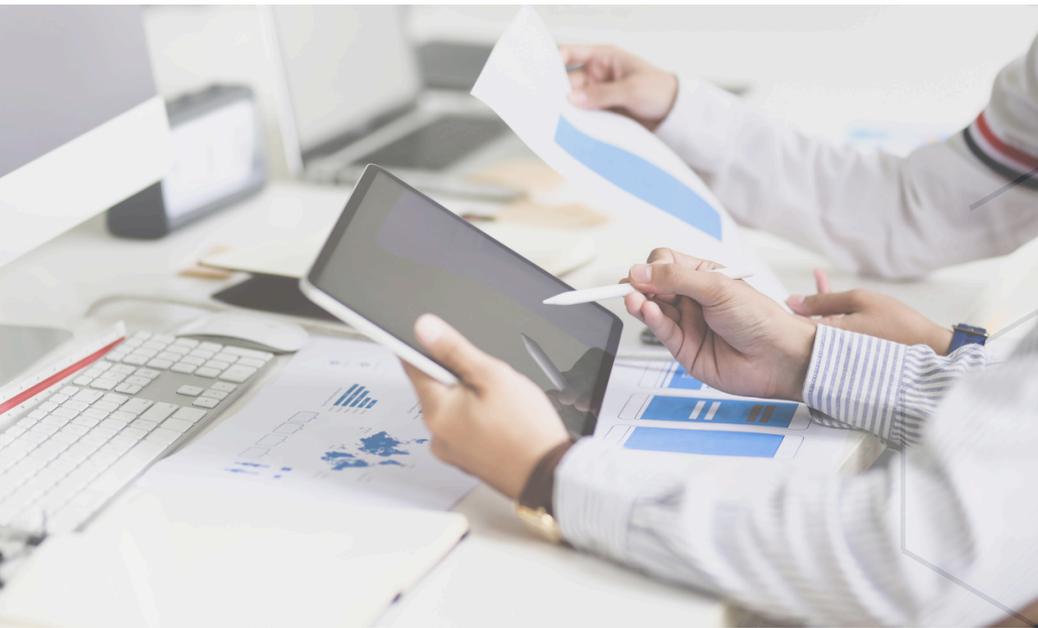


# รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)



โครงการความร่วมมือติดตามและประเมินผลของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน  
ตามกรอบแนวทางการประเมินความคุ้มค่าเพื่อพัฒนาองค์การมหาชน  
และการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568





## สารบัญ

	หน้า
<b>บทสรุปผู้บริหาร</b>	<b>1</b>
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1-1</b>
1.1 ความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินโครงการ	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-1
1.3 ขอบเขต	1-2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-2
<b>บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>2-1</b>
2.1 แนวคิดการประเมินโครงการโดยใช้ตารางเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework: Log Frame)	2-1
2.2 แนวคิดการประเมินโครงการ Development Assistance Committee of the Economic Cooperation and Development (OECD/DAC)	2-4
2.3 แนวคิดการประเมินผลโครงการตามแบบจำลองชิป (CIPP Model)	2-7
2.4 ผลการประเมินความพึงพอใจ ปี 2563-2567	2-9
2.5 ข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปี 2563-2567	2-11
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>3-1</b>
3.1 รูปแบบการวิจัย	3-1
3.2 กลุ่มเป้าหมาย	3-1
3.3 กรอบแนวคิดทฤษฎีด้านความพึงพอใจ	3-1
3.4 วิธีการดำเนินงาน	3-8
<b>บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>	<b>4-1</b>
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	4-1
4.2 ผลการสำรวจ	4-4
4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม	4-4
4.2.2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)	4-5
4.2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)	4-7
4.2.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	4-9

## สารบัญญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร	4-11
4.3.1 ความแตกต่างระหว่างพื้นที่ดำเนินงาน	4-11
4.3.2 ความแตกต่างระหว่างโครงการที่รับผิดชอบ	4-14
4.4 จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา และความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช.	4-18
4.5 ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช.	4-21
4.6 ความเห็นต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ	4-22
4.7 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ พอช. ในอนาคต	4-29
4.8 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของ พอช.	4-30
<b>บทที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ</b>	<b>5-1</b>
5.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	5-1
5.2 ผลการสำรวจ	5-2
5.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม	5-2
5.2.2 ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุน	5-5
5.2.3 ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	5-6
5.2.4 ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	5-6
5.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ช่วง 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง	5-8
5.4 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	5-9
5.5 ความคิดเห็นในการสร้างความรู้สึผูกพันของผู้รับบริการกับ พอช. ในฐานะเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง	5-10
5.6 ความเห็นต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ	5-11
<b>บทที่ 6 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ</b>	<b>6-1</b>
6.1 การศึกษาเชิงคุณภาพกลุ่มผู้รับบริการ	6-1
6.1.1 ผลกระทบจากการเข้าร่วมโครงการ	6-1
6.1.2 ประเด็นปัญหาและอุปสรรค	6-3
6.1.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	6-5

