45	มากที่สุด
<b>ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน</b>				
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	87.20	4.44	0.49	มากที่สุด
โครงการบ้านพอเพียง	87.84	4.57	0.45	มากที่สุด
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	88.19	4.64	0.41	มากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน</b>				
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	87.18	4.44	0.52	มากที่สุด
โครงการบ้านพอเพียง	87.50	4.50	0.55	มากที่สุด
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	87.80	4.56	0.52	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบัน</b>				
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	87.96	4.59	0.50	มากที่สุด
โครงการบ้านพอเพียง	88.44	4.69	0.53	มากที่สุด
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	88.28	4.66	0.56	มากที่สุด

### สรุปความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร

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

#### 4. จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา และความรู้สึกรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช.

##### จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา

ผลการสำรวจจุดเด่นของ พอช. ในมุมมองของผู้รับบริการเป็นผู้ด้อยโอกาสด้วยคำถามปลายเปิด และตอบได้เพียงประเด็นเดียว (รายละเอียดดังตารางที่ 4.9) พบว่า จุดเด่นสำคัญของ พอช. ในการสนับสนุนงานพัฒนา คือ จุดเด่นในเชิงผลลัพธ์โดยตรงที่ได้รับจากการทำงานของ พอช. ทั้งการช่วยเหลือเข้าถึงชุมชนได้อย่างทั่วถึงและแก้ไขได้ตรงจุด การสร้างความเข้มแข็งและความมั่นคงให้กับชุมชน และการเปิดโอกาสให้กับชุมชนในการพัฒนาตนเอง (ประมาณร้อยละ 68) เป็นไปตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ของ พอช.

ในขณะที่เดียวกันผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่า พอช. มีจุดเด่นในเชิงกระบวนการที่มีความแตกต่างไปจากหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานสนับสนุนการพัฒนาอื่นๆ ทั้งการเข้าถึงง่ายและรับฟังปัญหาจากประชาชน เจ้าหน้าที่ดูแลดีและมีความสามารถ ความรวดเร็วในการทำงานและการติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง และการเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็วและตรงเวลา (ประมาณร้อยละ 32) ข้อสังเกตที่น่าสนใจ คือ ประมาณร้อยละ 2 ของผู้รับบริการที่เป็นผู้ด้อยโอกาสมองว่า “การทำงานโปร่งใส ยืดหยุ่น และตรวจสอบได้” เป็นจุดเด่นในการสนับสนุนงานพัฒนาของ พอช. อีกด้วย

##### ตารางที่ 4.9 จุดเด่นของ พอช. ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา

	ร้อยละ
การช่วยเหลือเข้าถึงชุมชนได้อย่างทั่วถึงและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด	30.57
การสร้างความเข้มแข็งและความมั่นคงให้กับชุมชน	23.95
การเปิดโอกาสให้กับชุมชนในการพัฒนาตนเอง	12.95
การเข้าถึงง่ายและรับฟังปัญหาจากประชาชน	12.50
เจ้าหน้าที่ดูแลดีและมีความสามารถ	9.49
ความรวดเร็วในการทำงานและมีการติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง	6.78
การเบิกจ่ายงบประมาณรวดเร็วและตรงเวลา	3.16
การทำงานโปร่งใส ยืดหยุ่น และตรวจสอบได้	1.51
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>

##### ความรู้สึกรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช.

ผลการสำรวจระดับความรู้สึกรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. ของผู้รับบริการในปี 2567 พบว่า ผู้รับบริการ “รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา” มีสัดส่วนสูงสุด รองลงมา คือ “รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา” และ “รู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของ พอช.” (ร้อยละ 41.85 เปรียบเทียบกับร้อยละ 39.16 และร้อยละ 13 ตามลำดับ) อย่างไรก็ตาม ระดับความรู้สึกรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับองค์กรของผู้รับบริการ อาจไม่จำเป็นต้อง “รู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าขององค์กร” โดยขึ้นอยู่กับ

เป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรเป็นสำคัญ (รายละเอียดดังตารางที่ 4.10) เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจกับผู้รับบริการในปี 2565-2567 พบว่า ระดับความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. ของผู้รับบริการ มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยส่วนสัดส่วนใหญ่ของผู้รับบริการที่รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน (ร้อยละ 21.90 เปรียบเทียบกับร้อยละ 26.81 และร้อยละ 39.16 ตามลำดับ)

**ตารางที่ 4.10 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.**

	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน	15.77	1.36	1.05
รู้จักในฐานะแหล่งทุน	12.25	4.82	4.93
รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา	40.74	54.82	41.85
รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา	21.90	26.81	39.16
รู้สึกกว่าตัวเองเป็นเจ้าของ พอช.	9.34	11.60	13.00
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

## 5. ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช.

ผลการสำรวจเกี่ยวกับประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช. ผู้รับบริการในปี 2567 ส่วนใหญ่คิดว่า การคงอยู่ของ พอช. จะช่วยให้คนที่มีรายได้น้อยเข้าถึงปัญหาของตนเอง เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างโอกาส รวมทั้งการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง (รายละเอียดดังตารางที่ 4.11) โดยมีบางส่วนเห็นประโยชน์ในด้านเงินทุนในการพัฒนา ความรู้และคำแนะนำในการแก้ไขปัญหา และการเชื่อมโยงการทำงานหน่วยงานต่าง ๆ อีกด้วย

**ตารางที่ 4.11 ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช.**

	ผู้รับบริการ
การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างโอกาส	37.63
การพัฒนาชุมชนและชุมชนเข้มแข็ง	21.29
การเป็นแหล่งทุนในการพัฒนา	15.59
การเข้าถึงปัญหาของคนที่มีรายได้น้อย	12.89
ความรู้และคำแนะนำในการแก้ไขปัญหา	9.30
การเชื่อมโยงการทำงานหน่วยงานต่าง ๆ	3.45
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>

## บทที่ 5

### ผลการสำรวจคณะกรรมการสถาบัน และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ

บทนี้ นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบัน และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ประจำปี 2567 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2567 ซึ่งการนำเสนอผลการสำรวจในบทนี้จะแบ่งเป็น 6 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (หัวข้อที่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ พอช. (หัวข้อที่ 2) และความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเองในฐานะคณะกรรมการที่ทำงานร่วมกับ พอช. (หัวข้อที่ 3) แต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสำรวจคณะกรรมการสถาบัน และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 120 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลครอบคลุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ยกเว้นคณะกรรมการบริหารบุคลากร คณะกรรมการสนับสนุนงานวิชาการเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนารูปแบบกระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และคณะกรรมการสถาบัน (รายละเอียดดังตารางที่ 5.1) โดยประมาณร้อยละ 57 เป็นกรรมการในแต่ละภูมิภาค รองลงมา คือ กรรมการตรวจสอบ และกรรมการประชาสัมพันธ์งานวิชาการและนโยบายสาธารณะ (ร้อยละ 51 และร้อยละ 17 ตามลำดับ)

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 55 เป็นประธานหรือกรรมการหรือที่ปรึกษาในคณะกรรมการ รองลงมา คือ ผู้นำเครือข่ายชุมชน และอาจารย์นักวิชาการหรือผู้ทรงคุณวุฒิ (ร้อยละ 41 และร้อยละ 30 ตามลำดับ) โดยประมาณร้อยละ 72 ทำงานร่วมกับ พอช. มาอย่างน้อย 10 ปีขึ้นไป เห็นได้ว่า ตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจมีความครอบคลุม ทั้งกรรมการในส่วนกลางและกรรมการในแต่ละภูมิภาค และเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง (เป็นประธาน หรือกรรมการหรือที่ปรึกษาในคณะกรรมการ) อีกทั้งยังมีประสบการณ์การทำงานกับ พอช. มาอย่างต่อเนื่องยาวนาน

สำหรับคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย ประมาณ 4 ใน 5 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และประมาณร้อยละ 70 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยเป็นข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ มีสัดส่วนสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ที่เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำเกษตรกรธุรกิจส่วนตัว และค้าขาย ตามลำดับ

ตารางที่ 5.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ปี 2567

ข้อมูลพื้นฐาน	ร้อยละ
<b>บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)</b>	
กรรมการตรวจสอบ	51.22
อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน	4.88
อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน	6.10
อนุกรรมการบริหารบุคลากร	-
อนุกรรมการสินเชื่อ	4.88
อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน	9.76
อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง	1.22
อนุกรรมการประชาสัมพันธ์งานวิชาการและนโยบายสาธารณะ	17.07
อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน	4.88
อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน	7.32
อนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	2.44
อนุกรรมการภาคเหนือ	12.20
อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	13.41
อนุกรรมการภาคใต้	8.54
อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก	17.07
อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก	6.10
อนุกรรมการนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก	6.10
คณะอนุกรรมการสนับสนุนงานวิชาการเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	-
คณะอนุกรรมการพัฒนารูปแบบกระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	-
คณะกรรมการสถาบัน	-
<b>ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)</b>	
ประธานคณะอนุกรรมการ	1.22
กรรมการในคณะอนุกรรมการ	43.90
ที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ	9.76
ผู้นำเครือข่ายชุมชน	41.46
ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2.44
ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	4.88
อาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ	30.49
<b>ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.</b>	
ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	10.98
มากกว่า 3 - 5 ปี	2.44
มากกว่า 5 - 7 ปี	12.20
มากกว่า 7 - 9 ปี	2.44
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	71.95

ข้อมูลพื้นฐาน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	
ชาย	65.85
หญิง	34.15
<b>กลุ่มอายุ</b>	
20 - 30 ปี	1.22
31 - 40 ปี	2.44
41 - 50 ปี	10.98
51 - 60 ปี	41.46
มากกว่า 60 ปี	43.90
<b>ระดับการศึกษา</b>	
ประถมศึกษา	4.88
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.88
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7.32
อนุปริญญา/ ปวส.	12.20
ปริญญาตรี	31.71
ปริญญาโทขึ้นไป	39.02
<b>อาชีพ</b>	
เกษตรกร	19.51
รับจ้าง/ลูกจ้าง	9.76
ค้าขาย	7.32
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ	23.17
พนักงานบริษัทเอกชน	6.10
ธุรกิจส่วนตัว	13.41
เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	20.73
<b>จำนวน</b>	<b>120</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>100.00</b>

## 2. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ พอช.

### ผลการสำรวจ ปี 2567

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ พอช. ในปี 2567 พบว่า คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในภาพรวม 8.46 คะแนน เต็ม 10 คะแนน (รายละเอียดดังตารางที่ 5.2) โดยผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ระดับสูงในทุกด้าน ทั้งด้านผลที่ได้รับ การสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

แม้ว่าคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจมากกว่า 8.50 คะแนน ในบางประเด็นของด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ได้แก่ 1) การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง เช่น การพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดสวัสดิการชุมชน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 8.54 คะแนน) และ 2) การนำข้อมูลองค์กรชุมชนและประเด็นงานพัฒนาด้านต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 8.50 คะแนน) แต่ยังมีบางประเด็นของด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) ที่คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า โดยเปรียบเทียบ ได้แก่ 1) การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 8.04 คะแนน) และ 2) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 7.85 คะแนน)

#### ตารางที่ 5.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD
<b>ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)</b>	<b>8.46</b>	<b>1.20</b>
— การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง เช่น การพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดสวัสดิการชุมชน เป็นต้น	8.54	1.23
— การส่งเสริมสภาองค์กรชุมชนเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	8.45	1.37
— การสนับสนุนให้เกิดการประสานทรัพยากรจากหน่วยงานต่าง ๆ	8.43	1.51
— การเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชน ให้มีความเข้มแข็ง	8.39	1.29
— การนำข้อมูลองค์กรชุมชนและประเด็นงานพัฒนาด้านต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน	8.50	1.32
— การที่ พอช. มีนโยบาย/นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เช่น การพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก การพัฒนาที่อยู่อาศัย ป่าชุมชน	8.48	1.33
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)</b>	<b>8.18</b>	<b>1.32</b>
— การสนับสนุนกลไกและกระจายการบริหารจัดการไปสู่พื้นที่เกิดความคล่องตัวและยืดหยุ่นในการดำเนินงาน	8.26	1.48
— การประสาน/บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคม/ภาคเอกชน	8.40	1.31
— การพัฒนาระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการ	8.22	1.47
— การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	8.04	1.54
— การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการดำเนินงาน	7.85	1.85

	ค่าเฉลี่ย	ค่า STD
— การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของ พอช. และขบวนการองค์กรชุมชน	8.26	1.38
— การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรของ พอช. ในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	8.27	1.55
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.</b>	<b>8.36</b>	<b>1.37</b>
— ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงาน	8.34	1.48
— ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน	8.34	1.37
— การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา และมุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น	8.23	1.46
— การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคี	8.44	1.46
— การทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่	8.45	1.48
<b>ความพึงพอใจรวม</b>	<b>8.46</b>	<b>1.41</b>

### การเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินการ

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเปรียบเทียบกับช่วง 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง พบว่า ประมาณร้อยละ 67 ของอนุกรรมการชุดต่าง ๆ เห็นว่า การดำเนินงานในปี 2567 มีแนวโน้มดีขึ้นโดยเปรียบเทียบกับในช่วงปี 2564-2566 แต่มีบางส่วนเห็นว่า มีแนวโน้มแย่ลงด้วยเช่นเดียวกัน (ประมาณร้อยละ 6) โดยสัดส่วนของอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่เห็นว่า ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา มีแนวโน้มดีขึ้นอยู่ในระดับสูง (ประมาณร้อยละ 59-61) ทั้งด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. (รายละเอียดดังตารางที่ 5.3)

### ตารางที่ 5.3 กรเปรียบเทียบกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในช่วง 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง

	แย่ลง	เหมือนเดิม	ดีขึ้น
<b>ความพึงพอใจภาพรวม</b>	6.10	26.83	67.07
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)	4.88	35.37	59.76
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)	4.88	34.15	60.98
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	10.98	30.49	58.54

### 3. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเองในฐานะคณะกรรมการที่ทำงานร่วมกับ พอช.

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเองในฐานะคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พบว่า ในภาพรวมให้คะแนนเฉลี่ย 8.30 คะแนนเต็ม 10 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ย 7.81 คะแนน โดยประมาณร้อยละ 35 ของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเอง 10 คะแนน รองลงมา คือ ให้คะแนน 6-7 คะแนน และให้คะแนน 8-9 คะแนน ตามลำดับ (ร้อยละ 33 และร้อยละ 28)

### ตารางที่ 5.4 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการ และประเด็นปัญหาอุปสรรค

	ร้อยละ
<b>ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการที่ทำงานร่วมกับ พอช.</b>	
4-5 คะแนน	3.70
6-7 คะแนน	33.33
8-9 คะแนน	28.40
10 คะแนน	34.57
ค่าเฉลี่ย	8.30
ค่า STD.	1.52
<b>ข้อจำกัดด้านใดเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน</b>	
ทำได้ดีอยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน	6.17
การมีเวลา ความเอาใจใส่ และความรับผิดชอบ	2.47
ความไม่เป็นอิสระในการตัดสินใจ	-
ความรู้ความสามารถที่ไม่เหมาะสมกับงาน	7.41
ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ	11.11
คุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ	29.63
ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารวาระต่าง ๆ ในการตัดสินใจ	-
ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ / ไม่ตอบ	43.21

สำหรับข้อจำกัดด้านใดเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน พบว่า ประมาณร้อยละ 6.17 เห็นว่า “ทำได้ดีอยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน” เนื่องจากประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเองในฐานะคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอยู่ระดับสูง รองลงมา คือ คุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ และข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ ตามลำดับ (ร้อยละ 29 และร้อยละ 11) อันเป็นประเด็นที่สามารถพัฒนาได้ในอนาคต

## บทที่ 6

### ความเห็นต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ

บทนี้ นำเสนอความเห็นต่อประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ และคณะกรรมการสถาบัน และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ประจำปี 2567 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จากงานวิจัยเชิงปริมาณ (หัวข้อที่ 1) และงานวิจัยเชิงคุณภาพ (หัวข้อที่ 2) แต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ความเห็นต่อประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

##### ผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาจากการจัดลำดับข้อเสนอแนะในลำดับที่ 1 ผู้รับบริการ พบว่า มีข้อเสนอแนะในประเด็น 1) การจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนา 2) ระบบเอกสารคู่มือและแบบฟอร์ม และ 3) เจ้าหน้าที่ บุคลากร มีข้อเสนอโดยสรุปดังนี้

#### ตารางที่ 6.1 ความเห็นผู้รับบริการต่อประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

	ร้อยละ
ไม่มี	6.15
การจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนา	19.04
ระบบเอกสารคู่มือ และแบบฟอร์ม	18.74
เจ้าหน้าที่ บุคลากร	12.59
กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน	12.44
การพิจารณา กลั่นกรองโครงการ	10.64
การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์	8.70
ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ	5.85
งานวิชาการ งานวิจัย และองค์ความรู้	2.40
ภาคีเครือข่าย กลไกการขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม	1.80
ระบบการติดตามประเมินผล	1.65
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>

การจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนา เนื่องจากงบประมาณที่ให้การสนับสนุนในการพัฒนาชุมชนนั้น มีการปรับลดงบประมาณลงอย่างต่อเนื่อง เช่น ในปีที่ผ่านมา มีการสนับสนุนค่าแรงช่างทำงาน แต่ปัจจุบันมีการสนับสนุนเฉพาะค่าวัสดุ ทำให้ไม่เพียงพอ จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการสนับสนุนงบประมาณให้ครอบคลุมทุกอย่างเหมือนปีที่ผ่านมา การที่งบประมาณไม่เพียงพอ

ทำให้ชาวบ้านต้องหางบประมาณเพิ่มเติม เช่น การเอาเงินส่วนตัว ทำให้เกิดความลำบาก ทั้งนี้ทาง พอช. อาจจะต้องคงงบประมาณให้ครอบคลุมแต่ลดจำนวนบ้านที่จะพัฒนาลง เป็นต้น

ระบบเอกสารคู่มือและแบบฟอร์ม มีการปรับเปลี่ยนเอกสารบ่อย และเปลี่ยนระหว่างช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ ซึ่งบางพื้นที่อยู่ห่างไกล ทำให้เกิดความล่าช้า และไม่สะดวกในการปรับเปลี่ยนเอกสารหรือข้อมูล ต้องการให้มีการระบุเอกสารที่ชัดเจนและไม่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการให้เวลาในการเตรียมเอกสารหรือข้อมูลอย่างน้อย 2-4 สัปดาห์ เพื่อให้ทางพื้นที่สามารถเตรียมได้ทัน เพราะที่ผ่านมาบางครั้งให้เวลาในการเตรียมเพียง 2 วัน ทำให้ไม่สามารถเตรียมได้ทันเวลา