## สารบัญญ (ต่อ)

	หน้า
6.2 การศึกษาเชิงคุณภาพของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ	6-6
6.2.1 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ พอช.	6-8
6.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลงานของ พอช.	6-10
6.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ พอช.	6-11
6.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสานงานของ พอช.	6-13
6.2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของ พอช.	6-14
6.2.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานเทียบ 3 ปีของ พอช.	6-16
6.2.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาในอีก 3 ปีของหน้าของ พอช.	6-17
6.2.8 ความคิดเห็นต่อการประสานงาน การสนับสนุน และการตอบสนองการทำงานของ คณะกรรมการ/อนุกรรมการ	6-19
6.2.9 ข้อเสนอแนะต่อ พอช. เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ชุมชนมากขึ้น	6-21
<b>บทที่ 7 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ</b>	<b>7-1</b>
7.1 ความครอบคลุมของตัวอย่างในการสำรวจ	7-1
7.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	7-2
7.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	7-5
7.4 ข้อสังเกตจากผลการสำรวจ	7-6
7.5 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ พอช. ในอนาคต	7-21
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กร ชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นการเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการทั้งด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบัน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยสำรวจข้อมูลจากตัวแทนโครงการที่ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

### ❖ ความครอบคลุมของกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ครอบคลุมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ 613 คน คณะกรรมการและอนุกรรมการ 111 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึก 20 คน

กลุ่มผู้รับบริการมีการกระจายตามภูมิภาคและโครงการอย่างเหมาะสม ส่วนใหญ่เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงและสวัสดิการชุมชน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ว่างงาน มีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง และมีบทบาทสำคัญในองค์กรชุมชน เช่น กรรมการหรือประธาน โดยหลายคนมีประสบการณ์ร่วมงานกับ พอช. ยาวนานเกิน 9 ปี

กลุ่มคณะกรรมการและอนุกรรมการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเกิน 60 ปี มีการศึกษาสูง ระดับปริญญาตรีและปริญญาโทขึ้นไป อาชีพหลักคือข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และผู้เกษียณ โดยมีสถานะสำคัญในคณะอนุกรรมการ เช่น กรรมการ ผู้นำเครือข่าย และนักวิชาการ ซึ่งสะท้อนถึงการผสมผสานประสบการณ์ภาคปฏิบัติและภาควิชาการ อีกทั้งผู้ตอบส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานกับ พอช. มากกว่า 9 ปี

### ❖ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.03) สะท้อนถึงการยอมรับในบทบาทและประสิทธิภาพของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ในการดำเนินงานสนับสนุนชุมชนอย่างต่อเนื่อง

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบเชิงมิติ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้าน โดยมิติที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ ด้านการได้รับการสนับสนุน (ประสิทธิผล) ค่าเฉลี่ย 4.63 คะแนน (ร้อยละ 88.15) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน (ร้อยละ 88.05) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) ค่าเฉลี่ย 4.58 คะแนน (ร้อยละ 87.90) แม้ทั้งสามมิติจะมีคะแนนใกล้เคียงกัน แต่การที่ด้าน “ประสิทธิผล” อยู่ในลำดับสูงสุดสะท้อนว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่จับต้องได้จากการสนับสนุนของ พอช. มากที่สุด

## ❖ ผลการสำรวจแต่ละด้าน

### ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)

ผลการประเมินอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” (ค่าเฉลี่ยรวม 4.63 หรือร้อยละ 88.15) ทุกประเด็นสะท้อนถึงศักยภาพของ พอช. ในการสร้างผลลัพธ์เชิงประสิทธิผลแก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง

- ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้มีความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา/การทำงานร่วมกัน (4.66 หรือร้อยละ 88.28) สะท้อนว่าชุมชนเห็น พอช. เป็นหุ้นส่วนเชิงพัฒนา ไม่ใช่เพียงผู้สนับสนุน
- ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ แต่ยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม สามารถเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ (4.61 หรือร้อยละ 88.04) แม้อยู่ในระดับสูง แต่สะท้อนถึงความคาดหวังที่ยังต้องยกระดับต่อไป

### ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)

ผลการประเมินอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” (ค่าเฉลี่ยรวม 4.58 หรือร้อยละ 87.90) ทุกประเด็นแสดงถึงความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใสและความคล่องตัวของการทำงาน

- ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ขบวนการองค์กรชุมชน ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย (4.61 หรือร้อยละ 88.03) ซึ่งถึงความสำเร็จในการสื่อสารที่เปิดเผยและเข้าถึงง่าย
- ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ แต่ยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ยุ่งยาก (4.55 หรือร้อยละ 87.75) ซึ่งแม้อยู่ในระดับสูง แต่สะท้อนโอกาสในการพัฒนาความเรียบง่ายและลดความซับซ้อนของเอกสาร

### ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ผลการประเมินอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” (ค่าเฉลี่ยรวม 4.61 หรือร้อยละ 88.05) ทุกประเด็นแสดงถึงความเชื่อมั่นต่อศักยภาพและคุณลักษณะของบุคลากร พอช.

- ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา และการมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (4.64 หรือร้อยละ 88.18) ซึ่งสะท้อนถึงพัฒนาการด้านคุณภาพบริการและทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
- ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำโดยเปรียบเทียบ แต่ยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ การสามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ และการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ (4.55 หรือร้อยละ 87.77) ซึ่งแม้จะยังอยู่ในระดับสูง แต่สะท้อนว่าชุมชนคาดหวังการเสริมศักยภาพด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีมากขึ้น

## ผลการสำรวจประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจสะท้อนว่าความผูกพันของชุมชนต่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) มีแนวโน้มเข้มแข็งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2568 ผู้ตอบกว่าร้อยละ 99 มองว่า พอช. เป็นทั้ง “พี่เลี้ยง/ที่ปรึกษา” (61.50%) และ “หุ้นส่วนพัฒนา” (37.68%) ขณะที่สัดส่วนผู้ที่มองว่าเป็นเพียง “แหล่งทุน” หรือ “คนรู้จักห่าง ๆ” ลดลงจนแทบไม่ปรากฏ ซึ่งแสดงถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งและการสร้างความเชื่อมั่นระหว่าง พอช. และชุมชนอย่างมั่นคง

นอกจากนี้ ชุมชนยังมองว่าการคงอยู่ของ พอช. มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตและความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัย การสนับสนุนเศรษฐกิจฐานรากและสร้างอาชีพ การส่งเสริมเครือข่ายความร่วมมือและการพึ่งพาตนเอง การเป็นที่พึ่งสำหรับกลุ่มเปราะบาง ตลอดจนการสร้างความต่อเนื่องและความยั่งยืนของการพัฒนาในระยะยาวที่ควบคู่กับการดูแลสิ่งแวดล้อม สะท้อนถึงบทบาทของ พอช. ในฐานะกลไกสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนอย่างรอบด้าน

### ❖ ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ

ผลสำรวจปี 2568 พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 8.02 โดยมีมิติที่ได้คะแนนสูงสุดคือ ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุน เท่ากับ 8.10 สะท้อนถึงความเชื่อมั่นต่อผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ เท่ากับ 7.76 และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา เท่ากับ 7.66 สะท้อนข้อจำกัดด้านความคล่องตัวของระบบงานและการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

### ❖ ผลการสำรวจแต่ละด้าน

#### ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุน

มิตินี้ได้รับคะแนนสูงสุดที่ 8.10 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ประเมินมีความเชื่อมั่นในผลลัพธ์และประโยชน์ที่ พอช. มอบให้กับชุมชนอย่างชัดเจน การสนับสนุนถือว่ามีความตรงเป้าหมายและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม

- ประเด็นที่ได้คะแนนสูงโดยเปรียบเทียบ คือ การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง (8.39) และ การสนับสนุนให้องค์กรชุมชนและเครือข่ายเข้มแข็งและพึ่งพาตนเอง (8.15)
- ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำโดยเปรียบเทียบ คือ การนำข้อมูลองค์กรชุมชนและประเด็นงานพัฒนามาใช้ประโยชน์ (7.87)

#### ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ได้คะแนนเฉลี่ย 7.76 สะท้อนว่ากระบวนการและขั้นตอนโดยรวมได้รับการยอมรับ แต่ยังคงมีความเห็นที่หลากหลายพอสมควร (ค่าความแปรปรวนสูงสุดเมื่อเทียบกับมิติอื่น) จึงบ่งชี้ว่าบางส่วนของกลุ่มผู้ประเมินยังเห็นข้อจำกัดในเชิงความคล่องตัวหรือการประสานงาน

- ประเด็นที่ได้คะแนนสูงโดยเปรียบเทียบ คือ การสนับสนุนกลไกและการกระจายการบริหารจัดการไปสู่พื้นที่ (8.05) และ การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรของ พอช. เพื่อเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น (7.87)
- ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำโดยเปรียบเทียบ คือ การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน (7.51) การพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลโครงการ (7.65) และ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงาน (7.68)

#### ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

มิตินี้ได้คะแนนเฉลี่ย 7.66 ถือเป็นคะแนนต่ำที่สุดในสามมิติ แสดงว่าผู้ประเมินเห็นถึงความมุ่งมั่นและการทำงานใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ พอช. เพียงแต่ยังมีความท้าทายในด้านการพัฒนาทักษะ ความต่อเนื่องในการสนับสนุน และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนในสถานการณ์ที่ซับซ้อนมากขึ้น

- ประเด็นที่ได้คะแนนสูงโดยเปรียบเทียบ คือ การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา และมุ่งผลสัมฤทธิ์ (7.75) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคี (7.73) และ การทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่ (7.71)
- ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำโดยเปรียบเทียบ คือ ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาและข้อติดขัด (7.52) และ ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงาน (7.61)

#### ❖ ผลการสำรวจความพึงพอใจของการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการ

ในปีงบประมาณ 2568 คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนการทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนโดยเฉลี่ย 8.27 คะแนนเต็ม 10 คะแนน ลดลงจากปีก่อนหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ย 8.30 คะแนนเล็กน้อย โดยประมาณร้อยละ 24.32 ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเอง 10 คะแนนเต็ม

สำหรับอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการ คือ 1) ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ และ (2) คุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ และอุปสรรคอื่น ๆ งบประมาณที่ได้รับยังไม่สามารถเอื้อให้ชุมชนดำเนินโครงการได้เต็มประสิทธิภาพ ความเข้าใจของคนในพื้นที่และความเชื่อใจซึ่งกันและกันของชาวบ้านยังมีข้อจำกัด โดยประมาณร้อยละ 38.52 เห็นว่า ทำได้ดีอยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานแต่อย่างใด

#### ❖ ข้อเสนอแนะต่อประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลและการติดตามประเมินผลให้ทันสมัยและบูรณาการกับหน่วยงานภายนอก สนับสนุนการประยุกต์ใช้องค์ความรู้และงานวิจัยในพื้นที่ และปรับปรุงระบบงบประมาณให้ยืดหยุ่นและครอบคลุมต่อความต้องการจริงของชุมชน
- ปรับปรุงเอกสารและกระบวนการให้ชัดเจน กระชับ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน ควบคู่กับการพัฒนาฐานข้อมูล ระบบติดตามประเมินผล และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มความคล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมทั้งสื่อสารข้อมูลให้เข้าถึงง่ายและสร้างความเชื่อมั่นต่อชุมชน

- เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรทั้งด้านเทคนิค การใช้เทคโนโลยี และการแก้ปัญหาซับซ้อน รวมถึงพัฒนาทักษะใหม่อย่างต่อเนื่อง สร้างเส้นทางความก้าวหน้าในวิชาชีพและระบบพี่เลี้ยง เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการเชื่อมโยงกับภาคีเครือข่าย เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

## ❖ ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ พอช. ในอนาคต

### 1) ยกระดับบทบาทสู่ “องค์กรขับเคลื่อนชุมชนเชิงยุทธศาสตร์”

- มุ่งการเชื่อมโยงโครงการในพื้นที่ให้เป็นการพัฒนาทั้งระบบ โดยใช้ฐานข้อมูลและองค์ความรู้ที่ พอช. มีอยู่แล้วเป็นเครื่องมือหลักในการวิเคราะห์ วางแผน และบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น
- เน้นบทบาท “หุ้นส่วนพัฒนา” ของชุมชน สร้างความเข้มแข็งจากฐานราก เชื่อมโยงผลลัพธ์ไปยังหน่วยงานนโยบายเพื่อให้เกิดการยอมรับและนำไปขยายผล

### 2) ปรับปรุงระบบงานและกระบวนการเพื่อความคล่องตัวและโปร่งใส

- เน้นการสร้าง ความเข้าใจร่วม ของเจ้าหน้าที่และชุมชน ผ่านคู่มือที่เข้าใจง่าย ตัวอย่างปฏิบัติจริง และกลไกช่วยเหลือในพื้นที่ เพื่อให้มาตรฐานถูกมองว่าเป็นเครื่องมือที่ลดความซับซ้อนและสร้างความโปร่งใส มากกว่าภาระเพิ่มเติม
- “พื้นที่ทดลองข้อมูล (Data Sandbox)” ในโครงการนำร่อง โดยดึงข้อมูลที่มีอยู่มาเชื่อมโยงและใช้งานร่วมกัน พร้อมทั้งมี “ผู้ดูแลข้อมูลชุมชน (Community Data Steward)” ทำหน้าที่จัดเก็บและปรับปรุงข้อมูล จะช่วยลดภาระเจ้าหน้าที่และทำให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ใช้งานได้จริงมากขึ้น
- การสื่อสารและประชาสัมพันธ์: ต้องไม่เพียงเพิ่มช่องทาง แต่ควรดำเนินการ Rebranding องค์กรให้ พอช. ถูกมองว่าเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือและทันสมัย พร้อมทั้งใช้ Impact Storytelling สื่อสารผลลัพธ์ที่จับต้องได้