เจ้าหน้าที่ บุคลากร มีจำนวนน้อยมาก ไม่เพียงพอต่อการทำงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ดีสามารถให้คำปรึกษาที่ดี แต่ว่ามีจำนวนน้อยทำให้รับภาระในการทำงานมาก อีกทั้งมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ที่ดูแลพื้นที่บ่อยครั้ง ทำให้การประสานงานไม่ต่อเนื่อง เปลี่ยนเจ้าหน้าที่ต้องเริ่มต้นในการสื่อสารใหม่ ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และให้เจ้าหน้าที่อยู่ประจำพื้นที่อย่างน้อย 3 ปี หรืออยู่ประจำไม่ต้องเปลี่ยน

## ตารางที่ 6.2 ความเห็นคณะกรรมการต่อประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

	ร้อยละ
ทำที่อยู่แล้ว	14.63
การส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้ทำงานเชิงรุกกับชุมชน	14.63
การประสานความร่วมมือและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ทั้งในระดับนโยบายและพื้นที่	12.20
การนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดเก็บข้อมูลชุมชน/กลุ่มเป้าหมาย	12.20
การจัดทำพื้นที่ต้นแบบด้านการนำฐานข้อมูลไปใช้แก้ไขปัญหาของชุมชน	9.76
การประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน และภาพลักษณ์ของ พอช. ให้รู้จักในวงกว้าง	6.10
การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคีต่าง ๆ และเท่าทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง	4.88
การลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูลในเอกสารโครงการ	4.88
การพัฒนาแกนนำให้มีองค์ความรู้เพิ่มมากขึ้นและการพัฒนาแกนนำรุ่นใหม่	3.66
การปรับปรุงขั้นตอน/กระบวนการและแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ในการดำเนินงาน	2.44
การเสนอโครงการ และเบิกจ่ายงบประมาณให้มีมาตรฐานและชัดเจน	
การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ ให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน และเก็บเฉพาะข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม	2.44
การเพิ่มงบประมาณให้เพียงพอในทุกกระบวนการ	2.44
การมีระบบติดตามผลโครงการที่ต่อเนื่องและชัดเจน	1.22
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>

### คณะกรรมการสถาบัน และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ

ผลการสำรวจความเห็นต่อประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระยะสั้น (ไม่เกิน 3 ปี) ของคณะกรรมการพบว่า ประมาณร้อยละ 15 เห็นว่า “ทำดีอยู่แล้ว” อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการคิดเห็นว่ายังมีประเด็นที่ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระยะสั้นในประเด็น “การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทำงานเชิงรุกกับชุมชน” รองลงมา คือ “การประสานความร่วมมือและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ทั้งในระดับนโยบายและพื้นที่” และ “การนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดเก็บข้อมูลชุมชน/กลุ่มเป้าหมาย” ตามลำดับ

การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทำงานเชิงรุกกับชุมชน มุ่งเน้นการสร้างกระบวนการในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ทั้งรุ่นใหม่และรุ่นเก่าไปพร้อม ๆ กัน มีการเชื่อมโยงของข้อมูลในส่วนกลาง เมื่อมีการเปลี่ยนผ่านเจ้าหน้าที่จะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการทำงานร่วมกับชุมชน และมีความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ของ พอช. และงานที่ทำมากขึ้นรวมถึงมีความรู้ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเครื่องมือการทำงานของ พอช. นอกจากนี้ยังควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนที่เพียงพอต่อปริมาณงานและมีการคงอยู่ของเจ้าหน้าที่

การประสานความร่วมมือและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ทั้งในระดับนโยบายและพื้นที่ โดยเน้นเรื่องการพัฒนาเกี่ยวกับการทำงานให้คนทำงานในพื้นที่และชาวบ้านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานไปด้วยกันในทุกด้าน ไม่มีการแบ่งแยกเป็นส่วนๆ เพราะจะทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานและเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากร ภาคี พันธมิตร ในทุกระดับ ให้มีศักยภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการเสนอให้การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และสถานศึกษาเพื่อให้เข้ามาร่วมเป็นภาคีเครือข่ายมากขึ้น และส่งเสริมให้มีการจัดตั้งพื้นที่ให้เป็นนิติบุคคล เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน

การนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดเก็บข้อมูลชุมชน/กลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากในปัจจุบันระบบสารสนเทศต่างๆของ พอช.ยังไม่เสถียร ควรมีการพัฒนาให้มีความพร้อมในการใช้งานได้ง่าย รวดเร็ว ตามนโยบายและนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ให้มากที่สุด ให้ชาวบ้านสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่แสดงจะต้องเป็นปัจจุบัน เข้าถึงง่าย มีระบบการติดตามข้อมูลชุมชน และมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของ พอช.เพื่อให้สามารถเข้าใจและตอบโจทย์การทำงาน ของพื้นที่

## 2. ความเห็นต่อประเด็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจากงานวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพที่ได้จากผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการและคณะกรรมการ พบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) 8 ประเด็น ดังนี้

## 2.1 การบูรณาการร่วมกับชุมชน หน่วยงาน และภาคส่วนอื่น โดยเฉพาะในประเด็น การสร้างยุทธศาสตร์และการกำหนดตัวชี้วัดที่ได้ประโยชน์ร่วมกันและมีทิศทางการทำงานเดียวกัน

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชน การสนับสนุนองค์กรชุมชน เครือข่ายองค์กรชุมชน และการประสานเครือข่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนล้วนเป็นวัตถุประสงค์สำคัญในการทำงานของ พอช. ที่ดำเนินอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่เริ่มจัดตั้งองค์กร ในทำนองเดียวกัน ชุมชนก็มีหน่วยงานและภาคส่วนอื่นที่จัดตั้งและพัฒนาชุมชนร่วมกับสมาชิกในชุมชนด้วย ดังนั้น ผู้รับบริการและคณะกรรมการจึงคิดเห็นว่า พอช. ควรบูรณาการร่วมกับชุมชน หน่วยงาน และภาคส่วนอื่นที่ปฏิบัติงานร่วมกันในชุมชน เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) มหาวิทยาลัย องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในประเด็นการสร้างยุทธศาสตร์และการกำหนดตัวชี้วัดร่วมกัน เพื่อให้ชุมชน พอช. และหน่วยงานที่บูรณาการได้ประโยชน์ร่วมกันและมีการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน

“ก็อย่างตอนแรกเขาก็สนับสนุนบ้านใช้ไหมคะ แต่ก็บางครั้งเราก็ไปบอกเกษตรกรว่า คนนี้ก็สามารถที่จะปลูกผักอะไรก็ได้ เขาก็จะบูรณาการมาใช้ไหม ก็ที่จริงก็อยากให้หน่วยงานทุกหน่วยงานในพื้นที่มาบูรณาการกัน ด้านอยู่อาศัยได้แล้ว ก็มีอาชีพมีงานทำค่ะ เขาจะได้ช่วยตัวเองอย่างยั่งยืน”

ผู้รับบริการ 1

“ถ้าตัวชาวบ้านได้เป็นผู้กำหนดตัวชี้วัดเองนั้นก็จะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นเจ้าของปัญหาและเป็นผู้ลงมือแก้ปัญหาของตนเอง สนับสนุนให้พื้นที่ทำแผนขึ้นมาจากชุมชนเพื่อเป็นตัวกำหนดตัวชี้วัดด้วยตนเอง”

ผู้รับบริการ 7

“เอาความต้องการของพื้นที่เป็นหลัก และอาจจะเป็นบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย การทำงานร่วมระหว่าง พอช. และหน่วยงานท้องถิ่นในพื้นที่ที่เขาสามารถสนับสนุนคนเหล่านี้ได้ อาจจะไม่ได้อ้างเฉพาะ พอช. องค์กรเดียว”

ผู้รับบริการ 8

“พยายาม Goal Prodding ร่วมกับ สสส. เป็นนิมิตหมายที่ดีที่อาจจะต้องคิดเรื่องงานของคนรุ่นใหม่”

คณะกรรมการ 4, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“UMRI ที่เรียกว่า Urban Monitoring Research Institute นี้ ผมคิดว่านี่ถูกมากเลย ต้อง Monitoring และช่วยกัน แล้วกระบวนการ Monitoring ก็ต้องมีหากระบวนการ และ solution ในการแก้ไขมันมีอยู่แล้วแต่มันกระจาย พวกเราทำอยู่แล้ว เพียงแต่มันกระจายเป็นเบี้ยหัวแตก ไม่ได้รวมมาใช้ต่อ ผมคิดว่าในเรื่องของ Intelligent Operating Center มันต้องทำได้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยควรจะเป็นตัวเริ่ม แต่ว่ามันขาดการส่งเสริมให้ Monitoring ต่อทำไม่มาลงพื้นที่เฉพาะ ให้ทุน ให้การวิจัย และก็มาร่วมกับเรา เพราะเราเป็นอนุกรรมการด้วย แล้วเราลงจริงด้วยร่วมกับ พอช. ทำให้เป็นเคสตัวอย่างขึ้นมา มันมีหลาย solution อยู่แล้ว สำเร็จด้วย อะไรที่ไม่สำเร็จก็เอามาดูว่ามันไม่สำเร็จยังไง”

คณะอนุกรรมการ 5, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“วิธีที่ดีที่สุด คือ เรามีเครือข่ายผู้รู้ ทั้งจากภาครัฐ ท้องถิ่น หรือมหาวิทยาลัยในพื้นที่ การที่เรามีเพื่อนร่วมงานเหล่านี้จะทำให้เราสามารถตั้งรับปรับตัวกับสถานการณ์ และใช้พลังของแกนนำชุมชนเข้าไปช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายได้ดีขึ้น”

คณะอนุกรรมการ 12, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“การประสานไปที่ผู้ว่า มันต้องอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวด้วย จริง ๆ แล้วมันเป็นหน้าที่ของ พอช. เองที่จะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่และก็ประสานงานตรง แล้วเราก็เข้าร่วมกัน แต่ที่ผ่านมาเราเองเป็นคนทำทั้งหมด บอกตรง ๆ พอทำทั้งหมด ส่วนหนึ่งถ้าเขาไม่ติด เขาก็มาแจมบ้าง แต่มันไม่ใช่เจ้าภาพ จริง ๆ มันเป็นเจ้าภาพร่วมกัน เอาแค่ประสาน อบจ. เจ้าหน้าที่ พอช. ส่วนที่มาเองก็ยิ่งยาก เราก็ต้องอาศัยที่เราคุ้นเคยกันและทำงานร่วมกัน และก็ตัวคณะ อบจ. เราทุกคนก็เข้าใจว่า เราไปทำงานร่วมกัน อยู่ในชุมชนเดียวกัน แต่ถามว่าเจ้าหน้าที่บางส่วน ผมว่าแทบจะละลาย มีความสำคัญน้อยมาก จะต้องปรับปรุงตรงนี้ โช้ช่อกลางที่จะเชื่อมตรงนี้ พอช. ควรจะตระหนักแล้วก็เพิ่มขึ้นมา เพราะงั้นขบวนบางจังหวัดมันถึงเดินไม่ได้ไง”

คณะอนุกรรมการ 6, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“เรื่องที่ พอช. ควรทำจะเป็นเรื่อง cooperative คุณต้องชวน สสส. ชวน สช. ชวนใครก็ตาม องค์กรใดก็ตามให้เข้ามาอยู่ในที่ที่คุยกันได้ โดยเฉพาะเลือกสร้าง เช่น สร้าง DSO ให้เข้มแข็งขึ้น แล้วก็สามารถจะเข้าไปทำงานกับหน่วยงานภาครัฐได้ นั่นแหละตัวชีวิตก็ควรจะไปวัดตรงนั้น ไม่ควรจะมาวัดตรงนี้ จะต้องเปลี่ยน

ยุทธศาสตร์ ไม่ใช่ไปพัฒนาแข่งกับคนอื่น คุณจะต้องไปทำหน้าที่โดยการรวบรวมให้เกิดการ articulate เรื่องประโยชน์ในระดับล่าง เกิดการ prioritize ว่าอันนี้มันสำคัญ อันนั้นไม่สำคัญ แล้วก็ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขาขยับมาอยู่ทางภาคประชาสังคม เราก็ต้องหนุนเขา สภาองค์กรชุมชนในระดับตำบล ต้องเข้าไปหนุนเขา ต้องไปทำงานกับเขา”

คณะอนุกรรมการ 7, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“การทำงานของ พอช. ในปัจจุบันนั้นเป็นการทำงานแบบปีต่อปี พอช.ควรมีระบบทำงานที่ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการทำงานและการเก็บข้อมูล และมีการวางแผนระยะยาวในการทำงาน สร้างเป็นแผนยุทธศาสตร์ 10 ปี ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในจังหวัด”

คณะอนุกรรมการ 19, อนุกรรมการภาค

“คือตัวองคาพยพในระดับชุมชน ทุกวันนี้มันถูกทำให้แยกส่วนนะครับ ไม่ว่าจะเป็นสภา เป็นกองทุนสวัสดิการ จริง ๆ ชุมชนมีเงิน มีหน่วยจัดการอะไรเอะอะเยะเยะ มีกองทุนหมู่บ้าน มีเงินเฉพาะกองทุนนี้ก็มีหลายล้าน จริง ๆ กองทุนหมู่บ้านเอเยะ ประปาชุมชนเอเยะ องค์กรวิสาหกิจเอเยะไปหมด เพราะฉะนั้นภาพใหญ่ขององค์กรในหลายมิติของชุมชนมันมีอยู่ แต่ว่าถ้า พอช. จะเคลื่อน มันก็ต้องเคลื่อนโดยภาพรวม ไม่ใช่ไปจับเอาบางหน่วยบางองค์กร ตัวเองจะต้องเข้าไปผนึกถึงการมองชุมชน ไม่ว่าจะใครจะเป็นพี่เลี้ยงหน่วยงานไหนเป็นพี่เลี้ยง พอช. ควรจะมีบทบาทโดยภาพรวม แล้วก็ทำเป็นแผนแม่แบบของชุมชนท้องถิ่นนั้นให้เกิดขึ้น องค์กรต่าง ๆ มันจะมีพลังมากกว่านี้ มันหมายถึงไม่ใช่เอาราชการเอา พอช. เป็นศูนย์กลาง ให้ชุมชนท้องถิ่นเป็นศูนย์กลาง ให้เขายกระดับศักยภาพตรงนี้ ให้เขาใช้ระบบข้อมูลใช้จริง เขาจะมีศักยภาพที่จะทำได้เออะ”

คณะอนุกรรมการ 3, อนุกรรมการเชิงประเด็น

ทั้งนี้ พอช. ควรเป็นผู้สนับสนุนชุดความรู้ ทักษะ และทรัพยากรในการจัดทำโครงการ และเป็นผู้ประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการช่วยดำเนินงานด้านเอกสารที่เป็นไปตามระบบราชการซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ชาวบ้านหรือสมาชิกไม่สามารถดำเนินการเองได้

“เวลาเราเข้าไปหาภาคีในพื้นที่ เหมือนเขาไม่ให้ความสำคัญกับสภาองค์กรชุมชน เหมือนเขาไม่รู้จัก เจ้าหน้าที่น่าจะไปกระชับมิตรกับเขาให้มากกว่านี้ เพราะบางคน

เขาก็พอจะรู้จักเรา แต่เขาก็เหมือนไม่อยากจะร่วมกับเรา หรือจัดเวทีให้หน่วยงานต่าง ๆ พอช. และแกนนำมารู้จักกัน และเขาจะารู้ประเด็นที่เราทำอยู่คืออะไร”

ผู้รับบริการ 4

“พอช. ต้องเข้าไปสนับสนุนในการให้ความรู้ ทักษะและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้เขามีอำนาจหรือมีความน่าเชื่อถือมากพอที่จะเป็นที่ยอมรับ อีกทั้งยังต้องมีความชัดเจนในโครงการที่จะทำว่าจะไปต่อยอดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างไร ประการต่อมา คือ ต้องมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ว่า พอช. มีกลุ่มเครือข่ายใดบ้าง และแต่ละกลุ่มเครือข่ายนั้นจัดตั้งขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ใด มีการพัฒนาพื้นที่ของตนเองมาอย่างไร และจะสามารถต่อยอดได้อย่างไร แล้วนำพาเครือข่ายเหล่านี้ไปยังหน่วยงานหรือองค์กรที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้ คล้าย พอช. เป็นหน่วยเชื่อมประสานระหว่างองค์กรภายนอกและชุมชน”

คณะอนุกรรมการ 20, อนุกรรมการภาค

“พอช. ต้องทำให้ชาวบ้านรู้จักและเข้าใจในพันธกิจรวมไปถึงทรัพยากรต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงาน แล้วต้องเขียนโครงการให้เป็น ประการที่ 2 ชาวบ้านยังคงยึดติดกับการที่จะต้องได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐซึ่งมันไม่ใช่วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของ พอช. ซึ่งเป็นหน้าที่ของ พอช. จะต้องทำให้ชาวบ้านตระหนักในเรื่องเหล่านี้”

คณะอนุกรรมการ 14, อนุกรรมการภาค

“พอช. ต้องเป็นหน่วยประสานงานด้วย สมมติไปอำเภอ พอช. ก็มีหนังสือแจ้งหรือผู้รับผิดชอบในพื้นที่นั้น ๆ คือ บางที่ชุมชนก็ไม่ค่อยคุ้นเคย ไม่ค่อยกล้า คนที่ต้อนรับที่อำเภออาจจะไม่ค่อยคุ้น ไม่ค่อยกล้าพอที่จะให้ช่วยประสานได้ พอช. อาจจะต้องเป็นตัวช่วยในการประสานด้วยว่า ช่วงนี้มี พอช. เข้ามาสนับสนุนในงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่นี้ให้ทำการเรื่องนี้ อาจจะต้องรบกวนองค์กรภาครัฐในพื้นที่สนับสนุนในเรื่องนี้ด้วย กล่าวคือ ก็เหมือนงานราชการทั่วไปที่ต้องมีหนังสือเข้าไปยังหน่วยงานในพื้นที่ก่อน เพื่อให้ง่ายต่อการที่ขบวนองค์กรชุมชนเข้าไปประสาน”

คณะอนุกรรมการ 10, อนุกรรมการภาค

## 2.2 การสนับสนุนโครงการหรือประเด็นที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละพื้นที่

เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีความหลากหลายและมีข้อท้าทายไม่เหมือนกัน ดังนั้น จึงเสนอให้มีการกำหนดประเด็นการทำงานที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละพื้นที่ ยึดหยุ่นจำนวนโครงการ และจัดสรร

งบประมาณให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ เพื่อให้ผลการดำเนินโครงการสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้

“งานคุณภาพชีวิตเนี่ยถูกตีไฮน์ออกแบบเป็นโครงการย่อย ๆ พอไปดูตัวเม็ดเงินที่เป็นโครงการย่อย ตามที่ผมเห็นก็คือว่า ผมคิดว่าไม่สามารถไปสร้างอิมแพคอะไรในเชิงพื้นที่ได้ ก็เป็นเหมือนเบี้ยหัวแตกของการพัฒนาคุณภาพชีวิตนะ ทีนี้ถ้าเรามองในเลเวลนี้นะ ก็คือผมคิดว่า อาจจะสร้างทั้งกลไกของคนทำงานเชิงพื้นที่เกี่ยวกับการไปพัฒนางานในระดับพื้นที่ เรื่องคุณภาพชีวิต เรื่องปากท้องของกิน อันที่สองก็คือว่า เม็ดเงินที่ใช้ อาจจะต้องพิจารณาว่ามันจะไปสามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้หรือไปยกระดับคุณภาพชีวิตได้จริงไหม ก็คือตอนเราเห็นก้อนกลม ๆ ของงบประมาณ ดูเหมือนเยอะ พอไปใช้จริงในระดับพื้นที่แล้ว ตกโครงการละหมื่นหรือหมื่นห้าอะไรประมาณนี้ ไม่น่าจะทำอะไรได้ อันนี้ในระดับพื้นที่พออัพเลเวล ขึ้นมาหน่อยในระดับของภาคเลย ก็คือว่า เวลาเราขมวดปมเรื่องงานคุณภาพชีวิต งานปากท้องของกินเนี่ย ผมคิดว่าสิ่งที่เกิดอิมแพคต้องตามตีมี แนวทางการขับเคลื่อนของสภาพชีวิตในแต่ละภูมิภาคให้มันมีลักษณะเด่นที่สอดคล้องกับบริบทเชิงพื้นที่ให้ได้”

คณะอนุกรรมการ 4, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“โครงการแบบเดียวกันแต่อาจจะต้องเอาพื้นที่เป็นตัวตั้ง แคนนำเอาพื้นที่เป็นตัวตั้งว่า เขามีความพร้อมขนาดไหน เช่น แบบเดียวกันแคนนำพร้อมอาจจะต้อง support ไปแบบหนึ่ง อีกอันหนึ่งแคนนำพื้นที่ยังไม่มีความพร้อมมาก อาจจะต้องไปทำอีกแบบหนึ่ง ภายใต้อำนาจแบบเดียวกัน อาจจะต้องออกแบบเรื่องของการจัดทำโครงการ บริหารโครงการที่มันผันแปรไปได้ตามศักยภาพของพื้นที่ของชุมชนของ พอช. ที่ดูแลพื้นที่อยู่”

คณะอนุกรรมการ 1, อนุกรรมการเชิงประเด็น

นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการและคณะอนุกรรมการมีความคิดเห็นตรงกันว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการควรมุ่งเน้นการพัฒนาอาชีพที่ไม่ใช่เพียงแต่แนะนำอาชีพ แต่ควรสนับสนุนให้มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบอาชีพ การปรับระยะเวลาการดำเนินโครงการ และการติดตามเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืน ทั้งนี้ สามารถศึกษาหรือค้นหาประเด็นที่แต่ละชุมชนต้องการได้ด้วยการถอดบทเรียนเพื่อสร้างโมเดลการเรียนรู้เฉพาะของพื้นที่และนำไปปฏิบัติงานในพื้นที่

“สนับสนุนรายบุคคล ว่าเขาทำอาชีพอะไรหรืออยากทำอาชีพอะไร แล้วก็ไปสนับสนุนในสิ่งที่เขาถนัด และก็สนับสนุนอุปกรณ์ในการประกอบอาชีพให้เขาด้วย”

ผู้รับบริการ 4

“กระบวนการในการพัฒนาโครงการควรมีระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้นและควรทำให้ชาวบ้านเข้าใจในโครงการและกระบวนการทำงานได้ ระยะเวลาในการดำเนินโครงการควรจะทำให้เห็นผลการเปลี่ยนแปลง ไม่ควรจะสั้นเกินไปเพราะจะไม่สามารถเห็นผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนได้”

ผู้รับบริการ 7

“พอช.ทำงานค่อนข้างจับฉ่าย ไม่ได้เน้นไปที่ด้านใดด้านหนึ่งมากนัก ต้องเน้นไปที่การสร้างอาชีพให้เข้ากับยุคสมัยของโลกปัจจุบันจึงจะสามารถต่อยอดต่อไปได้ ซึ่งมองว่า พอช. ขาดมิติความจริงจังในการพัฒนาเรื่องการพัฒนาอาชีพ อีกทั้งยังขาดความหลากหลายและจับต้องไม่ได้อย่างที่ควรจะเป็น”

คณะอนุกรรมการ 9, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“ต้องถอดบทเรียนว่า ทำไมถึงยังไม่เป็นที่พอใจของผู้มีรายได้น้อย มีช่องโหว่ใดอยู่ และเราจะเลือกโฟกัสไปที่กลุ่มไหน เพราะในแต่ละกลุ่มนั้นก็มีความต้องการทำงานที่ไม่เท่ากัน อีกส่วนหนึ่ง คือ การหามุมมองใหม่ ๆ และผู้ร่วมงานใหม่ ๆ ให้เข้ามาเติมเต็มในกระบวนการทำงาน”

คณะอนุกรรมการ 20, อนุกรรมการภาค

“การพัฒนาคุณภาพชีวิตและอาชีพของผู้มีรายได้น้อยให้ได้ดี สิ่งแรกที่เราจะทำได้ และมีเพียงอย่างเดียวก็คือ เรื่องของกระบวนการคิด วิธีคิด และแผนการดำเนินชีวิต แนวใหม่ วันนี้อาจเกิดเราให้เขาเปลี่ยนความคิดไม่ได้ มองว่าต่อให้อะไรก็ทำยาก สิ่งที่เราทำได้ คือ หากกระบวนการที่มันตกผลึกว่า มันจะรอดไปไหน จุดไหน แล้วก็สร้างกระบวนการ แล้วก็ชี้ให้เห็น ทำให้ดู แล้วก็ให้เขามองให้ชัด แล้วเขาก็จะไปได้ถูก ประการที่ 2 คือ ดึงวิถีชีวิตให้คนพัฒนาตามระบบ และข้อที่ 3 คือ คัดสรรและเลือกคนที่พอจะไปได้ แต่ไม่ใช่ทุกคนนะ บางคนก็ต้องปล่อยเอาไว้จนกว่าเขาจะพร้อม คือ เราไปเซ็นคนที่ไม่พร้อมที่จะไปมันก็จะทำให้ข้างหน้าเหนื่อยด้วย”

คณะอนุกรรมการ 11, อนุกรรมการภาค

“โครงการบ้านพอเพียงต้องตรวจสอบ ประเมิน ติดตามให้ชัดเจนว่า บ้านไหนควร จะได้จริง ๆ มีความไม่โปร่งใสในการคัดเลือกหรือไม่ เมื่อไม่โปร่งใสก็อาจทำให้ ผู้ด้อยโอกาสที่ควรจะได้รับเงินช่วยเหลือไม่ได้อย่างที่ควร อีกทั้งงบประมาณ 20,000 บาทที่ได้มานั้นก็ไม่เพียงพอและไม่สามารถที่จะพัฒนาที่อยู่อาศัยให้แล้ว เสร็จได้ นั่นจึงทำให้ชาวบ้านมองเหมือนว่าเป็นการช่วยเหลือเพียงครั้ง ๆ กลาง ๆ ซึ่งหากนำเงินส่วนนี้ไปซื้อของอุปโภคบริโภคเพื่อจะตอบสนองความต้องการ ของชาวบ้านก็จะไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของ พอช.”

คณะอนุกรรมการ 16, ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ

“พอช. สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ได้ในระดับพื้นที่แต่ยังไม่สามารถสร้าง ความยั่งยืนให้กลุ่มคนเหล่านี้ได้เพราะขาดความต่อเนื่อง กล่าวคือเมื่อทาง พอช. เข้าไปสร้างบ้านจบแล้วนั้นยังขาดความต่อเนื่องในเรื่องของการสร้างอาชีพ ให้ผู้ด้อยโอกาสที่จะทำให้เขาสามารถอยู่ได้โดยการพึ่งพาตนเอง และด้วยเกณฑ์ ของ พอช. ที่ก็มีข้อจำกัดในเรื่องของการมิให้เข้ามาทำโครงการในพื้นที่เดิมทำให้ โครงการไม่มีความต่อเนื่อง และขาดกระบวนการติดตามผลรวมไปถึงการเป็น พี่เลี้ยงที่ดีในการเข้าไปทำงานกับชุมชน”

คณะอนุกรรมการ 8, อนุกรรมการภาค

### 2.3 การจัดการงบประมาณให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในชุมชน

เนื่องจากการปฏิบัติงานในพื้นที่จำเป็นต้องประสานงานและปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับ บริบทของพื้นที่ซึ่งการจัดการงบประมาณในรูปแบบเดิมมีระเบียบและโครงสร้างที่ไม่ตอบสนองกับ การทำงานกับชุมชนในปัจจุบันและอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว ดังนั้น ผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ จึงคิดเห็นว่า ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการประชุม การดำเนินงานในพื้นที่ การปรับรายการ ที่สามารถเบิกจ่ายได้ในการปฏิบัติงานในพื้นที่ และการเพิ่มการมีส่วนร่วมให้สมาชิกของชุมชนที่มา จากหลากหลายกลุ่มได้กำหนดการจัดสรรงบประมาณด้วย

“ก็คือมันอาจจะน้อยเกินไป อยากให้มีงบประมาณในการบริหารจัดการให้ชัดเจน ส่วนใหญ่ของสภามันจะไม่มีงบสำหรับประชุมหรืออะไร จะไม่มี ส่วนใหญ่ถ้าเป็น บ้านพอเพียงก็คือให้ชาวบ้านโดยตรงเลย แล้วก็จะมีผู้ที่เป็นจิตอาสา จริง ๆ ที่ทำ ในชุมชนจริง ๆ น้อยค่ะ ทุกพื้นที่เลย น้อยมากเลย แต่ละสถานะ เพราะว่าไม่มี งบประมาณจัดการ เขาก็ไม่ยอมทำกัน ถ้าเกิดว่าเราจะเชื่อมโยงไปให้กับห้องที่หรือ ว่าผู้ใหญ่บ้าน เขาก็เหมือนเราโยนภาระไปให้เขา เขาก็ไม่อยากจะมาช่วยมาอะไร มันเลยทำให้การดำเนินงานของสภาลำบากนิดหนึ่ง”



50% เลย มันเป็นข้อบกพร่องที่เราจะต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนเลย แล้วก็ต้องนำเสนอ กับกรรมการงบประมาณหรือกระทรวงการคลัง หรือตัวของรัฐมนตรีเอง ก็ต้องยอมรับข้อบกพร่องตรงนี้ รวมไปถึง ผอ. สถาบันด้วย จะทำอย่างไร จะสร้าง ชุมชนเข้มแข็งแล้วคุณไม่มาเสริมสร้างในสภาองค์กรชุมชนก่อน ชุมชนเข้มแข็ง ก็เกิดยาก จะไปรวมเป็นงานประเด็นมากกว่า ที่พอช. ทำ แต่การบูรณาการ ในเชิงพื้นที่ ในเชิงงานประเด็นค่อนข้างจะแยกส่วน ยกตัวอย่าง ขบวนการสวัสดิการ ชุมชนเป็นประเด็นงานที่อยู่ภายใต้สภาองค์กรชุมชน แต่สุดท้ายก็บินเดี่ยว ยังดีนะ ที่บ้านมั่นคงเมือง เขามาเติมเต็มในเรื่องของงบประมาณ ที่ดินที่อยู่อาศัย แล้วก็คุณภาพชีวิต ก็ยังได้แก้ตัวนิดนึง แต่สวัสดิการเนี่ยไปเลย ค่อนข้างที่จะบูรณาการกันยาก ส่วนหนึ่งก็ติดขัดเรื่อง Timeline ไม่ว่าจะ เป็นงบประมาณที่ไม่ เป็นไปตาม Timeline อย่างสมมติว่า ท่านเบิกตาม Timeline บันไดที่ 1 2 3 ต้นน้ำ กลางน้ำปลายน้ำ ขึ้นโครงการนี้ค่อนข้างยาว แต่เวลาเขาเคลื่อน มันขยับไม่ได้ เพราะติดขัดเรื่องงบประมาณที่เขาโอนลงมาไม่เป็นไปตาม Timeline แล้วช่วงขาลง ที่เราขยับ ขาเคลื่อนมีเวลาน้อย แล้วไปปีบตรงขาลงที่จะปิดโครงการ”

คณะอนุกรรมการ 6, อนุกรรมการเชิงประเด็น

#### 2.4 การสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการสร้าง การพัฒนา และการใช้ระบบฐานข้อมูล และคู่มือ

ผลการศึกษา พบว่า อุปสรรคสำคัญของการจัดเก็บและใช้ประโยชน์ของระบบฐานข้อมูลและ คู่มือ คือ เป้าหมายของผู้สร้างและผู้บันทึกข้อมูลไม่ชัดเจน จึงทำให้การให้การบันทึกข้อมูลไม่ได้ คุณภาพและนำไปใช้ประโยชน์ได้น้อย ดังนั้น ควรสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ และควรปรับภาษาให้เข้าใจง่าย มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงระบบโปรแกรมสารสนเทศได้สะดวกขึ้น เช่น การสร้างโปรแกรมในไลน์ สร้าง Application ที่ใช้โทรศัพท์มือถือ และกำหนดช่วงเวลาในการ ปรับฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาระยะเวลาการเก็บแต่ละชุดข้อมูลให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ในชุมชน

“คนที่ใช้ข้อมูลเนี่ย ถ้าจะเป็นผู้สร้าง ควรจะเป็นผู้ร่วมใช้โดยตรง คือ คนที่ร่วมสร้าง มาช่วยอัปเดต การออกแบบการใช้มันมีข้อจำกัด ยกตัวอย่าง เอาข้อมูล TP map มาใช้ที่ Big Data ตรงนี้ แล้วก็ยังมีข้อจำกัดเยอะไปหมด ซึ่งตัวฐานข้อมูลมันไม่ได้ใช้คน ตัว Input เข้ามา มัน error ผิดพลาดไปเยอะ กระบวนการตรวจสอบเป็นตัวสะท้อน ว่า ชุมชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมสร้าง ร่วมเช็กันเท่าที่ควร อันนี้ก็เป็นข้อจำกัด ควรจะให้มันอยู่บนฐานชุมชนจริง ๆ ให้ชุมชนร่วมสร้าง เห็นความจำเป็นที่จะต้อง ร่วมกัน ไม่ใช่กรอกข้อมูลก็ต้องเป็นเงื่อนไขที่ต้องสทบเงินทุน เอาไว้ไปตรวจ ติดตามผมคิดว่ามันก็มีประโยชน์ระดับนี้ แต่ว่ามันไม่พอ ให้ชุมชนเขา

เป็นศูนย์กลางและ พอช. เข้าไปสร้างระบบ แล้วก็ส่วนเรื่องของระบบให้เขาดึง resource ให้มีการบริหารจัดการในระดับชุมชนท้องถิ่นด้วยตัวเองที่เยอะขึ้น ตัวนี้จะเคลื่อนไปได้เยอะ จะเป็นปัจจัยเอื้อได้เยอะครับ”

คณะอนุกรรมการ 3, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“การมีข้อมูล พอช. ทำข้อมูลเยอะแต่อย่างไม่ได้ถูกนำไปใช้ให้เกิดการต่อยอด หรือการพัฒนา หรือแม้กระทั่งการใช้ข้อมูลรวมที่เป็นฐานข้อมูลสำคัญอย่าง TP map หรืออะไรพวกนี้ ก็ยังมีความเข้าไม่ถึงนะ ผมใช้คำว่า การเข้าไม่ถึงของผู้นำ หรือแม้กระทั่งระดับของข้อมูล อาจจะมีภาษาหรือมีลักษณะของความเป็นวิชาการ สูงเกินไปหรือเปล่าไม่แน่ใจ ก็เลยทำให้ระดับความ Perception ของชาวบ้านเป็น อีกแบบนึงอะ เพราะฉะนั้นอาจจะต้องคิดข้อมูลที่มันเข้าถึงได้ หรือใช้ได้ หรือเอาไปทำ ให้เกิดประโยชน์ได้ อาจจะเอาไปแปะไว้ในแอปพลิเคชันไลน์ที่ทุกคนเข้าถึงได้ หรือทำให้มันเป็นฐานข้อมูลที่มันเอาไปโหลด อัปโหลดไว้ในมือถือและก็สามารถ ใช้ได้เลย”

คณะอนุกรรมการ 4, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“Data Base ต่าง ๆ ที่ พอช. ออกแบบออกมานั้นมีวัตถุประสงค์หลายอย่างในอันเดียว ทั้งเพื่อชาวบ้านและการทำงานของ พอช. เราไม่สามารถบอกได้ว่าสามารถใช้ได้จริง หรือไม่ เพราะชาวบ้านเขายังมองว่ามันใช้ไม่ได้จริง การที่ชาวบ้านใช้งานในส่วนนี้ ก็เพราะจำเป็นต้องใช้งานเพื่อให้ พอช. หรือองค์กรภายนอกใช้งาน เพราะฉะนั้น ระบบในส่วนนี้นั้นไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อชาวบ้านอย่างแท้จริง”

คณะอนุกรรมการ 14, อนุกรรมการภาค

“อย่าใช้คำวิชาการ ชาวบ้านคนทำงานเขาไม่เข้าใจหรอก มีแต่คำที่เป็นนักวิชาการ เขียน อย่างเช่นพวกนโยบาย พวกแผนก็เขียนภาษาแผนมา ชาวบ้านจะรู้เรื่องที ไหนอะ ผมต้องไปแปล แปลแล้วก็ยังไม่ตรง ไม่เข้าใจ เป็นอย่างหนึ่งที่ควรไปแก้ นะครับ”

คณะอนุกรรมการ 6, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“ทำเป็นแอปขึ้นมา อย่างเวลาเขาทำอะไรก็เปิดแอปแล้วไปใส่เข้ามา แล้วก็ตัวแอป มันก็จะมาจัดการ มันมีข้อมูลตรงนี้อยู่ตรงไหน ๆ แล้วก็รวบรวมขึ้นไปข้างบน อันนี้ ก็จะเป็นอันหนึ่ง แต่ว่าอันนี้พูดอาจจะเหมือนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เวลาที่ เขาใช้ผู้นำชุมชน บางทีเขาก็ทำแอปง่าย ๆ ขึ้นมา”