### 3) เสริมพลังและสร้างความผูกพันของชุมชน

- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างใกล้ชิด เปิดพื้นที่ให้ประชาชนและคนรุ่นใหม่เข้ามามีบทบาท ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ
- จัดการอบรมและถ่ายทอดความรู้ที่ทำให้ชุมชนสามารถ ริเริ่มและออกแบบโครงการได้ด้วยตนเองเป็นหลัก สร้าง Sense of Ownership ที่ยั่งยืน
- สร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและระหว่างชุมชน รวมถึงความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น อปท. มหาวิทยาลัย ภาคเอกชน เพื่อเสริมทรัพยากรและความน่าเชื่อถือ

### 4) การจัดการบุคลากรและเสริมศักยภาพเจ้าหน้าที่

- แก้ Pain Point ด้านกำลังคนและภาระงาน ด้วยการ ใช้ Hybrid Monitoring และการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อลดภาระธุรการ

- ยกระดับสมรรถนะบุคลากร ทั้งด้านดิจิทัล การประสานงาน และการสื่อสาร พร้อมทั้งปลูกฝังอุดมการณ์ “ชุมชนเป็นตัวตั้ง”
- จัดระบบ พี่เลี้ยงข้ามรุ่น (Cross-generational Mentoring) เพื่อถ่ายทอดทั้งอุดมการณ์และทักษะใหม่ๆ
- จัดทำ Succession Plan และออกแบบ Career Path แบบคู่ขนาน (สายผู้เชี่ยวชาญภาคสนาม – สายผู้บริหารโครงการ)
- สร้างแรงจูงใจหลายรูปแบบ เช่น การยกย่องเชิงสัญลักษณ์ โครงการนำร่องสำหรับคนรุ่นใหม่ และมาตรการดูแลสุขภาวะเจ้าหน้าที่

## 5) การสำรวจความพึงพอใจในปีต่อไป

- เพิ่มเติมประเด็นการสำรวจ ความไม่พึงพอใจ เพื่อศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานเชิงลึกในอนาคตมากยิ่งขึ้น
- มุ่งเน้นการสำรวจ ความผูกพัน ในกลุ่มผู้ร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานกับ พอช. เพิ่มเติมข้อคิดเห็นเชิงคุณภาพเพื่อหาสาเหตุด้านความผูกพัน รวมถึงการปรับคำถาม คำตอบให้ตรงกับความหมายที่พอช. ต้องการสื่อมากขึ้น

โดยสรุป ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นแนวทางการพัฒนา พอช. ให้ก้าวสู่การเป็น “องค์กรขับเคลื่อนชุมชนเชิงยุทธศาสตร์” ที่ทำงานเชิงระบบ ใช้ฐานข้อมูลและองค์ความรู้เป็นกลไกหลักในการวางแผนและบูรณาการความร่วมมือ ควบคู่กับการปรับปรุงระบบงานให้โปร่งใส คล่องตัว และทันสมัย ตลอดจนการเสริมพลังและสร้างความผูกพันกับชุมชนให้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ขณะเดียวกันยังต้องพัฒนาศักยภาพบุคลากรและสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม เพื่อให้ พอช. สามารถขับเคลื่อนภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลลัพธ์ที่ยั่งยืน และเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชุมชน

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินโครงการ

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

การสำรวจความพึงพอใจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2568 เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตัวชี้วัดการพัฒนาด้านการควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน กำหนดประเด็นย่อยในการวัดผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/การตอบสนองต่อประชาชน ดังนี้ “คณะกรรมการกำกับให้องค์การมหาชนมีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้รับบริการและจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินภายนอก” ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์กรตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ

#### 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของ พอช. และนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของ พอช. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 1.3 ขอบเขต

#### การออกแบบเครื่องมือการสำรวจความพึงพอใจ

**ด้านเนื้อหา :** มุ่งเน้นการสำรวจเชิงประเมินตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยเป็นไปตามหลักวิชาการและสอดคล้องกับภารกิจของ พอช. อย่างน้อยครอบคลุมเนื้อหาการสำรวจใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. หรือด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

ลักษณะการกำหนดข้อคำถาม (item specification) ตามแนวคิดของ Likert's Scale มีลักษณะเป็นมาตรวัด 5 ระดับ

**ด้านวิธีการ :** วิธีการสำรวจความพึงพอใจ ตามความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย อาทิ การลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า การส่งเอกสารแบบสำรวจไปยังกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกลุ่มย่อย (Focus group) เพิ่มเติมกับกลุ่มเป้าหมายในบางประเด็นที่มีนัยสำคัญ

**ด้านกลุ่มเป้าหมาย :** กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก พอช. ในปี พ.ศ. 2568 โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค กำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาไม่น้อยกว่า 600 คน

(2) คณะกรรมการ พอช. และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 20 คณะ ซึ่งมีองค์ประกอบของผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน กำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษา ไม่น้อยกว่า 120 คน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายให้มีการกระจายตัวครอบคลุมทั้ง 20 คณะ