คณะอนุกรรมการ 7, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“การเก็บข้อมูล ปกติคือต้องเก็บข้อมูลทุกปีละเอียดมาก 15 หน้ากระดาษ เมื่อเก็บหลาย ๆ ปีเข้า ชาวบ้านก็เริ่มเกิดความเบื่อหน่าย เพราะเป็นการทำซ้ำเดิมซึ่งข้อมูลอาจไม่จำเป็นที่จะต้องใช้ทั้ง 15 หน้าในการแก้ปัญหาของแต่ละพื้นที่ จึงเห็นว่าควรเก็บแค่เรื่องที่เกี่ยวข้องจะดีกว่า คู่มือหรือโปรแกรมที่หลากหลายที่เฉพาะเจาะจง ปัญหาเฉพาะด้านเพื่อตอบสนองกับปัญหาของแต่ละชุมชน เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านชุมชน ด้านสังคม ผู้สูงอายุ เป็นต้น และต้องเป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย เพราะผู้รับผิดชอบซึ่งส่วนใหญ่จะมีอายุเยอะ”

คณะอนุกรรมการ 10, อนุกรรมการภาค

“สารสนเทศที่ พอช. ให้ คือ ให้เขาไว้แค่รายงานตัวผลงานหรือให้ใช้ประโยชน์ในการทำโครงการมาเสนอ พอช. ถ้ามันมีประโยชน์ในการที่เขาจะได้รับ เขาก็จะไปใช้ประโยชน์ แต่หากมันเป็นเพียงแค่ให้เขารายงาน เขาก็จะรู้สึกว่ามันเป็นภาระ เขาก็จะไม่ชอบใช้ ถ้าเป็นข้อเสนอ คือ ให้ตั้งเงื่อนไขให้เขาให้ระบบสารสนเทศในการทำบางอย่างที่จะเป็นประโยชน์กับเขา และก็ต้องมีพี่เลี้ยงในการไปตามดูว่าเขาใช้งานถูกต้องหรือไม่ ไม่ใช่เพียงแค่ให้ตัวเทคโนโลยีไป”

คณะอนุกรรมการ 12, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“ปัญหามันอยู่ตรงที่ว่า มันเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อย่างเช่น แบบฟอร์ม วิธีการกรอกไม่ต้องมีการบันทึก เปลี่ยนอยู่ทุกปี คู่มือก็เหมือนกัน ตอนแรกออกมาอย่างนี้ เขาก็ทำ แต่ช่วงที่จะปิดโครงการ อ่าว มาใหม่อีกแล้ว นี่ก็เสนอทุกปีมันก็เป็นปัญหาสำหรับกองเลขาหรือคนทำงาน”

คณะอนุกรรมการ 6, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“ต้องพัฒนาให้เข้าใจง่าย สิ่งหนึ่งที่ พอช. ยังทำไม่ได้ คือ ยังติดกรอบการทำงานแบบข้าราชการที่มีขั้นตอนเยอะ มีความซับซ้อน จนทำให้เกิดการไม่เข้าใจ พอช. แสดงจุดยืนว่า ตนไม่ใช่หน่วยงานรัฐ แต่วิธีการปฏิบัติต่าง ๆ มันสอดคล้องกับหน่วยงานรัฐมากเกินไป หากลดขั้นตอนตรงนี้ได้ คะแนนน่าจะสูงขึ้น เอกสารและรายละเอียดต้องน้อยกว่านี้ ถึงจะสร้างการมีส่วนร่วมได้มากยิ่งขึ้น”

คณะอนุกรรมการ 9, อนุกรรมการเชิงประเด็น

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการและคณะอนุกรรมการมีข้อเสนอเพิ่มเติมในทิศทางเดียวกันว่า ควรจัดการฝึกอบรมทักษะการใช้โปรแกรมอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ กระทั่งผู้ใช้สามารถใช้งานได้ด้วยตนเองใน

ทุกขั้นตอน และในกรณีที่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับกำลังคนหรือความสามารถทางเทคโนโลยี พอช. ควรจะเพิ่มจำนวนคนในการจัดทำระบบฐานข้อมูล จัดหาอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน ตลอดจนพัฒนาระบบโปรแกรมให้มีความเสถียร และสนับสนุนให้แต่ละพื้นที่มีเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและการใช้งานระบบด้วย

“น่าจะมีการจัดอบรมหรือว่ามีการสัมมนาอบรม พุดคุยกัน สักเดือนละ 1 ครั้งอย่างนี้ก็ได้อะ เพื่อที่เราก็จะได้ทบทวนในโปรแกรมที่เราทำ ว่าใครเป็นบ้างไม่เป็นบ้าง อย่าง เพื่อคนที่ยังไม่เป็น คนที่อยากจะทำอาจจะมาสนใจอะไรนี้ แล้วก็สำหรับคนคีย์ก็น่าจะมีบงบจัดแจงชัดเจนให้เขาไปเลยอะ”

ผู้รับบริการ 2

“โปรแกรมก็ดี แต่บางตัวก็ซ้ำซ้อน ทุกโปรแกรมต้องคีย์ข้อมูลเดิมซ้ำ ๆ เอามารวมกันได้ไหมไม่ต้องเปิดหลายโปรแกรม อย่างโปรแกรมสวัสดิการทำโครงการเสร็จแล้วแต่บงบเหลือก็ต้องมาคีย์ข้อมูลใหม่เพื่อทำ MOU ใหม่ ถ้าจะใช้ข้อมูลเดิมจะได้ไหม และอยากให้จัดอบรมการใช้โปรแกรมให้กับคนที่มาทำงานใหม่ ๆ ด้วย”

ผู้รับบริการ 4

“รุ่นผู้ใหญ่ รุ่นโตแล้ว เกี่ยวกับเทคโนโลยีเขาก็มีความรู้ไม่เพียงพอ แต่ละที่ก็ควรต้องสร้างคนรุ่นใหม่เข้ามาช่วย ก็คือบางครั้งก็พูดยาก บางทีในกองทุนไม่ค่อยมีคนรุ่นใหม่ ควรจะมีคนรุ่นใหม่เข้ามาช่วยในเรื่องระบบสารสนเทศต่าง ๆ เพราะคนมีอายุเขาไม่ค่อยถนัด”

ผู้รับบริการ 6

“นี่แหละที่ต้องเพิ่มคน เพิ่มทักษะขึ้นมาครับ ตอนนี้อย่างไรเราถึงจะเพิ่มจำนวนคนให้เขาเป็นได้ เพราะสุดท้ายก็คือไปจ้างใครมาทำให้ ผมคิดว่าตรงนี้นั้นน่าจะต้องอบรม แล้วก็สอบถามอย่างแท้จริงให้เขาทำเป็น มีอบรมแล้วก็มีทดสอบหน่อยว่าเขาทดลองทำได้จริงไหม ถ้าทำได้จริงก็โอเค ก็จะผ่าน ถ้าทำไม่ได้ไม่จริงเราจะต้องขอให้อยู่ต่อ เพราะว่าพื้นฐานของแต่ละคนมันก็ไม่เท่ากัน อันนี้เห็นใจเขาอยู่”

คณะอนุกรรมการ 2, อนุกรรมการภาค

“นโยบายต้องช่วยน้องเขา ช่วยในเรื่องเทคโนโลยีเรื่องต่าง ๆ ในการเทรนนิ่งอย่าง กทม. เขามีเทรนนิ่งพวกนี้ก็เก่งขึ้น โดยเฉพาะเทรนนิ่งพวกระบบซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ต่าง ๆ ที่จำเป็นที่จะต้องใช้กับระบบสารสนเทศ ระบบข้อมูลต่าง ๆ เพราะว่ามันน้อยที่สุดอนาคต

ต้องใช้ AI ใช้ใหม่ AI นี้เช็คได้เลย พรบ. เช็คมาสเตอร์แพลน แผนแม่บทถูกต้องผิดต้อง  
 ยังไง มันเช็คได้นะ ไม่ใช่ นื่อง ๆ บางคนมาใหม่ก็ไม่รู้ไง ตอนนี้มีปัญหาครับ อย่างทางรัฐ  
 เองเนี่ยมันเปลี่ยนทุก 2 ปี เดียวก็เปลี่ยนไปตำแหน่งโน้น ย้ายบ้างอะไรบ้าง เสร็จแล้วมัน  
 ไม่ต่อกัน ภาครัฐก็ไม่ต่อ เขตอะไรต่าง ๆ ก็ไม่ต่อ พอช. ก็เปลี่ยนชุด”

คณะอนุกรรมการ 5, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“การสนับสนุนตรงนี้ เรื่องงบประมาณ เรื่องอะไรที่จะมาพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะกอง  
 เลขานุการจังหวัดหรือโซน ไม่มีเลย แทบไม่มีเลย แต่ต้องมาเปลี่ยน มาเปลี่ยนแบบ  
 งบประมาณที่เราได้รับประจำ เช่นโซน ก็ต้องใช้งบโซนไป ทำไมคุณไม่ตั้งงบประมาณ  
 โดยตรงว่ามาพัฒนาคน มาพัฒนากรมเลขา”

คณะอนุกรรมการ 6, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“ต้องจัดอบรมควบคุมไปทั้งออนไลน์และการลงพื้นที่จริงเพื่อฝึกฝนให้เขาใช้งานได้จริง  
 และฝึกฝนให้คนอื่น ๆ ต่อไป เพราะการอบรมทางออนไลน์คนต้องมีสมาธิและสนใจที่จะ  
 เรียนรู้จริง ๆ แต่ส่วนใหญ่ออนไลน์คือเปิดไว้เฉย ๆ ไม่ค่อยใส่ใจ การมาอบรมแบบเจอกัน  
 จึงมีประโยชน์มากกว่า”

คณะอนุกรรมการ 9, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“ปัจจุบันค่อนข้างมีกรอบเกณฑ์ที่เยอะ การติดต่อสื่อสารต้องใช้แอปพลิเคชันซึ่งในชาวบ้าน  
 บางคนนั้นไม่สามารถเข้าถึงได้ในส่วนนี้ อยากให้พอช.ช่วยสนับสนุนเครื่องมือและส่ง  
 เจ้าหน้าที่เข้ามาลงพื้นที่ เพื่อฝึกทักษะให้แกนนำเพื่อให้แกนนำได้ส่งต่อทักษะนี้ต่อไป”

ผู้รับบริการ 5

“การทำบัญชี เจ้าหน้าที่น้องเขาศึ่ยบางครั้งมันก็ได้บ้าง บางครั้ง server ช่างบนมัน  
 error มันก็ไม่ได้ อย่างกรณีของข้อมูลบ้านพอเพียงชนบทที่มันหลุดไปใน  
 คณะกรรมการ เพราะ server ศึ่ยเข้าไปแล้ว บางทีมันก็มีการล่มอะไรต่าง ๆ คือระบบ  
 ไม่เสถียร”

คณะอนุกรรมการ 6, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“ผมว่าถ้าต่อให้มันเริ่มไปจากจังหวัดเนี่ย เก็บตัวเลขในระดับจังหวัดเนี่ย จากชุมชนขึ้น  
 มาถึงจังหวัด ให้มันมีระบบที่มันอ่อนตัวหน่อย เป็นไปตามทรัพยากร เป็นไปตามทักษะ  
 ความสามารถ หรือถ้าเกิดว่ามันจำเป็นต้องลึก ก็อาจจะต้องเพิ่มการพัฒนาศักยภาพหรือ  
 เพิ่มคนที่ต้องมาเก็บ record อันนี้เนี่ยนะ จุดตัวเลขติดตามตัวเลขอย่างนี้ ซึ่งงาน

ติดตามเนี่ยมันเป็นงานเก็บข้อมูล แล้วออกแบบอย่างนั้นมันต้องการคนที่ไปนั่ง feed ข้อมูลให้มัน แต่เจ้าหน้าที่ก็อย่างที่ผมเล่าให้ฟัง ทำตัวนั้นก็ตาเหลือกแล้ว แล้วก็เราก็อ้างคาคาดหวังว่าเราจะกรอกข้อมูลแบบ กพร.แบบราชการ ที่มีคนเต็มประเทศ มันทำงานไม่ได้หรอกครับ”

คณะอนุกรรมการ 7, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“พอช. ก็จะต้องมาดูความต้องการ ซึ่งในแต่ละชุมชนก็มีความต้องการที่ต่างกัน พอช. ต้องพยายามปรับโปรแกรมหรือเทคโนโลยีเหล่านั้นให้เข้ากับชุมชนนั้น ๆ ให้ได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และสอดคล้องกับศักยภาพของคนทำงาน”

คณะอนุกรรมการ 10, อนุกรรมการภาค

“อาจจะต้องสำรวจอุปกรณ์ที่จะช่วยให้เข้าถึงการประชุมแบบออนไลน์ว่ามีและเหมาะสมไหม ซึ่งหากสิ่งเหล่านี้มีพร้อมก็ค่อยมาดูว่ามีปัญหาในส่วนของการใช้เทคโนโลยีหรือไม่ แล้วถ้าหากไม่มี ปัญหานั้นเกิดจากอะไร”

คณะอนุกรรมการ 13, อนุกรรมการภาค

## 2.5 การพัฒนาแกนนำ

ผลการศึกษาแสดงข้อคิดเห็นในประเด็นการพัฒนาแกนนำว่า ควรสร้างหลักสูตรการพัฒนาผู้นำ โดยให้แกนนำมีส่วนร่วมในการออกแบบ อีกทั้ง ควรเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะมาบรรยายหรือสอนในหัวข้อที่เชี่ยวชาญและตรงกับการพัฒนาทักษะของแกนนำ จัดสรรงบประมาณให้เกิดการจัดการอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ นำเทคโนโลยีมาสนับสนุน และจัดอบรมร่วมกันระหว่างแกนนำและเจ้าหน้าที่ ตลอดจนพัฒนาการเรียนรู้และเครือข่ายภายนอกด้วยการให้แกนนำได้ศึกษาดูงานและเข้าร่วมประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอก

“ผมเห็นทำอยู่นะ ก็คือว่าในปี 67 เขาตั้งสำนักใหม่ คือสำนักพัฒนาผู้นำของ พอช. คือให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของกลไกของผู้นำในระดับพื้นที่ แล้วก็มีการคิดยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ในการพัฒนาผู้นำ ทั้งในเรื่องของทักษะการทำงาน ทั้งในเรื่องขององค์ความรู้ ผมคิดว่าน่าจะไปที่ทิศทางที่โอเค แต่ที่นี้สิ่งสำคัญก็คือว่า เวลาเราดีไซน์ออกแบบงานพัฒนาผู้นำเนี่ย อาจจะต้องให้น้ำหนักพื้นที่เขาได้ออกแบบเยอะหน่อย แบบ Bottom-Up นะ ตอนนี้อาจจะยังคิดแบบ Top-Down อยู่ ต้องเปลี่ยนทิศมุมหน่อยว่า งานพัฒนาผู้นำที่มันเหมาะสมแต่ละพื้นที่อาจจะไม่เหมือนกันก็ได้ ของอีสานกับภาคกลางอาจจะเป็นอย่างหนึ่ง ของภาคใต้ของเหนืออาจจะเป็นอย่างอื่น ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทเชิงพื้นที่ของเขา”

คณะอนุกรรมการ 4, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“การที่เราจะเปลี่ยนผู้นำ เราชี้ให้เขาเห็นประโยชน์ที่จะได้รับมากน้อยแค่ไหน ประโยชน์มี 2 ด้าน ประโยชน์ด้านแรก คือ ด้านเกียรติยศชื่อเสียงที่ไม่ต้องใช้เงิน ประโยชน์ด้านที่ 2 คือ ด้านรายได้ อันนี้ต้องใช้เงิน เราต้องเลือกทางใดทางหนึ่งให้ เขาว่าทางไหน แต่ต้องได้แน่ ๆ ถ้าไม่ได้เขาไปทำที่อื่นดีกว่าที่ อีกรายหนึ่งก็คือ ได้บุญซึ่งอยู่ในส่วนของผู้นำอยู่แล้ว ทักษะเหล่านี้ไม่ได้เกิดขึ้นได้ทุกคน แต่อย่างน้อย ก็ต้องชี้ให้เห็นได้ พอได้ออกมาแล้ว เราก็เอาผู้นำที่เก่ง ๆ ที่ทำแล้วประสบความสำเร็จมาเป็นต้นแบบในการเคลื่อนคนต่อไป ที่บอกว่าเวลาเราเคลื่อนคน เราไม่ได้ขับเคลื่อนให้ทุกคนนะ คนที่ไม่สนใจเลยเนี่ย บังคับยังไงก็ไม่ทำ เราต้อง ขับเคลื่อนเฉพาะบางคนและคนที่พร้อมที่จะขับเคลื่อนพอขับเคลื่อนเสร็จก็ไป ขับเคลื่อนกลุ่มที่เหลือ”

คณะอนุกรรมการ 11, อนุกรรมการภาค

“พอช. อาจจะต้องทบทวนว่าส่วนงานไหนน่าจะต้องใช้เทคโนโลยีช่วย ส่วนงานไหน ที่ควรจะใช้รูปแบบเดิม แล้วค่อยไปหนุนกับแกนนำ เพราะมันคงไม่ใช่ทุกอย่างที่ใช้ เทคโนโลยีแล้วจะดีจะช่วยทั้งหมด แต่อาจจะต้องแยกงาน เช่น เราอาจจะไม่จำเป็น ที่จะต้องมาประชุมกันที่ กทม. ตลอดเวลา บางเรื่องเราอาจจะใช้การรายงานผ่าน ระบบออนไลน์หรือการส่งเอกสาร ค่อย ๆ ให้เขาพัฒนาการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนการทำงานร่วมกับ พอช. เป็นลำดับขึ้นไป”

คณะอนุกรรมการ 12, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“หลักสูตรพัฒนาผู้นำ แต่ก็ยังไม่ไปไหนมาไหน เราเคยได้รับงบจากสภาพัฒน์มา พัฒนาผู้นำสภา แต่พอช. นี้ยังแทบจะไม่มีงบประมาณตรงนี้มาเติมเต็มเลย แล้วก็ การพัฒนาผู้นำควรจะทำอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่ทำแล้วก็หยุด หยุดแล้วก็ทำ อันนี้ก็เป็น จุดอ่อนอันหนึ่ง ที่ พอช. ควรจะแก้ไข การออกแบบหลักสูตรผมบอกตรง ๆ ครับ ไม่ใช่แต่เจ้าหน้าที่ระดับบนนะครับที่มาเป็นวิทยากร ต้องเอาผู้ที่เขารับผิดชอบหรือ มีความเชี่ยวชาญด้านนั้นมา ขบวนการมีส่วนร่วมน้อยมาก มีแต่จัดการมาจากข้างบน คือที่ท็อปดาวน์ (Top-Down) เพราะต้องรับจากข้างบนขึ้น ต้องทำตามนี้ มันก็น่าจะ พัฒนาไปเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ”