### 1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

2) ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพกระบวนการการทำงานของสถาบันฯ ในการสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชนและการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

#### 2.1 แนวคิดการประเมินโครงการโดยใช้ตารางเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework: Log Frame)

Logical framework หรือ Log Frame เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการระบุการนำไปสู่วัตถุประสงค์ของโครงการ โดยแยกแยะและระบุส่วนประกอบที่ส่งผลต่อการบรรลุผล พิจารณาประเด็นต่าง ๆ ในแต่ละกระบวนการที่ผลต่อเนื่องที่นำไปสู่วัตถุประสงค์ อีกทั้งยังสามารถใช้ในการพิจารณาความเกี่ยวข้องของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกับตัวโครงการ เช่น ความเสี่ยงต่าง ๆ อีกด้วย

Log Frame สามารถนำมาใช้ได้ทั้งในขั้นตอนของการ ติดตามระหว่างการทำดำเนินงาน การประเมินผลหลังการดำเนินโครงการ แต่มักไม่นิยมใช้กับการประเมินผลลัพธ์ระยะยาว

การจัดทำโครงการโดยใช้ตารางเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) โดยการจัดทำ โครงการโดยใช้ตารางเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) หรือ Log Frame โดย New JICA Guidelines for Project Evaluation 2010 ระบุว่าวิธีการนี้ถูกพัฒนาขึ้นโดยสหรัฐอเมริกาในช่วงปี พ.ศ. 2508-2512 ปัจจุบันถือเป็นเครื่องมือหลักในการระบุเป้าหมายของโครงการ และตัวชี้วัดที่จำเป็นในการวัดผลลัพธ์ ธนาคารโลก (World Bank: WB) ได้เริ่มนำ Log Frame มาใช้ตั้งแต่ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของเอกสารอนุมัติโครงการ (Project Appraisal Document) Log Frame ช่วยส่งเสริมการออกแบบโครงการให้สอดคล้องกันเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนโดยใช้หลักความเป็นเหตุเป็นผล

รูปแบบของ Log Frame ที่ใช้ คือ ตารางเมทริกซ์ 16 ช่อง แต่ละช่องระบุข้อมูลเฉพาะเจาะจงที่แตกต่างกัน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในช่องหนึ่งสามารถกระทบช่องอื่น ๆ ได้ และอาจจำเป็นต้องมีการเจรจาต่อรองระหว่างหน่วยงานที่จัดสรรงบประมาณและหน่วยงานที่เป็นเจ้าของโครงการที่ขอรับการจัดสรรงบประมาณ โดยมีรายละเอียดของข้อมูลในแต่ละคอลัมน์ 9 ช่อง ดังนี้

1) ประเด็นสำคัญของโครงการ (Narrative Summary) อธิบายตรรกะที่เป็นเหตุเป็นผลของวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยเน้นความแตกต่างระหว่างยุทธศาสตร์ของแผนงานเงินกู้หรือการให้ความช่วยเหลือ (เป็นเป้าหมายของยุทธศาสตร์การให้ความช่วยเหลือระดับประเทศของ WB หรือ Country Assistance Strategy: CAS) ผลกระทบของโครงการ (วัตถุประสงค์ของการพัฒนา หรือ Development Objective: D.O.) ผลลัพธ์ของโครงการ (Output) และกิจกรรมหลัก (Component Activities) โดยกิจกรรมหลักที่ระบุนี้จะนำไปสู่การกำหนดแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ได้แก่ โครงสร้างงานที่แตกย่อย (Work Breakdown Structure) แกรนต์ชาร์ต ชาร์ตความรับผิดชอบ แผนแหล่งข้อมูล งบประมาณ ระบบการติดตามและประเมินผล เป็นต้น

2) ตัวชี้วัด (Performance Indicators) หรือเป้าหมายการดำเนินงาน ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานและเป้าหมายของแต่ละระดับหรือในแต่ละแถว

3) แหล่งที่มาสำหรับการติดตามประเมินผล (Monitoring & Evaluation/ Supervision) หรือวิธีตรวจวัด (Means of Verification) ระบุกลไกการติดตาม แหล่งที่มาของข้อมูลสำหรับตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละระดับว่าได้มาจากขั้นตอน เหตุการณ์ หรือบุคคลใด และโดยวิธีใด

4) สมมุติฐาน (Assumptions) หรือความเสี่ยง (Risk) อธิบายเงื่อนไขต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้โครงการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด โดยจะแตกต่างกันไปในแต่ละระดับ รวมถึงมีระดับความเสี่ยงต่างกันสรุปรายละเอียดของข้อมูลในแต่ละช่องของเมทริกซ์ Logical Framework