คณะอนุกรรมการ 6, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“นาน ๆ ทีจะมีงบประมาณคน ถ้าสุดท้ายปีมาแล้วที่ให้งบมาพัฒนา อยากให้มีงบเข้ามาทุกปี และจัดการอบรมในระดับจังหวัดหรืออำเภอก็ได้ แขนงน่าจะได้เดินทางไปอบรมได้ง่ายกว่าเข้าไปที่ส่วนกลาง เพราะขนาดทีมกองเลขาเองก็ยังมีใจไม่ตรงกัน วิเคราะห์ปัญหาไม่เหมือนกัน ควรสอนเราว่า การจัดบันทึกควรทำอย่างไร การวางแผนการทำงานต้องทำอย่างไร เพื่อให้แกนนำมีความเข้าใจที่ตรงกัน”

ผู้รับบริการ 4

“ควรจะประสานหรือเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกเพื่อหาคนที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามาช่วย มีความจำเป็น พอช. ต้องมองว่าส่วนนี้เป็นบทบาทหน้าที่ของตน มิใช่ให้ชาวบ้านหาวิธีเรียนรู้เอง ทั้งนี้ตัวเจ้าหน้าที่ พอช. และแกนนำชุมชนเองก็ต้องมีการอบรมไปพร้อม ๆ กันเพื่อช่วยเสริมการทำงาน”

คณะอนุกรรมการ 14, อนุกรรมการภาค

“ส่งแกนนำต่าง ๆ นั้นไปเรียนเพื่อสร้างเครือข่ายและขยายความคิดให้กว้างขึ้น เพราะ พอช. ก็มีภาษาของ พอช. เราควรจะไปเจอและเข้าใจภาษาของคนอื่น ๆ ด้วย เราต้องจริงจังกับการพัฒนาผู้นำมากกว่านี้”

คณะอนุกรรมการ 9, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“พอช. อาจต้องทำให้แกนนำหรือขบวนองค์กรชุมชนมีพื้นที่ทางสังคมมากขึ้น เปิดโอกาสให้แกนนำเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้เขามีตำแหน่งหรือหน้าตาทางสังคมเพิ่มมากขึ้นและเกิดความน่าเชื่อถือ”

คณะอนุกรรมการ 13, อนุกรรมการภาค

สำหรับประเด็นการพัฒนาทักษะ ควรเน้นทักษะการบริหาร พร้อมกับการปรับรูปแบบการบริหารเพื่อให้แกนนำได้มีโอกาสพัฒนาทักษะด้วย นอกจากนี้ ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารในที่สาธารณะและการเขียนโครงการ โดยสนับสนุนให้แกนนำและเจ้าหน้าที่อบรมร่วมกันดังที่กล่าวไว้แล้ว และเน้นวิธีการฝึกทักษะที่ให้แกนนำและเจ้าหน้าที่ได้ฝึกปฏิบัติจริงร่วมกัน หรือในกรณีที่เป็นชุดความรู้หรือในกรณีที่ผู้อบรมไม่สามารถเดินทางมาได้ ให้ปรับการอบรมเป็นรูปแบบออนไลน์

“พอช. ถนัดงานกระบวนการทางสังคมมากกว่าแต่ยังขาดทักษะอื่น ๆ เช่น การบริหารจัดการคน การตลาด เทคโนโลยี เป็นต้น”

คณะอนุกรรมการ 14, อนุกรรมการภาค

“ต้องยกระดับ ตัวผู้นำเอง แม้แต่ตัวกิจกรรม ผมมองแล้วแม้แต่ตัวกิจกรรม สวัสดิการชุมชน เราก็ยังทำกิจกรรมเดิมอยู่ แต่ว่าในแง่ของความรู้ในการบริหาร เขาก็ยังไม่มีความรู้ที่อัปเดตขึ้นมาให้บริหารที่หลากหลาย มีศักยภาพที่สูงขึ้น กองทุนสวัสดิการอย่างนี้ ของเราก็คือช่วยตอนที่เขาชีวิตเจ็บไข้ได้ป่วย ถ้าสมมุติ กองทุนที่เข้มแข็งเนี่ย เราให้กู้ยืมได้ไหม เราก็อาจจะได้นำตรงนี้ขึ้นมาเป็นการ บริหาร ต้องยกระดับเขาขึ้นมา ผมคิดอย่างงั้น เพราะก็ไปเจอกองทุนหมู่บ้านบาง แห่งเนี่ยเป็นร้อยล้านพันล้าน แต่เขาก็บริหารได้ แต่ของเรามันถูกล็อคเลยว่า คุณจะ เก่งยังไงคุณก็ทำได้ในกิจกรรมเท่าเดิม”

คณะอนุกรรมการ 2, อนุกรรมการภาค

“การพูดในสภาอะไรแบบนี้ บางทีพวกเราไม่กล้าที่จะแสดงออกในเวทีมาก ๆ ค่ะ และก็ให้ขบวนองค์กรชุมชน กองเลขาจังหวัด กองเลขามาอยู่ด้วยกัน อบรมด้วยกัน พี่สอนน้องก็ได้ เหมือนกับว่าคนที่เก่งกว่ามาสอนคนที่ไม่เก่ง อยากให้มาที่จุดกลาง อย่างเช่นที่อำเภอ หรือเป็นจุด ๆ ไปเลยก็ได้ หรือว่าจะเอาแกนนำหลัก ๆ ของ อำเภอมาที่จังหวัด หรืออบรมระบบ Zoom ก็ได้นะ ถ้าไม่สะดวกมาในพื้นที่จริง ๆ”

ผู้รับบริการ 1

“ต้องให้เขา สัมมนาอบรมร่วมกับแกนนำแต่ละจังหวัด พูดคุยกัน แลกเปลี่ยนกัน เพื่อที่จะเอาไปปรับปรุงหรือพัฒนา ทั้งตัว พอช. และตัวแกนนำของจังหวัดอะค่ะ”

ผู้รับบริการ 1

“จากประสบการณ์ที่เคยเข้าร่วม ปัญหาที่เจอคือ บางชุมชนยังเขียนโครงการไม่เป็น ควรจะมีการจัดอบรมให้เขาได้ลองเขียนโครงการด้วยตนเอง และมีการฝึกฝนแกนนำ อย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีการเขียนโครงการไปพร้อม ๆ กับเจ้าหน้าที่ ก็จะทำให้เขามี ทักษะและนำไปถ่ายทอดต่อได้”

คณะอนุกรรมการ 16, ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ

## 2.6 การพัฒนาเจ้าหน้าที่

เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการและการส่งเสริมชุมชนให้เข้มแข็งในชุมชน ต้องอาศัยการประสานงานและการระดมทรัพยากรจากภายในและภายนอกชุมชน ดังนั้น การส่งเสริม การเรียนรู้และพัฒนาเครือข่ายในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การอบรมร่วมกัน การศึกษาดูงานใน ต่างหน่วยงาน จะส่งผลต่อการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรอบรู้และสามารถดูแลได้ครอบคลุมทุก

โครงการและตลอดทั้งกระบวนการจัดทำโครงการ และมีความสามารถในสนับสนุนศักยภาพแกนนำ ได้ตามคุณลักษณะของแกนนำ

“การอบรมจำเป็นอย่างมาก ผู้นำหรือกองเลขาในระดับต่าง ๆ ก็ควรจะต้องรู้และ ต้องมาอบรมตามระยะเวลาและต้องเข้าใจขั้นตอนในการอบรม ในการอบรมแต่ละ ครั้ง กองเลขาของแต่ละจังหวัดเขาก็จะมีคนที่เหมาะสมที่จะทำงานในเรื่องนี้ ก็จะ ส่งคนนั้นเข้ามาอบรม ที่จะกล่าวก็คือ จังหวัดเองก็ควรจะหาคนที่พร้อมที่จะอบรม ในเรื่องนั้น ๆ เข้ามาอบรมเพราะในบางครั้งจากประสบการณ์บางจังหวัดก็ไม่ได้ส่ง บุคคลที่เหมาะสมไปหรือไม่มีความเข้าใจในเบื้องต้น ทำให้ต้องมาเริ่มต้นกันใหม่โดย การช่วยเหลือกันของผู้เข้าอบรมเอง อีกทั้งกระบวนการอบรมต้องไม่เครียด จนเกินไป ต้องมีความยืดหยุ่นแต่ก็ต้องได้เนื้อหาในการอบรม”

คณะอนุกรรมการ 10, อนุกรรมการภาค

“เนื่องจากเขาก็ต้องมาเชื่อมกับระดับจังหวัด ระดับชุมชน ตรงนี้เมื่อเขาเข้าใจแล้ว เขาจะเอาองค์ความรู้เหล่านี้มาประสานเพื่อให้เกิดศักยภาพภาพมากยิ่งขึ้น ต่อให้ เขาเก่งยังไง ถ้าข้างล่างไม่สามารถที่จะส่งข้อมูลขึ้นมาให้เขาได้ มันก็เท่าเดิม คือพูด ง่าย ๆ สร้างเครือข่ายนะครับ พัฒนาเครือข่ายให้มีศักยภาพ”

คณะอนุกรรมการ 2, อนุกรรมการภาค

“คือว่าให้เขาได้มีโอกาสที่จะไปเทรนนิ่งบ้าง ก็จะได้ช่วยกันไป คือ ผมไม่รู้ว่าเขามี อันนี้ไหม ผมก็ไม่เคยถาม คุณได้ไปอบรม ได้ไปศึกษาดูงานบ้างหรือเปล่า ก็ไม่ได้ ถาม แต่ว่าควรจะมีชัพพอร์ตเขา”

คณะอนุกรรมการ 7, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“การพัฒนาเจ้าหน้าที่ในเขตรับผิดชอบพื้นที่จังหวัดให้มีทักษะครอบคลุมปัญหาใน โครงการภายในจังหวัด อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรรับรู้ตั้งแต่การเริ่มต้นวางโครงการเพราะ จะได้มีความเข้าใจครอบคลุมทั้งหมด”

คณะอนุกรรมการ 19, อนุกรรมการภาค

“บทบาทของเจ้าหน้าที่ควรจะต้องเป็นบทบาทในการ 2 ด้านด้วยกัน ด้านแรกก็คือ เป็น Participate ให้กับท้องถิ่น ให้กับแกนนำชุมชนในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งตรงนั้นผมคิด ว่า เป็นบทบาทที่สำคัญสำหรับตัวเจ้าหน้าที่ของ พอช. แต่ว่าในขณะเดียวกัน ถ้า หากว่าท้องถิ่นไหน พื้นที่ไหนที่ แกนนำอาจจะยังไม่ได้มีการได้รับการอัปเดต พัฒนาขึ้นมา เช่น ถ้าเกิดเป็นคนรุ่นเก่าอยู่ แล้ววิธีการทำงานก็ยังใช้วิธีแบบเดิม

กรณีแบบนี้ บทบาทของเจ้าหน้าที่ พอช. จะต้องหน้าที่ในการไปทำให้แกนนำ engage เข้ามากับเครื่องมือใหม่ ระบบใหม่ เพราะฉะนั้นบทบาทของ พอช. หรือเจ้าหน้าที่ พอช. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของการไปสนับสนุน ทำให้เกิดศักยภาพของแกนนำ ผมว่าอันนี้เอาแบบ realistic ก็คือว่า ต้องคิดบนชุมชนแต่ละที่ที่ไม่เหมือนกัน อันไหนที่พร้อมก็ทำหน้าที่หนุน อันไหนยังไม่พร้อมก็ทำหน้าที่ในการ empower”

คณะอนุกรรมการ 1, อนุกรรมการเชิงประเด็น

ทั้งนี้ มีข้อเสนอเพิ่มเติมว่า ควรส่งเสริมประเด็นการปลูกจิตวิญญาณในการทำงานของเจ้าหน้าที่กับชุมชน และควรมีหน่วยงานเฉพาะในการจัดอบรมและการบริหารความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่เมื่อปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ด้วย

“ในช่วงที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่อาจจะต้องทำงานควบคู่กับขบวนองค์กรชุมชนในแต่ละจังหวัดหรือแต่ละพื้นที่ ที่นั่นก็จะมีงานบางอย่างที่มันดูก็ว่า มันจะเป็นภาระ เป็นหน้าที่ของใคร ของเจ้าหน้าที่หรือหรือผู้นำคนรุ่นใหม่ที่เป็นกลไกการทำงานในระดับจังหวัด ซึ่งตรงนี้ทำให้ผมคิดว่า ทำให้ พอช. วาง Position ของคนที่ เป็นเจ้าหน้าที่อยู่ในบทของผู้ประสานงานหรือเชื่อมร้อย ที่นับทประสาน บทเชื่อมร้อย บางทีมันทำให้ไม่อินกับงาน พอไม่อินกับงานนี้ ไม่ได้อิน ทำให้ตัวเองดรอปลงมาเป็นนักจัดการประสาน พอไม่ได้อิน ไม่ได้ตื่นต้นกับความเป็น Civil Society หรือเป็นส่วนหนึ่งของประชาสังคมตรงนั้น มันก็เลยไม่มี Empowerment ในการปลุกตัวเองให้อยากที่จะขับเคลื่อน แต่ว่าส่วนหนึ่งนี้อาจจะเกี่ยวข้องกับเรื่องค่าตอบแทน เรื่องสวัสดิการหรือเปล่า อันนี้ผมไม่แน่ใจ ไม่เคยได้ยินว่าเขาให้ค่าตอบแทน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น กลยุทธ์ในการสร้างขวัญกำลังใจและก็ Empowerment ในการทำงานอาจจะต้องปลูก เพราะไม่ใช่แค่เรื่องศักยภาพในทำ ต้องปลูกจิตวิญญาณในการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของหุ้นส่วนงานพัฒนาตรงนั้นให้ได้”

คณะอนุกรรมการ 4, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“อันนี้น่าจะเป็น ผมเข้าใจว่าสำนักใหม่เขาตั้งใหม่ เพราะว่าเขาปฏิรูปวงการ ปฏิรูป พอช. ผมไม่เข้าใจว่ามีสำนักนี้อยู่ไหม ถ้าไม่มีก็ควรจัดตั้ง และก็ให้เขาเป็นเจ้าภาพเลย เดินสายและก็พัฒนาเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่หัวหน้ากลุ่มอะไรต่าง ๆ จะได้ปิดปัญหาตรงนี้ไป ถ้าเป็นงานเราก็คือฝ่ายบุคคลครับ ที่จะพัฒนาทักษะสเกล แต่ผมไม่เคยเห็นเลยนะ”

คณะอนุกรรมการ 6, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“เราเห็นใจผู้ปฏิบัติงาน ถ้าพูดถึงการตั้งใจ ผมว่าเขาเป็นคนที่เสียสละ ถามว่าความสำเร็จมันยากมาก ต่อให้อาจารย์ ต่อให้รัฐมนตรี ต่อให้ใครต่อใครลงไปก็ทำไม่ได้ อย่างเขาหรอก เพราะพวกเขาอยู่ในระดับนโยบายไม่เห็นของจริง แต่ว่าพอเป็นของจริง สิ่งที่ผมอยากจะแนะนำก็คือ อันแรกเลยคือ Data ข้อมูลต่าง ๆ ต้อง Back-up เขา เวลาเขาหลงพื้นที่เหมือนทหารแนวหน้า ต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจนว่าเขาลงไปเจอใคร อาจพบปะกับใคร แล้วก็มีการสนับสนุนเหมือนหน่วยทหาร สนับสนุนในเรื่องของการพบปะ ในเรื่องการเดินทาง เรื่องอะไรต่าง ๆ สารพัด เพราะว่าการทำงานจะได้ใจอะไรต่าง ๆ บางทีก็ต้องลงไปคุยกับชุมชน ต้องมีการพูดคุย มีการกินอยู่ มีอะไรหลายอย่าง”

คณะอนุกรรมการ 5, อนุกรรมการเชิงประเด็น

## 2.7 การจัดตั้งสำนักงานในระดับท้องถิ่น

ผลการศึกษาพบว่า ในสังคมปัจจุบันมีความซับซ้อนจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การที่ พอช. สามารถสนับสนุนสำนักงานในระดับท้องถิ่นเพื่อเอื้ออำนวยด้านสถานที่และเป็นจุดรวมคณะทำงานได้ ก็อาจจะเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ช่วยให้ขบวนองค์กรชุมชนสามารถปฏิบัติงานได้ทันต่อสถานการณ์ในระดับท้องถิ่น

“ตรงนี้ถามว่าจริง ๆ ก็เห็นใจนะ เพราะว่า หนึ่ง อย่าลืมนะ ขบวนองค์กรชุมชนไม่มีที่ทำงาน ไม่มีคนประจำ ถ้าเราไปคาดหวังกับเขา ตรงนี้ผมคิดว่า จะเสนอมากไปไหม มึงบให้เขาเช่าสถานที่ที่เป็นสำนักงานได้ไหม หรือประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่พอให้เขามีอยู่เป็นหลัก เป็นแหล่งได้ไหม บางทีเห็นใจเขาเนอะ ห้องประชุมก็ไม่มี สถานที่ก็ไม่มี ก็ไปติดต่อตรงนั้น ตรงนี้ ก็เหมือนไปเป็นลูกแห่งเขา ไปอ้อนวอนเขา อันนี้เห็นใจมาก ๆ เลยครับ”

คณะอนุกรรมการ 2, อนุกรรมการภาค

“ถ้าพูดถึงเรื่องเอกสารเราต้องเข้าใจธรรมชาติของการทำงานว่าจะมีการผลัดเปลี่ยนบุคคลในทุก ๆ ปี คู่มือช่วยในเรื่องพื้นฐาน แต่ก็ยังจำเป็นที่จะต้องมีการเลี้ยงในการเข้ามาช่วยแนะนำและตรวจสอบงานต่าง ๆ เราต้องวางหน่วยแก้ไขไว้ที่ระดับอำเภอให้มีศูนย์ช่วยเหลือชุมชน มองว่าการแก้ปัญหามาในเชิงระบบจะมีประโยชน์และสามารถแก้ไขได้เบ็ดเสร็จมากกว่า”