### ตารางที่ 2.1 ตารางเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework)

	สรุปลักษณะโครงการ (Project Summary) (1)	ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Indicators) (2)	แหล่งที่มาสำหรับการตรวจประเมิน (Means of Verification) (3)	สมมุติฐานและเงื่อนไขของความสำเร็จ (Risk/Assumptions) (4)
เป้าหมาย (Goal)	เป้าหมาย ผลกระทบในระยะยาวของโครงการ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในภาพรวมตามยุทธศาสตร์	ระบบประเมินผลของโครงการ – ข้อมูลเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง การสำรวจ	ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลกระทบเชิงยุทธศาสตร์
ผลลัพธ์ (Outcome)	ผลกระทบหรือวัตถุประสงค์ การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมหรือระบบของ ผู้ที่ได้รับประโยชน์ หรือการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานขององค์กร	ตัวชี้วัดที่ระบุถึงความสำเร็จของโครงการ มูลค่าผลประโยชน์ และผลตอบแทนของการลงทุน	ขั้นตอน เหตุการณ์ บุคคล หรือแหล่งข้อมูล สำหรับ การจัดทำระบบ ประเมินผลโครงการ	ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลกระทบระดับโครงการ ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลถึงการบรรลุวัตถุประสงค์โครงการ
ผลผลิต (Outputs)	ผลลัพธ์หรือผลผลิต ผลลัพธ์หรือผลผลิตที่เกิดจากโครงการ	ตัวบ่งชี้ที่วัดความสำเร็จของผลลัพธ์หรือผลผลิตของโครงการ	ขั้นตอน เหตุการณ์ บุคคล หรือแหล่งข้อมูล สำหรับ ระบบการควบคุมและติดตามการดำเนินโครงการ	ความเสี่ยงเกี่ยวกับประสิทธิผลของการออกแบบโครงการ
กิจกรรม (Activities)	กิจกรรมหลักหรือข้อมูลนำเข้า องค์ประกอบหรือกิจกรรมหลัก ที่ต้องดำเนินการ เพื่อที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์	ปัจจัยหรือทรัพยากร งบประมาณ ทรัพยากร ทั้งด้านการเงิน ด้านกายภาพ บุคลากรที่จำเป็นในการนำไปสู่ผลลัพธ์ รวมทั้งระบุ แหล่งที่มาของเงินลงทุน และระบุงบรอบเวลา ดำเนินงาน		เงื่อนไขปัจจัยภายนอกและปัจจัยแวดล้อมที่ต้องบรรลุ เพื่อเริ่มโครงการ และทำให้เกิดกิจกรรมของโครงการ

ที่มา : ADB - Using the Logical Framework for Sector Analysis and Project Design: A User's Guide

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดโดยเน้นการติดตามประเมินผล ธนาคารโลกได้อธิบายรายการแต่ละแถวในคอลัมน์ที่สี่ดังต่อไปนี้

- 1) ผลกระทบในภาพรวม เป็นการประเมินตัวชี้วัดเป้าหมายของยุทธศาสตร์การให้ระดับประเทศ และวัตถุประสงค์ของการพัฒนาว่ายุทธศาสตร์นั้นมีประสิทธิผลหรือไม่
- 2) ผลกระทบระดับโครงการ เป็นการประเมินว่าโครงการได้ผลหรือไม่ ผลประโยชน์ที่ได้รับ มีความคุ้มค่าและยั่งยืนหรือไม่
- 3) ระดับการจัดการหรือการติดตามการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของผลผลิตและผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์ของการพัฒนา หรือโครงการลงทุนจะมีส่วนช่วยให้การพิจารณาในด้านดังกล่าวโดยมีแนวทางในการบริหารโครงการอย่างไร
- 4) ระดับการปฏิบัติงานหรือการติดตามความก้าวหน้า เป็นการตรวจสอบกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง สถานการณ์ดำเนินงานเปรียบเทียบกับแผนงาน รวมถึงสถานะการเบิกจ่ายเปรียบเทียบกับแผนการจ่ายเงิน