คณะอนุกรรมการ 19, อนุกรรมการภาค

“จากประสบการณ์ ถ้าไปถามขบวนองค์กรชุมชนโดยส่วนใหญ่เขาก็จะตอบไม่ได้ว่าตรงไหนที่ไม่ดี เพราะปัญหาอาจไม่ได้อยู่ที่ตัวโปรแกรมสารสนเทศทั้งหมด แต่เป็นในส่วนความสามารถในความเข้าใจของแต่ละบุคคลด้วยเช่นกัน ซึ่งนั่นทำให้มันไม่มีตรงกลางของปัญหา เพราะไม่มีทางที่จะเหมือนกันอย่างแน่นอน ดังนั้น หากจะแก้ปัญหาจริง ๆ อาจเป็นการรวมศูนย์เพื่อเป็นจุดศูนย์กลางในการประสานและทำงานต่าง ๆ”

คณะอนุกรรมการ 11, อนุกรรมการภาค

## 2.8 การวางตัวเป็นกลางทางการเมือง

ในประเด็นสุดท้าย โดยธรรมชาติของการทำงานในพื้นที่จำเป็นต้องประสานงานและติดต่อกับคนและกลุ่มที่มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดผลหรือประโยชน์ต่อชุมชน แต่อย่างไรก็ตาม คณะอนุกรรมการมีความคิดเห็นว่า ท่ามกลางความหลากหลายและการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การวางตัวเป็นการทางการเมืองเป็นประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานพึงให้ความสำคัญด้วย

“อันนี้มันเป็นทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนในตัว พอผู้นำเราไปเล่นการเมืองท้องถิ่น ไปเล่นการเมืองมันก็ทำให้เป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกับชุมชน พอคุณเป็นคู่แข่งแล้วคุณจะไปขอความร่วมมือกับเขา...นั่นแหละ พุดง่าย ๆ ก็คือ ถ้าคนเหล่านี้ไม่ยุ่งกับการเมืองก็จะดี ความร่วมมือมันจะเกิดอย่างแน่นอน”

คณะอนุกรรมการ 2, อนุกรรมการภาค

“ถ้าเราดูภาคประชาชน การเคลื่อนไหวของประชาชน ของแกนนำต่าง ๆ หรือของภาคประชาสังคม เราก็จะเห็นภาพรวมว่า รัฐไม่ค่อยไว้วางใจภาคประชาสังคม ได้รับการหนุนเสริมจากรัฐน้อย แล้วก็เหมือนไม่ไว้วางใจภาคประชาสังคม ในขณะเดียวกัน รัฐก็ยังรวมศูนย์อำนาจการดูแล บริหารจัดการ ความเป็นราชการที่ยังปกปิดและครอบครอง ไม่ได้ปกป้องและคุ้มครองประชาชนเท่าที่ควรจะเป็น พอสมควรจะทำงานกับการเมืองทั้งสองฝั่ง ทั้งฝั่งรัฐบาลและฝ่ายค้าน ไม่ใช่ไปเป็นเครื่องมือของรัฐบาล

คณะอนุกรรมการ 3, อนุกรรมการเชิงประเด็น

## 3. ความเห็นต่อการทำงานของ พอช. ในอนาคต

### 3.1 การปรับยุทธศาสตร์การทำงานให้เท่าทันสถานการณ์ทางสังคมในอนาคต

ในภาพรวม สถานการณ์ทางสังคมในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและประกอบไปด้วยความหลากหลายของคนและสังคม ผลการศึกษาให้ข้อค้นพบว่า การปรับยุทธศาสตร์

ในการทำงานให้สนับสนุนการเตรียมความพร้อมของทุกกลุ่มภายใน พอช. ให้สามารถปฏิบัติการใน อนาคตได้ควรเป็นบทบาทที่ พอช. ควรให้ความสำคัญในระดับนโยบายและสนับสนุนต่อเนื่องมาถึง ระดับปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการสื่อสารนโยบายให้ทั่วถึงคน ทุกกลุ่มวัยและทุกพื้นที่

“การเตรียมความพร้อมภายในของเจ้าหน้าที่ก่อน ผมว่าตรงนี้นั้นเป็นจุดสำคัญ เพราะว่าถ้าเกิดมอง พอช. เป็นองค์กรที่จะไปสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น ภายในใต้ปัจจัยทั้งหลาย ผมว่าความพร้อมของเจ้าหน้าที่เป็นเรื่องที่ต้องมาทำเป็นขั้น แรกนะ หลายอันกระโดดไปทำกับชุมชน แต่ว่าพอกระโดดไปทำชุมชน บางทีก็ไปเร็ว ปูบปั๊บ ๆ ไปแล้ว แต่ความพร้อมเจ้าหน้าที่อาจจะตามไม่ทัน หรือถ้าเกิดพื้นที่บาง พื้นที่ อาจจะยังไม่พร้อม ยังไม่ได้ตั้งหลัก เจ้าหน้าที่จะเข้าไปทำอะไร ตรงที่ว่ามัน ต้องใช้อีกโหมดหนึ่ง เพราะที่ผ่านมามีโครงการเข้ามาปูบ แต่ไม่ได้วิเคราะห์ความ แตกต่าง ศักยภาพของแต่ละพื้นที่ เจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการ ชุมชนไหนพร้อมรับ ได้ก็โอเค ก็เป็นไปตามโครงการเดิมตามแผน แต่ถ้าเกิดว่าชุมชนไหนที่ยังไม่มีความ พร้อมหรือองค์ประกอบยังไม่จุดที่ว่าได้ ก็เป็นลักษณะ เป็นโครงการทำงานเพื่อ โครงการ ไม่ได้ทำงานเพื่อการพัฒนาพื้นที่อย่างนี้ เพราะก็ทำแบบทำให้มันครบ ๆ ตามเงื่อนไข แต่ว่าไม่ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอีก เพราะว่าชุมชนที่โครงการทำงาน แบบ พอช. ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ระบบต่าง ๆ ดีขึ้น ซึ่งถ้า หากว่าศักยภาพของผู้นำ ศักยภาพของแกนนำก็ดี ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ พอช. ก็ดี หากไม่ได้มาวิเคราะห์ความพร้อมพวกนี้ก่อน ก็จะเป็นลักษณะที่เป็นการบริหาร โครงการมากกว่าที่จะไปทำงานเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง”

คณะอนุกรรมการ 1, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“พอช. จะต้องสื่อสารไปยังคนรุ่นใหม่ด้วยการกำหนดวาระทางสังคม เช่น เรื่องของ การกระจายอำนาจ ชวนคนรุ่นใหม่มาออกแบบเมืองและวางโครงสร้างอำนาจใหม่ เรื่องของจังหวัดจัดการตนเอง เป็นต้น พอช. ต้องฝึกการทำงานแบบการสร้างวาระ ทางสังคมที่ต่างจากปัจจุบันที่มักเป็นการแก้ไขปัญหา ให้คนรุ่นใหม่สามารถ ออกแบบและดูแลโครงการที่ตนสนใจได้ตลอดเวลาเพราะเขาต้องการเมืองแห่งการ มีส่วนร่วม”

คณะอนุกรรมการ 19, อนุกรรมการภาค

“พอช. ควรที่จะต้องวางยุทธศาสตร์ใหม่ ๆ เพราะชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ ตลอดเวลา แล้วถ้าหากมีกลุ่มคนใหม่ ๆ เข้ามาทำงานเราก็ต้องมองหาเครื่องมือหรือ

แนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงานเช่นกัน เราต้องเข้าใจว่าสังคมเรามีปัญหาเรื่องการเป็นสังคมผู้สูงอายุ คนรุ่นใหม่ ๆ ที่เข้ามาทำงานก็ทำค่านึงถึงแนวทางการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ มากขึ้นให้เท่าทันกับสถานการณ์ เปลี่ยนจากคนกลุ่มเดิมในองค์กร มาเป็นที่ปรึกษาและหาคนใหม่ ๆ เข้ามาทำงานในองค์กร รวมไปถึงการหาเครือข่ายใหม่ ๆ เข้ามาทำงานร่วมกัน”

คณะอนุกรรมการ 20, อนุกรรมการภาค

### 3.2 การปรับสัดส่วนและรูปแบบการทำงานของคนที่หลากหลายรุ่น

ผลการศึกษาพบความ ผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการเล็งเห็นถึงความสำคัญของการร่วมงานของคนทุกรุ่น อย่างไรก็ตาม คนแต่ละรุ่นและแต่ละวัยมีอัตลักษณ์และบริบทแวดล้อมต่างกัน จึงส่งผลให้คนแต่ละรุ่นและแต่ละวัยมีเงื่อนไขในชีวิตต่างกันไปด้วย ดังนั้น ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันของคนทำงานที่มีหลายรุ่น คือ การสร้างแรงจูงใจ การปรับบทบาทของคนรุ่นเก่าให้เป็นที่ปรึกษา และส่งต่อให้คนรุ่นใหม่เป็นผู้ดำเนินการ การทำความเข้าใจการทำงานของคนรุ่นใหม่เพื่อออกแบบรูปแบบการทำงานที่เชื่อเชิญให้คนรุ่นใหม่ทำงานเพื่อสังคมให้มากขึ้น รวมถึงการปรับสัดส่วนให้แต่ละวาระของการทำงานประกอบไปด้วยคนทำงานที่มีหลายรุ่น

“ต้องสร้างความเข้าใจร่วมในเรื่องของคนรุ่นก่อน ๆ ที่เขาอาจมีชุดความรู้และวิถีคิดอีกแบบหนึ่งที่ต่างไปจากคนรุ่นใหม่ ควรจะต้องมาคุยกันและสร้างความยอมรับระหว่างวัย”

ผู้รับบริการ 8

“คือเจนนีมีข้อดี แต่ถามว่าเห็นไหม ก็เห็นภาพตรงนี้อยู่ครับ ว่าทั้งเป็นจุดแข็งและจุดอ่อน อย่างที่บอกนะครับ ว่าคนที่อาวุโสและมีความพร้อม บางทีเขาก็อยากจะเข้ามาช่วยงาน แต่ในขณะที่เดียวกันพอมีคนรุ่นเก๋อายุบ้าง ก็ทำให้คนรุ่นใหม่เข้ามาไม่ได้ ทางผมก็อย่างที่บอก ควรจะมีสัดส่วนใหม่ กรรมการอาจจะหมุนไปบ้าง เอาคนใหม่เข้ามาเติมอย่างนี้ พวกเรารักษาไว้หมด พอรักษาไว้หมดก็เป็นองค์กรที่ใหญ่ แล้วก็ทำให้คนใหม่เข้ามายาก อาจจะจับฉลากออกไหม หรือยังไง คือพวกเราเห็นใจเพราะว่าเขาช่วยพวกเรามาจนนะ เป็นผู้สูงอายุ ั้งก็เอาไว้ทำงานต่อ คนใหม่เข้ามาคนเก่าก็ยังมีอิทธิพลอยู่ ถ้ามองแบบนี้ อันนี้เรามองในแง่ขององค์กร ก็เลยทำให้ขาดคนรุ่นใหม่เข้ามาเติมครับ แต่ถามว่าทำอย่างไรถึงจะมีสัดส่วนให้คนรุ่นใหม่เข้ามา ผมคิดว่าเนาะ เคยเป็นกรรมการสหกรณ์ก็มีระเบียบอยู่ เพื่อเอาคนรุ่นใหม่เข้ามา บางทีเขาก็จะได้เข้ามาเรียนรู้ด้วย ผมว่าน่าจะเป็นสัดส่วนแหละ จะมีความรู้สึกไม่กระทบ เช่น พอแก่แล้วไล่ออกอย่างนี้ ถ้าเป็นสัดส่วนว่าออกไป 3 เข้ามา 3 ปี

หนึ่งเปลี่ยนใหม่ 3 คน 3 คนกลับมาใหม่ได้ ผมคิดว่า อาจจะมีความรู้สึกที่เป็นบวกกับองค์กรเรามากกว่า”

คณะอนุกรรมการ 2, อนุกรรมการภาค

“การสร้างพื้นที่ความรู้สึกให้เขาอยากเข้ามา ความเข้าใจกับสิ่งที่เราอยากสื่อสารเนี่ยเป็น First Impression ที่เราอาจจะต้องคิดงานคนรุ่นใหม่ เวลาถามหาคนรุ่นใหม่ในเรื่องงาน พอช. อย่างที่บอก เพราะว่าไม่ใช่การถามในท่าทีของการทำทนายหรืออะไรอะ ปริมาณเขาอะ คุณไปไหน คุณอยู่ที่ไหน คุณทำอะไรแบบนี้ แต่ว่าต้องเป็นลักษณะของการโอบกอด เหมือนคนรุ่นใหม่มาอยู่ในครอบครัวที่ aware เขาที่เชื่อมั่นว่าเขาจะมาเป็นส่วนหนึ่งของกลไกในการขับเคลื่อนงานพัฒนาในอนาคต ซึ่งต้องต่อจิ๊กซอว์ทางความคิดให้เขาเห็น ให้เขาเข้าใจกับเรื่องงานที่ พอช. ก่อนหน้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานสวัสดิการสังคม บริการชุมชน สภาพองค์กรชุมชน ถามว่าเด็กคนรุ่นใหม่เข้าใจเรื่องพวกนี้มากน้อย ตรงนี้อาจจะต้องพยายาม ต้องให้มาร่วมเรียนรู้ผ่านกลไกที่มีอยู่ในจังหวัดที่เขาทำอยู่นั้นแหละ ผมว่าทำยังไงถึงจะไปโอบกอดคนรุ่นใหม่มาร่วม”

คณะอนุกรรมการ 4, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“เราต้องเข้าใจการทำงานของคนรุ่นใหม่ด้วย การทำงานแบบจิตอาสา 100% ก่อนข้างจะหายากเพราะเขาจะต้องทำงานอื่น ๆ ของเขาไปด้วย ต้องลองมองอีกมุมหนึ่งว่า คนรุ่นใหม่เขาจะมองในเรื่องของรายได้ในการเลี้ยงชีพ แต่ตัวของ พอช. เองนั้น เขามองแต่ในเรื่องของอุดมการณ์ที่จะทำให้ชุมชนเข้มแข็ง เพราะฉะนั้น พอช. เองต้องปรับให้ทันกับคนรุ่นใหม่ เพื่อดึงดูดให้เขาเข้ามาทำงาน แต่ก็ต้องยึดถืออุดมการณ์เดิมของตนด้วย”

คณะอนุกรรมการ 8, อนุกรรมการภาค

“คนทำงานรุ่นเก่าเองนั้นก็จะต้องทำใจยอมรับว่าคนรุ่นใหม่ที่ได้มานั้นก็จะไม่ตรงตามที่คาดหวัง ประการที่แรก ในส่วนของภาวะผู้นำ ในสิ่งที่ได้รับการฝึกมาก็จำเป็นที่จะต้องค่อย ๆ สอนหรือถ่ายทอดไปให้คนรุ่นใหม่เพื่อให้สามารถที่จะไปสร้างความมั่นใจกับคนทำงานในส่วนอื่น อาจหยิบเอาหลักจิตวิทยาบางส่วนของผู้นำเข้ามาใช้ ต้องพูดคุยให้เขาเห็นภาพว่าจะต้องทำงานอย่างไร ประการที่สอง ในส่วนของคนรุ่นใหม่ต้องแลกเปลี่ยนพูดคุยในเรื่องชุมชนให้มากขึ้น มองอนาคตของชุมชนเป็นอย่างไร อยากแก้ไขอย่างไร เพื่อที่จะได้ดูว่าความคิดนั้นสอดคล้องและมีเป้าหมายที่ตรงกัน ทั้งสองรุ่นหรือไม่”

คณะอนุกรรมการ 10, อนุกรรมการภาค

“พอช. มีโครงสร้างที่เป็นหน่วยกระจายตัวในพื้นที่ แต่ข้อจำกัดคือตัวผู้นำเดิมเป็น คนรุ่นเก่า เพราะฉะนั้นสิ่งที่ พอช. อาจจะต้องมีการสร้างคือสร้างผู้นำรุ่นที่สองใน การที่จะขยับงาน ไม่เช่นนั้นหากผู้นำรุ่นแรกหมดไปก็อาจจะมีปัญหา”

คณะอนุกรรมการ 12, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“ปัญหามีเพียงการทำงานของคนกลุ่มเดิม ๆ เราจึงควรวางสถานะของกลุ่มคนเดิม เหล่านี้ให้เป็นที่ปรึกษาหรือผู้ทรงคุณวุฒิ แต่ในเชิงกลยุทธ์เราต้องพยายามที่จะสร้าง คนใหม่ ๆ เข้ามาเพื่อวางแผนพัฒนาชุมชน มองว่าไม่ควรเข้าไปพัฒนาคนกลุ่มเดิม ทุ่มทูนไปกับการพัฒนาคนกลุ่มใหม่มากกว่า คือ การสร้างแรงผลักดันใหม่ ๆ พูดถึง ท้องถิ่น การพัฒนาระบบเศรษฐกิจ ค่าตอบแทน มองว่ามันเข้าสู่ยุคปลายของงาน อาสาสมัครแล้วควรจะพูดถึงระบบเศรษฐกิจเพราะทุกคนต้องการรายได้ในการจุนเจือ ครอบครัวและตนเอง ควรมีโปรเจกใหญ่ในการดึงคนรุ่นใหม่เข้ามาทำงาน”

คณะอนุกรรมการ 19, อนุกรรมการภาค

“ด้วยความที่งานที่ พอช. ทำมา แขนงเป็นแบบสะสม แขนงนำรุ่นนี้ก็ยังคงเป็น แขนงนำอยู่ ในขณะที่ถ้าเกิดแกนนำที่ทำงานในพื้นที่ใช้วิธีการแบบเดิม ๆ ทั้งนี้ เนื่องจากระบบต่าง ๆ เอื้อที่จะทำแบบเดิม ได้งบประมาณ ๆ ถ้าเกิดจะทำอะไรแบบใหม่ บางที่ต้องไปไฟต์ เพราะฉะนั้นแกนนำแบบเดิมก็ต้องการจะมีงาน มีอะไรต่าง ๆ ก็ ยังคงใช้ระบบแบบเดิม ที่นี้จะทำอย่างไรให้มีแกนนำรุ่นใหม่ แล้วมีวิธีการใหม่ ๆ ในการ เข้ามาเติมตรงนี้ เพราะว่าถ้าเกิดดูจากแกนนำที่เกิดขึ้นในของ พอช. แกนนำบางคน เป็นแกนนำเดิมเลย แล้วก็โอกาสเติมแกนนำรุ่นใหม่เข้ามาก็ไม่ได้มีส่วนที่มาก เท่าไหร่ เพราะฉะนั้น เพื่อต้องการจะทำให้เกิดแกนนำรุ่นใหม่เข้ามาด้วย แกนนำรุ่นใหม่ หมายถึง คนรุ่นใหม่ด้วย วิธีการแบบใหม่ด้วยจะเข้ามา เช่น แกนนำรุ่นใหม่ เขาเป็นในพวกเทคโนโลยี เป็นดิจิทัลต่าง ๆ เขาทำได้ พวกนี้ก็จะเป็นตัวที่จะทำให้ ความเป็นแกนนำบวกกับเทคโนโลยีมาใช้กับวิธีการทำงาน”

คณะอนุกรรมการ 1, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“แกนนำมีหลายส่วน ส่วนที่มีอยู่ผมก็คิดว่าเป็นคนทำงาน ส่วนมากก็เป็นคนรุ่นเก่า คนรุ่นเก่าเยอะ ซึ่งไม่ได้หมายถึงไม่ดีนะ ผมว่าต้องเปิดเงื่อนไขให้คนรุ่นใหม่เข้ามา เยอะขึ้น แล้วก็ควรจะสร้างแกนนำรุ่นใหม่ ๆ ที่เขาลุกขึ้นมาปฏิบัติการทางสังคมใน พื้นที่ การเปิดพื้นที่ให้คนรุ่นใหม่ ๆ เข้ามาร่วมคิดร่วมคุย แล้วเข้ามาร่วมสร้างงานให้ เป็นเงื่อนไขสำคัญ พอช. อาจจะไม่ต้องสร้างเองก็ได้ แต่ว่าทำอย่างไรให้เห็นทั้ง

สนาม แล้วก็เป็นส่วนหนึ่ง เรียกว่า ความเป็นส่วนหนึ่งของขบวนการกลุ่มชนทั้งหมด นะครับ ไม่ใช่พอพูดถึงวงการ พอช. ก็คิดถึงคนเดิมที่คุยกันแบบเดิม ผมคิดว่าไม่พอ สังคมเปลี่ยนไปเยอะ คนรุ่นใหม่ ๆ มันก็มึนคิด ทำอะไรต่างไปจากคนรุ่นเยอะ เปิดพื้นที่ตรงนี้เยอะขึ้น”

คณะอนุกรรมการ 3, อนุกรรมการเชิงประเด็น

### 3.3 การสร้างเส้นทางอาชีพให้สมาชิกของ พอช. ในทุกระดับ

เนื่องจาก พอช. ดำเนินการมากกว่า 20 ปี และเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่ประกอบไปด้วย บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวนมากซึ่งปฏิบัติงานในหลายระดับ ผลการศึกษานี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การพัฒนาและรักษาสมาชิกของ พอช. ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนอง เป้าหมายในชีวิตเป็นข้อท้าทายของ พอช. ในปัจจุบันและในอนาคตอย่างมาก ดังนั้น การสร้างเส้นทาง อาชีพให้สมาชิกของ พอช. ในทุกระดับควรให้ความสำคัญกับทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานและการ พัฒนาเส้นทางอาชีพด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดสมดุล ระหว่างการทำงานและการดูแลครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัวได้

“พอช. วางการทำงานไว้หลายระดับ เพราะฉะนั้นอาจมีตัวมาตรฐานงานที่เรา คาดหวังกับเขา แต่แต่ละตำแหน่งเราคาดหวังให้เขาทำอะไร แล้วมีการประเมินว่า ขณะนี้เขาทำอะไรได้ดี และเขาขาดอะไร ก็จะไม่ใช้การอบรมไปเรื่อย ๆ แต่จะมี เป้าหมายในการอบรมว่า เราจะอบรมเพื่อให้เขามีทักษะในตำแหน่งที่เขาเป็นอยู่ อย่างที่ควรจะมีและจะเป็นประโยชน์ในการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงานของเขาด้วย เพราะฉะนั้นส่วนตัวมองว่าการอบรมยังสำคัญอยู่ หากแต่จะต้องจัดทำโครงสร้าง ของการทำงานและตำแหน่งในองค์กรให้ชัด จะทำให้การอบรมมีความเฉพาะเจาะจง มากขึ้น”

คณะอนุกรรมการ 12, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“ขวัญกำลังใจเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งเรื่องของการดูแลสวัสดิการ ทั้งเรื่องของการโยกย้ายอะไรต่าง ๆ เนี่ยจะต้องคิดเยอะหน่อย คือ ชุมชนจะเข้มแข็งได้ก็ต่อเมื่อ คนที่ไปขับเคลื่อนชุมชนนั้น รู้สึกตัวเองว่ามันคงและเข้มแข็งด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งผม เห็นเขาย้าย โยกย้ายกันบ่อย ๆ ย้ายข้ามภาค ย้ายข้ามจังหวัด แล้วจะไม่ค่อยทำให้ เขาสบายใจนัก สำหรับเจ้าหน้าที่ที่จะต้องหนีจากครอบครัวไปอยู่ภาคเหนือ ทั้งที่ บ้านเขาอยู่อีสานอะไรพวกนี้ครับ อาจจะต้องคิดเรื่องนี้ละเอียด ๆ หน่อย เรื่องขวัญ กำลังใจกับความมั่นคงในงาน เพราะว่า เป็นองค์กรอิสระที่มั่นคงเองตัว ระบบ ระเบียบอะไรต่าง ๆ ก็มีเฉพาะของตัวเอง จะรักษาทรัพยากรบุคคลไว้ อาจจะต้องมา

นั่งจำแนกแยกแยะให้เห็นเลยว่าทรัพยากรบุคคลของ พอช. ในสัดส่วนของของผู้นำ ต้องการอะไร ในสัดส่วนของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ชีวิตความเป็นอยู่เขาเป็นแบบไหน ในส่วนของผู้บริหาร เป็นยังไงนะ ซึ่งอาจจะมีความต้องการต่อยอดในชีวิตแตกต่างกัน ถ้าเราเอาไอตัว factor เหล่านี้มาจัดเลเวลให้เห็นว่าคนแต่ละองค์ประกอบที่อยู่ในทรัพยากรบุคคลของ พอช. เป็นแบบไหน มีปัญหาอะไร เราก็จะรู้แล้วว่า คนที่จะซัพพอร์ตในแต่ละส่วนให้ถูกต้องเหมาะสมกับเขาอย่างไร คิดแบบแพ็คเกจจึกรวมไม่ได้หรอก”

คณะอนุกรรมการ 4, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“ใช้คำว่า Put the right man on the right job เพราะถ้าไม่เกิดอย่างนี้ ก็ไม่นำไปสู่แรงจูงใจและความสมัครใจ เจ้าหน้าที่บางคนก็ตั้งใจทำงาน แต่ไปไม่ถึงไหนก็ลาออก อีกอย่างหนึ่ง ผมว่านโยบายหนึ่งที่ผมไม่เห็นด้วย คือ การสลับภาคคนอีสานขึ้นเหนือ คนอยู่เหนือลงใต้ คนอยู่กลางขึ้นมาอีสาน ถ้ามว่าต้องดูครบครันดูเขาสภาพด้วยว่าอยู่ใกล้ตรงไหนก็ควรจะให้เขาอยู่ตรงนั้น เขาจะได้มีขวัญและกำลังใจ และก็อีกอย่างหนึ่งการเจริญเติบโต career path ก็ควรจะเป็นไปตามอาวุโสและประสิทธิภาพการทำงานของคน”

คณะอนุกรรมการ 6, อนุกรรมการเชิงประเด็น

### 3.4 การปรับค่าตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงานมีรายได้ที่มั่นคง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการคิดเห็นว่า การทำงานร่วมกับ พอช. เป็นงานจิตอาสา และสิ่งตอบแทนส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบของเงิน แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานกับชุมชนต้องการคนที่อยู่ในวัยแรงงานและเป็นคนรุ่นใหม่ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ดังนั้น เพื่อให้มีผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะในกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่อยู่ในวัยรับผิดชอบทางการเงินของครอบครัว พอช. จึงควรปรับค่าตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงานมีรายได้ที่มั่นคงและสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานกับ พอช. อย่างต่อเนื่อง

“อาจมีการหนุนเสริมในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพของคนทำงานในพื้นที่ รวมไปถึงสวัสดิการณในการเข้ามาทำงานตรงนี้ เพราะในการทำงานนั้นไม่ได้มีค่าตอบแทน คนรุ่นใหม่ที่เขาไม่ได้เข้ามาช่วยในขบวนการนี้ก็อาจเป็นเพราะเขายังคงมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนตัวที่เขาต้องดูแลซึ่ง พอช. ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการในส่วนนี้ได้มากพอ”

ผู้รับบริการ 8

“คนรุ่นใหม่ที่เขาเข้ามาทำเขาก็จะมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ก็อาจไม่ได้มีความเป็นจิตอาสาเท่าในรุ่นเก่า พอช. อาจต้องสนับสนุนให้มีรายได้ประจำ อาจจะเป็นเดือนละ 9,000 บาท ให้เขาเป็นลูกจ้างชั่วคราวหรือจ้างเป็นรายปี เราควรต้องหาค่าตอบแทนให้เขา เพราะเขายังคงต้องดำรงชีพ ยังมีภาระหน้าที่ที่เขาต้องรับผิดชอบ การมีค่าตอบแทนและตำแหน่งในการทำงานก็จะสามารถดึงให้เขาทำงานร่วมกับ พอช. ในระยะเวลาที่นานขึ้นได้”

คณะอนุกรรมการ 15, อนุกรรมการภาค

“เงินเดือนก็ไม่มี ไปที่ไรก็ 500 ก็ 800 ถามว่าวันหนึ่งเขามีงานที่ดีกว่า มีเงินเดือนประจำ เด็กเขาก็ต้องเลือกเอาตรงนั้นถูกไหม แต่จะทำยังไงที่จะสร้างตรงนี้ แล้วก็ไปเปลี่ยน mindset คน โดยสร้างสิ่งเร้า”

คณะอนุกรรมการ 6, อนุกรรมการเชิงประเด็น

### 3.5 การจัดสวัสดิการของแกนนำของ พอช.

ในการทำงานร่วมกับชุมชน แกนนำเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือของคนหลายกลุ่มและหลายหน่วยงาน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานในฐานะแกนนำจึงมีหน้าที่และความรับผิดชอบสูง โดยผลการศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า แกนนำหลายท่านอุทิศตนเพื่อทำงานร่วมกับ พอช. และชุมชน ในขณะที่การปฏิบัติหน้าที่ เช่น การเดินทาง เพิ่มความเสี่ยงในการประสบอุบัติเหตุ ดังนั้น การจัดสวัสดิการของแกนนำจะช่วยหนุนเสริมกำลังใจในการทำงานและสร้างหลักประกันในชีวิต

“ระบบสวัสดิการผู้นำ เราก็ค่อนข้างจะพูดกันเยอะ เพราะเราไม่ค่อยจะมีให้เลยกับคนทำงานแบบนี้ อันนี้ก็อยากให้หาวิธีเพิ่มให้หน่อยครับ สำหรับแกนนำ สำหรับผู้นำที่เข้ามาช่วยเนี่ย เช่น ประกันชีวิตได้ไหม สมมติค่าใช้จ่ายก็ไม่สูงนัก อาจจะทำให้เจ้าตัวสมทบส่วนหนึ่ง ทาง พอช. เราให้ส่วนหนึ่งอย่างนี้ ผมคิดว่าค่อยเป็นค่อยไป หรือถ้าจะมีมากกว่านี้ ก็ประกันชีวิตให้เขาไปเลย ถ้าเทียบกับค่าตอบแทน ปีหนึ่งก็ไม่กี่ตั้งค์ ในขณะที่หน่วยงานอื่นเขาจ่ายรายเดือนด้วยซ้ำไป แต่คนของเราไม่มีอะไรเลย”

คณะอนุกรรมการ 2, อนุกรรมการภาค

“เรื่องของสวัสดิการหรือว่าสิ่งที่จะต้องดูแลผู้นำให้เข้มแข็งครับ เขาก็พูดเลยว่า ถ้าเป็นกลไกงานอย่างสายงานสาธารณสุข เหมือน อสม. ก็จะมีในเรื่องของค่าตอบแทน ในเรื่องของสวัสดิการต่าง ๆ ที่ดูแลผู้นำ แต่ว่าของ พอช. ยังอ่อนแอเรื่องนี้อยู่ ก็ส่วนใหญ่ผู้นำก็คิดระบบ กติกาในการที่จะทำสวัสดิการดูแลกันเอง พอช. อาจจะได้ยังไม่ไปถึงขั้นว่าพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องค่าตอบแทน เม็ดเงินบาทต่าง ๆ

ผมคิดว่าน่าสนใจมากนะ พอเขาเทียบเคียงว่า อสม. ซึ่งเป็นกลไกของงานสาธารณสุขในระดับตำบล เขายังมีเงินเดือน ก็นี่ก็ออกว่ามันช่วยเรื่องของขวัญ กำลังใจได้จริง ๆ”

คณะอนุกรรมการ 4, อนุกรรมการเชิงประเด็น

“การประกันกลุ่ม หรือการทำอะไร ตั้งงบประมาณขึ้นมาที่จะดูแลตรงนี้ อย่าลืมตรงนี้ก็ เป็นสิ่งเร้าอันหนึ่งที่เป็นความเสี่ยงเป็นไปได้สูง อย่าลืมนะครับ พอช. ประชุมก็ครั้งปี หนึ่ง โดยเฉพาะผู้นำต้องขับรถต้องเดินทาง ความเสี่ยงมันก็มี มองกระทั่งเรื่อง สุขภาพ ก็ควรจะดูแล”

คณะอนุกรรมการ 6, อนุกรรมการเชิงประเด็น

#### 4. ความเห็นต่อการทำงานของผู้รับบริการร่วมกับ พอช.

ผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าโดยเปรียบเทียบใน ประเด็นที่การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้มีความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนการ พัฒนา/การทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.56) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพที่ผู้รับบริการ คิดเห็นว่า พอช. เป็นแหล่งทุนสำคัญที่ช่วยพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชนตั้งแต่ เกิดถึงเสียชีวิต

“เป็นแหล่งทุนของชุมชนที่สำคัญที่สุดนะคะ ได้ช่วยหลาย ๆ ด้านแล้ว ก็น่าจะช่วย ได้ต่อคะ พอช. ทำสวัสดิการของชุมชน อย่างที่ว่าเกิดจนตายคะ มีคุณภาพที่ดี ต่อไป ก็อยากให้ พอช. ทำงานกับเราอย่างยั่งยืน”

ผู้รับบริการ C1

“พอช. เขามึงมาพัฒนา สนับสนุนสภาองค์กรชุมชน โดยที่แบบว่างงบประมาณเขา ลงไปหาผู้เดือดร้อน ลงไปหาชาวบ้านโดยตรงนะคะ ก็คือชาวบ้านได้รับเต็ม ๆ ไม่ใช่ ว่าต้องมีค่านู่นค่านี่ ก็คือให้ชาวบ้านได้รับตรง ๆ แล้วการแก้ไขปัญหาของเขาก็ดี คือ เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัยเรื่องบ้านเนี่ยสำคัญกับปัจจัยของคนใน ชีวิตประจำวัน เรื่องคุณภาพชีวิตก็ถือว่า ก็อยากดำเนินการต่อคะ ถ้ายังมีผู้ เดือดร้อนอยู่นะคะ”

ผู้รับบริการ C2

นอกจากนี้ยังพบว่า เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น การทำงานร่วมกับ พอช. มีความ คล่องตัวมากกว่าการทำงานกับหน่วยงานภาครัฐและสนับสนุนให้ผู้ชุมชนได้มีส่วนร่วมซึ่งส่งผลให้

ผู้รับบริการรู้สึกอยากร่วมงานกับ พอช. อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันก็รู้สึกภูมิใจว่าตนเองได้ทำงานพัฒนาชุมชนด้วย อย่างไรก็ตาม คณะอนุกรรมการมีความเห็นเพิ่มเติมว่า พอช. ควรมีบทบาทเป็นหุ้นส่วนเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะให้ประเด็นที่พัฒนาหรือโครงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและชุมชนเพิ่มมากยิ่งขึ้น

“การที่เราทำงานกับ พอช. มันก็ยังคงพัฒนาได้และมีความคล่องตัวมากกว่าหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ในการจะทำโครงการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน”

ผู้รับบริการ C6

“พอช. เป็นองค์กรที่เป็นเหมือนเพื่อนของชาวบ้าน เป็นองค์กรที่สามารถช่วยชาวบ้านได้ให้ชาวบ้านได้รับผลประโยชน์โดยตรงโดยไม่ต้องผ่าน อบต. อบจ.”

ผู้รับบริการ C7

“เพราะเป็นองค์กรที่สามารถให้ชุมชนแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ และมีการพัฒนาโดยเริ่มต้นจากพื้นที่ชุมชนเป็นแกนหลัก มีการศึกษาพื้นที่ปฏิบัติการในการพัฒนาจริง ศึกษาปัญหาของพื้นที่เพื่อต้องการที่จะแก้ไขปัญหาในกับชุมชนอย่างแท้จริง”

ผู้รับบริการ C8

“ยังมีความอยากช่วยงาน พอช. อยู่ เพราะอยากให้ชุมชนดีขึ้น อย่างเราไปช่วยงานบ้านพอเพียงก็ต่างจากเราไปช่วยงานหน่วยงานอื่น ๆ ที่เข้ามาช่วย เพราะเราทำแล้วเห็นผลเชิงประจักษ์มากกว่า และภูมิใจในตนเองว่าสามารถทำให้คนอื่นมีชีวิตที่ดีขึ้นได้”

ผู้รับบริการ C4

“ชาวบ้านทำอยู่แล้ว งานที่คุณสนับสนุน คุณก็ต้องมาเป็น stakeholder รับฟังเขา เสนอแนะเขา เป็นพี่เลี้ยงก็ส่วนหนึ่ง แต่ผมชอบเป็น stakeholder มากกว่า คือชาวบ้านก็จะมี ความมั่นใจ ไม่ใช่มานั่งฟังให้คุณสับ ก็ต้องฟังชาวบ้านว่าเขาจะทำอะไร ถ้าใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง ชุมชนเป็นแกนหลักตามสโลแกน ก็ควรจะยึดชาวบ้านเป็นหลัก ไม่ใช่ยึด พอช. เป็นหลัก บางเรื่องบางอย่าง งบประมาณตามวัตถุประสงค์ก็จริง แต่เวลาไปทำ เขาไม่มีความอิสระที่จะไปทำ เขาต้องตอบโจทย์ตัวชี้วัด ต้องตอบวัตถุประสงค์ที่คุณเขียนโครงการมา แต่ถามว่า ชาวบ้านบางที่ไม่ตอบโจทย์ คือความต้องการเขาอย่างนี้แหละ แต่บังเอิญว่า วัตถุประสงค์มันแย้งกัน ไม่ทำตามขั้นตอนรายงานมันก็แย้งกัน ก็ว่า ทำไม

กิจกรรมไม่ตรง อันนี้ก็เป็นปัญหาหนึ่งเหมือนกันที่ผมเจอ เพราะฉะนั้น ความเป็นอิสระ หรือถ้าไม่หนีกรอบกิจกรรมมากจนเกินไปตามวัตถุประสงค์ ผมว่าควรที่จะเพิ่มความเป็นอิสระให้กับองค์กรชุมชนหรือสภาที่เขาทำเรื่องนั้น”

อนุกรรมการ C6

## บทที่ 7

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

#### 1. ความครอบคลุมของตัวอย่างในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวแทนโครงการที่ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 665 คน และคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ของสถาบันจำนวน 120 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามโครงการและภูมิภาค และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวเพิ่มเติมในบางประเด็นจำนวน 35 คน ครอบคลุมทั้งอนุกรรมการเชิงประเด็น อนุกรรมการภาค และผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการภายใต้โครงการจำนวน 665 คน มีความครอบคลุมเป็นไปตามแผนการสุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนประชากรต่อขนาดของพื้นที่ดำเนินการ (ภาคเหนือ มีสัดส่วนสูงที่สุด รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง และตะวันตก และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก) และโครงการที่เข้าร่วมทำงาน (ส่วนใหญ่อยู่ภายใต้โครงการบ้านพอเพียง และโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โดยมีบางส่วนเข้าร่วมโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน) โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เกือบทั้งหมดเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในองค์กรชุมชน ทั้งเป็นประธานกรรมการ หรือเป็นกรรมการ

กลุ่มตัวอย่างคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 120 คน มีความครอบคลุม ทั้งอนุกรรมการเชิงประเด็น และอนุกรรมการภาค โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เกือบทั้งหมดเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ ทั้งเป็นประธานหรือกรรมการหรือที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ ผู้นำเครือข่ายชุมชน และอาจารย์ นักวิชาการหรือผู้ทรงคุณวุฒิ อีกทั้งยังเป็นผู้ที่ทำงานร่วมกับ พอช. มาอย่างต่อเนื่องยาวนานอีกด้วย (ร้อยละ 72 ทำงานกับ พอช. มาอย่างน้อย 10 ปีขึ้นไป)

#### 2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

##### 2.1 ผลการสำรวจในภาพรวม

ในภาพรวมปีงบประมาณ 2567 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52 คะแนนเต็ม 5 คะแนน) และคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงปีงบประมาณ 2563-2567

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) และด้าน

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) (ค่าเฉลี่ย 4.62 คะแนน เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ย 4.49 คะแนน และ 4.44 คะแนน ตามลำดับ)

ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม และคะแนนความพึงพอใจรายด้านทั้ง 3 ด้าน (ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิภาพ) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) มีความแตกต่างเพียงเล็กน้อยระหว่างโครงการที่รับผิดชอบ และระหว่างพื้นที่ดำเนินการ

## 2.2 ผลการสำรวจแต่ละด้าน

ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิภาพ) ในประเด็นย่อย 14 ประเด็น ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยในหลายประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าโดยเปรียบเทียบ

- การพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย/กลุ่มเปราะบางมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.66)
- กองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยให้เกิดระบบสวัสดิการพื้นฐาน ดูแลคนในชุมชนทุกช่วงวัยตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย ทำให้สมาชิกในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.58)
- การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.56)
- การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้มีความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา/การทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด แต่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ โดยเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ ขบวนการองค์กรชุมชน

- องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.41)
- แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) ในประเด็นย่อย 13 ประเด็น ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีบางประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าโดยเปรียบเทียบ

- การให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผยเข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.54)
- การปฏิบัติงานหรือให้บริการมีความโปร่งใส เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา สามารถตรวจสอบกระบวนการให้บริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด แต่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบดังนี้

- คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ และระบบโปรแกรมสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนองค์กรชุมชนในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

สำหรับคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ เห็นว่า ประเด็นที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าโดยเปรียบเทียบมีดังนี้

- การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน
- การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้นับสนับสนุนการดำเนินงาน

ด้านด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาในประเด็นย่อย 8 ประเด็น ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยในบางประเด็นย่อยมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าโดยเปรียบเทียบ

- การมีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.68)
- การมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ในขณะเดียวกัน ยังมีบางประเด็นย่อยที่มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด แต่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบดังนี้

- ความสามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.5)

### 2.3 ผลการสำรวจประเด็นเกี่ยวเนื่องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เห็นว่า จุดเด่นในการทำงานด้านพัฒนาของ พอช. คือ 1) การช่วยเหลือชุมชนได้อย่างทั่วถึงและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด 2) การสร้างความเข้มแข็งและความมั่นคงให้ชุมชน และ 3) การให้โอกาสชุมชนได้พัฒนาตนเอง ในขณะที่เดียวกันผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า การคงอยู่ของ พอช. จะมีส่วนช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างโอกาสให้กับผู้ด้อยโอกาส อีกทั้งยังจะมีช่วยพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งอีกด้วย

สำหรับประเด็นความรู้สึกรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า พอช. ทำหน้าที่ “เป็นที่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนา” และ “เป็นหุ้นส่วนพัฒนา” โดยที่ระดับความรู้สึกรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงดังกล่าวมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในช่วงปี 2565-2567

### 3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการ

ในปีงบประมาณ 2567 คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนการทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนโดยเฉลี่ย 8.30 คะแนนเต็ม 10 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ย 7.81 คะแนน โดยประมาณร้อยละ 35 ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเอง 10 คะแนนเต็ม

สำหรับอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการ คือ 1) คุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ และ 2) ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ เป็นประเด็นที่สามารถพัฒนาได้ในอนาคต โดยประมาณร้อยละ 6 เห็นว่า ทำได้ดีอยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานแต่อย่างใด

### 4. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการ

#### 4.1 ข้อเสนอแนะต่อประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ

##### ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ข้อค้นพบ ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบในบางประเด็น เป็นโอกาสในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ได้แก่ 1) การพัฒนาองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนให้ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ และสามารถประสานทรัพยากรได้มากขึ้น 2) การพัฒนาแกนนำชุมชนให้มีความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองได้ดีขึ้น 3) การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และ 4) การพัฒนาความสามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่หรือภัยพิบัติ

ข้อเสนอแนะ จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานที่มีประสิทธิผลภายในกลุ่มองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ ภายในกลุ่มแกนนำชุมชนและภายในกลุ่มของเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา โดยกระบวนการควรเน้นการเปิดพื้นที่ปลอดภัยให้

ทุกคนได้แลกเปลี่ยนมุมมองหรือวิธีการทำงานที่มีประสิทธิผลได้อย่างเท่าเทียมจากผู้คนที่มีความหลากหลายในเชิงประสบการณ์ทำงาน และรุ่นปีเกิด

### **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)**

ข้อค้นพบ ประเด็นที่ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ คือ คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ และระบบโปรแกรมสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนการชุมชนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะ พัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลชุมชน หรือจากข้อมูลเดิมที่บันทึกไว้ในระบบงานของ พอช. เพื่อลดการซ้ำซ้อนของข้อมูลที่ต้องกรอกในแบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการปรับระดับภาษาที่ใช้ในคู่มือการดำเนินงานโครงการให้เหมาะสมกับชาวบ้าน เพื่อลดการพึ่งพา/ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

### **4.2 ข้อเสนอแนะต่อการทำงานของ พอช. ในอนาคต**

- ปรับจุดเน้นในการทำงานเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนในชุมชน โดยเพิ่มเติมการบูรณาการทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ เน้นทำงานแบบมุ่งเป้าการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของคนในชุมชน (การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง และใช้คุณภาพชีวิตคนในชุมชนเป็นจุดหมายของการทำงาน)
- เตรียมรับมือกับการเปลี่ยนรุ่นอายุของคนทำงานที่มีประสบการณ์ทำงานและความสามารถที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งผู้รับบริการของ พอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา โดยเพิ่มสัดส่วนเจ้าหน้าที่คนรุ่นใหม่ที่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความเข้าใจวิถีชีวิตวิธีการทำงานของผู้รับบริการที่เป็นคนรุ่นใหม่ด้วยกัน ในขณะเดียวกันควรเพิ่มเติมบทบาทให้คนรุ่นเดิมทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงในการถ่ายทอดอุดมการณ์การพัฒนาตามแนวทางของ พอช. (การสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนา) โดยการให้ความสำคัญกับเส้นทางการเติบโตในอาชีพ และโครงสร้างรายได้ค่าตอบแทนสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจและรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าขององค์กรในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนในชุมชนได้



## รายการอ้างอิง

- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2560). *รายงานผลการปรับปรุงงานตามผลสำรวจของ*  
*ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน*. เข้าถึงจาก  
[https://web.codi.or.th/operating\\_results/20180517-1295/](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, พลัญญ์ อำไพ, ชาญธานินทร์ ไสแก้ว.  
 (2563). *โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563*  
*ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).* กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยสังคม  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนานนท์ บัวทอง, สุกัญญา มีสกุลทอง, ณัฐชานันท์ ไตรวัฒนวงษ์ และพลัญญ์ อำไพ. (2565).  
*โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 สถาบัน*  
*พัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).* ปทุมธานี: คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนานนท์ บัวทอง, สุกัญญา มีสกุลทอง และณัฐชานันท์ ไตรวัฒนวงษ์. (2566). *โครงการสำรวจความ*  
*พึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การ*  
*มหาชน).* ปทุมธานี: คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนตรี เกิดมีมูล, ศุภกฤต เตชะนามเมือง, ภาพรณ์ ลิ้มศุภรัตน์ และไพโรจน์ ฤกษ์อรุณรัตน์. (2562).  
*โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ของ*  
*สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).* กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการวิชาการ สถาบัน  
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชัย รูปขำดี, ศุภกฤต เตชะนามเมือง และไพโรจน์ ฤกษ์อรุณรัตน์. (2561). *โครงการสำรวจความ*  
*พึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2561 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน*  
*(องค์การมหาชน).* กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Stufflebeam, D.L. et al. (1971). *Educational Evaluation and Decision-Making*. Ithaca,  
 Illinois: Peacock Publishers.



## ภาคผนวก ก.

## แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

## คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจ ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

## 1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

(3) อื่นๆ (ระบุ) .....

## 2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 20 ปี

(2) 20 - 30 ปี

(3) 31 - 40 ปี

(4) 41 - 50 ปี

(5) 51 - 60 ปี

(6) มากกว่า 60 ปี

## 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

(1) ต่ำกว่าประถมศึกษา

(2) ประถมศึกษา

(3) มัธยมศึกษาตอนต้น

(4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

(5) อนุปริญญา/ ปวส.

(6) ปริญญาตรี

(7) ปริญญาโทขึ้นไป

(8) อื่นๆ (ระบุ) .....

## 4. อาชีพ

(1) เกษตรกร

(2) รับจ้าง/ลูกจ้าง

(3) ค้าขาย

(4) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ

- (5) พนักงานบริษัทเอกชน  (6) ธุรกิจส่วนตัว
- (7) เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ  (8) นิสิต นักศึกษา นักเรียน
- (9) อื่นๆ (ระบุ).....

5. สถานะ/ ตำแหน่งในกลุ่ม/ องค์กรชุมชน

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

6. ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

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

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

- (1) โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน
- (2) โครงการบ้านพอเพียง
- (3) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน

8. พื้นที่ดำเนินงานโครงการ

- (1) ภาคเหนือ
- (2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- (3) ภาคใต้
- (4) ภาคกลางและตะวันตก
- (5) ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก

### คำชี้แจงการตอบสำหรับส่วนที่ 2-3-4

โปรดอ่านคำถามเชิงประเมินโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

#### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) (ประสิทธิผล)

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. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวมสามารถเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้					
4. การพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย/กลุ่มเปราะบางมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
5. กองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยให้เกิดระบบสวัสดิการพื้นฐาน ดูแลคนในชุมชนทุกช่วงวัยตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย ทำให้สมาชิกในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตของคนชุมชน					
6. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนและเกิดการพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจของชุมชน					
7. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่					
8. แกนนำ/ผู้นำชุมชนได้รับการพัฒนาจาก พอช. ทำให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่					
9. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
10. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน					
11. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้					
12. องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) สามารถบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน					

13. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น					
14. การสนับสนุนจาก พอช.ทำให้มีความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา/การทำงานร่วมกัน					

### 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 และระบบโปรแกรมสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนการชุมชนในพื้นที่					
7. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมต่าง ๆ					
8. มีการใช้ระบบโปรแกรมสารสนเทศออนไลน์ในการบันทึกข้อมูลเสนอโครงการและเบิกจ่ายงบประมาณ					
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน					
10. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					
11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุน					
12. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน					
13. มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ขบวนการชุมชน 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. มีลักษณะการทำงานเป็นที่ระหว่งเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่					
5. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา					
6. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ					
6.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ					
6.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท 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 ขยาย กลไกการขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม	
	7. งานวิชาการ งานวิจัย และองค์ความรู้	
	8. การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์	
	9. เจ้าหน้าที่ บุคลากร	
	10. อื่นๆ โปรดระบุ	

## 5.4 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของ พอช.

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

## ภาคผนวก ข.

### แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย : คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

#### คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2567 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกปฏิบัติงานตามกลไกคณะกรรมการต่าง 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) อื่นๆ (ระบุ) .....

##### 2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 20 ปี

(2) 20 - 30 ปี

(3) 31 - 40 ปี

(4) 41 - 50 ปี

(5) 51 - 60 ปี

(6) มากกว่า 60 ปี

##### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

(1) ต่ำกว่าประถมศึกษา

(2) ประถมศึกษา

(3) มัธยมศึกษาตอนต้น

(4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

(5) อนุปริญญา/ ปวส.

(6) ปริญญาตรี

(7) ปริญญาโทขึ้นไป

(8) อื่นๆ (ระบุ) .....

## 4. อาชีพ

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

## 5. สถานะ/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่างๆ (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) อื่นๆ (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) อนุกรรมการนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก
- (18) คณะอนุกรรมการสนับสนุนงานวิชาการเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น
- (19) คณะอนุกรรมการพัฒนารูปแบบกระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น
- (20) คณะกรรมการสถาบันฯ

## 7. จำนวนปีประสบการณ์ที่ทำงานเป็นคณะอนุกรรมการต่างๆ ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ไม่เกิน 1 ปี | <input type="checkbox"/> (2) ตั้งแต่ 1 - 3 ปี |
|---|---|

- (3) มากกว่า 3 - 5 ปี                       (4) มากกว่า 5 - 7 ปี
- (5) มากกว่า 7 - 9 ปี                       (6) มากกว่า 9 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

1. โปรดให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยที่ 0 คะแนน คือ ไม่พอพึงพอใจการดำเนินงานเลย และ 10 คะแนน คือ พอพึงพอใจการดำเนินงานอย่างยิ่ง

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ 0 - 10 คะแนน
<b>1. ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนที่ พอช. จัดให้กับชุมชน</b>	
โปรดให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ในการสนับสนุนชุมชนด้านต่างๆ	
1.1 การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง เช่น การพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดสวัสดิการชุมชน เป็นต้น	
1.2 การส่งเสริมสภาองค์กรชุมชนเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	
1.3 การสนับสนุนให้เกิดการประสานทรัพยากรจากหน่วยงานต่าง ๆ	
1.4 การเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนให้มีความเข้มแข็ง	
1.5 การนำข้อมูลองค์กรชุมชนและประเด็นงานพัฒนาต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน	
1.6 การที่ พอช. มีนโยบาย/นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เช่น การพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก การพัฒนาที่อยู่อาศัย ป่าชุมชน	
<b>2. ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
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	
2.7 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรของ พอช. ในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
	0 – 10 คะแนน
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.</b>	
โปรดให้คะแนนความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	
3.1 ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงาน	
3.2 ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน	
3.3 การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา และมุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น	
3.4 การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคี	
3.5 การทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่	
<b>4. ความพึงพอใจภาพรวม</b>	
โปรดให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	

2. ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 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 2562-2566 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) อื่นๆ โปรดระบุ .....
- (11) ทำดีอยู่แล้ว
- (12) ไม่มีความเห็น / ไม่ทราบ / ไม่ตอบ
- โปรดให้รายละเอียดเพิ่มเติม .....
- .....
- .....

4. ในปีงบประมาณ 2567 คณะอนุกรรมการรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง แต่ผู้รับบริการกลับรู้จัก พอช. ในฐานะเพียงพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนา ในความเห็นของท่าน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ควรปรับการดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง

โปรดให้รายละเอียด.....

.....

.....

### **ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน**

1. ในปีงบประมาณ 2567 ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตัวท่านเองในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมากน้อยเพียงใด คะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยที่ 0 คะแนน คือ ไม่พอพึงพอใจการดำเนินงานเลย
- 10 คะแนน คือ พอพึงพอใจการดำเนินงานอย่างยิ่ง

ระดับคะแนนความพึงพอใจ ..... คะแนน เต็ม 10 คะแนน

2. ในความเห็นของท่าน ข้อจำกัดด้านใดเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานของตัวท่านในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

- (1) ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ
- (2) คุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ
- (3) ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารวาระต่างๆ ในการตัดสินใจ
- (4) ความรู้ความสามารถที่ไม่เหมาะสมกับงาน
- (5) ความไม่เป็นอิสระในการตัดสินใจ
- (6) การมีเวลา ความเอาใจใส่ และความรับผิดชอบ
- (7) ทำได้ดีอยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน
- (8) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม**

## ภาคผนวก ค.

### ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย

ท่านมีความเห็นต่อเรื่องต่างๆ เหล่านี้อย่างไร

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อผู้รับบริการ ท่านมีข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 อย่างไรบ้าง
  - ข้อเสนอแนะต่อทิศทางนโยบายของ พอช.
  - ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.
  - ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.
2. ในอนาคตการดำเนินงานของ พอช. จะต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากโรคโควิด 19 การเปลี่ยนแปลงของคนและสังคม การเปลี่ยนรุ่นคนทำงาน ท่านคิดว่า พอช. ควรมี/ควรปรับบทบาทอย่างไรบ้าง



สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน  
COMMUNITY ORGANIZATIONS  
DEVELOPMENT INSTITUTE

รายงานฉบับสมบูรณ์  
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)  
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2567  
912 ถนนนวมินทร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240  
โทรศัพท์ : 0-2378-8300-9 โทรสาร : 0-2378-8343