สำหรับการเตรียมโครงการโดยใช้ Log Frame ธนาคารพัฒนาเอเชีย (ADB) ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นลำดับแรก จึงกำหนดเป็นแถวแรกใน Log Frame เนื่องจากเป็นข้อมูลผลผลิตของโครงการภายหลังสิ้นสุดระยะเวลาดำเนินการแล้ว ซึ่งโครงการควรมีวัตถุประสงค์โดยตรงเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ขั้นตอนต่อไปคือ การระบุเป้าประสงค์ของโครงการหรือวัตถุประสงค์ในระยะยาว เช่น การเพิ่มผลิตภาพ การลดความยากจน การสร้างงาน เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นเป้าหมายในระดับภาคส่วนหรือระดับประเทศก็ได้ ควรเลือกเป้าหมายที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (cause-effect relationship) ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดสำหรับเป้าประสงค์ของโครงการหรือวัตถุประสงค์ในระยะยาว อาจไม่จำเป็นชัดเจนหรือสามารถวัดได้ เนื่องจากเป็นการวัดในภาพรวมในกรอบที่กว้างกว่าวัตถุประสงค์โครงการ อาจใช้เวลาหลายปีในแสดงผลลัพธ์ และเป็นผลมาจากหลายปัจจัยภายนอก ดังนั้น ควรกำหนดเป้าหมายในภาพรวมให้มีขอบเขตที่แคบลง การระบุผลลัพธ์หรือผลผลิตของโครงการควรพิจารณาจากขอบเขตและวัตถุประสงค์ของโครงการทั้งทางตรงและวัตถุประสงค์ในภาพรวมในระยะยาว ได้แก่ สิ่งก่อสร้าง บริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากโครงการ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ ผลผลิตด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริการ ด้านนโยบาย และด้านการพัฒนาองค์กร กิจกรรมหลักหรือข้อมูลนำเข้า (Input) คือสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินโครงการ เช่น ค่าที่ปรึกษา อุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ รวมถึงการฝึกอบรมบุคลากร งบประมาณ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

#### ข้อดีของ Log frame

ด้วย Log Frame จะถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเตรียมโครงการ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ส่วนประกอบของโครงการที่สัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบและเป็นเหตุเป็นผล ระบุความเชื่อมโยงของโครงการกับปัจจัยภายนอก ช่วยให้ผู้ที่มิอำนาจตัดสินใจ ผู้จัดการโครงการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ มีความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการที่ตรงกัน

#### ข้อจำกัดของ Log frame

Log frame มีข้อจำกัดในด้านการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์อย่างมากอาจเป็นการลดโอกาสในการพัฒนาขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึง Log Frame ไม่ได้เป็นการทดแทนขั้นตอนการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การวิเคราะห์ผลกระทบ อีกทั้ง Log Frame เป็นเครื่องมือการวิเคราะห์โดยทั่วไป ไม่ได้ลงรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาการกระจายรายได้ โอกาสการจ้างงาน การเข้าถึงแหล่งทรัพยากร ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

## 2.2 แนวคิดการประเมินโครงการ Development Assistance Committee of the Economic Cooperation and Development (OECD/DAC)

กรอบการประเมินผลจากแนวคิดการประเมินด้านการพัฒนาของคณะกรรมการเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนาขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) และ Development Assistance Committee of the Economic Cooperation and Development (OECD/DAC) ซึ่งกำหนดกรอบการประเมินผลในระดับโครงการมีองค์ประกอบ 6 มิติ ดังนี้

- 1) ด้านความสอดคล้อง (Relevance)
- 2) ด้านความเชื่อมโยง (Coherence)
- 3) ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)
- 4) ด้านประสิทธิผล (Effectiveness)
- 5) ด้านผลกระทบ (Impact)
- 6) ด้านความยั่งยืน (Sustainability)

แนวคิดหรือหลักการที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาของ Development Assistance Committee of the Economic Cooperation and Development (OECD/DAC) ซึ่ง Development Assistance Committee – DAC ได้ริเริ่มจัดให้มีมาตรฐานสำหรับการประเมินผลการสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือประเทศต่าง ๆ ด้านการพัฒนา ในปี ค.ศ. 1991 โดยมีหลักการที่ใช้ในการประเมินเรียกว่า DAC Principles for Evaluation of Development Assistance<sup>1</sup> ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์หรือบรรทัดฐาน 6 ด้าน หรือต่อไปจะเรียกย่อ ๆ ว่า “เกณฑ์การประเมินของ OECD/DAC” โดยสรุปสาระสำคัญของเกณฑ์ดังกล่าว ได้ดังนี้

### ความสอดคล้อง (Relevance)

การประเมินความสอดคล้องของโครงการ จะพิจารณาถึงขอบเขตของโครงการว่าเหมาะสมเป็นไปตามลำดับความสำคัญของนโยบาย รวมถึงปัญหา ความต้องการและจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับประโยชน์ของโครงการ และกรอบวัตถุประสงค์ของการใช้เงินหรืองบประมาณจากแหล่งต่าง ๆ ที่จัดให้ใช้ดำเนินโครงการ โดยมีประเด็นสำคัญที่ต้องจัดเก็บข้อมูลหรือกำหนดเป็นประเด็นคำถามในการประเมิน เช่น

- วัตถุประสงค์ของโครงการยังคงก่อให้เกิดประโยชน์เพียงพอที่จะดำเนินการหรือไม่
- วัตถุประสงค์และผลผลิตของโครงการที่คาดว่าจะได้รับ เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่
- กิจกรรมหรือวิธีการดำเนินโครงการและผลผลิตที่ได้ สอดคล้องตรงกับผลลัพธ์และผลกระทบที่มุ่งหมายหรือต้องการจะเกิดขึ้นหรือไม่

<sup>1</sup> The DAC Principles for the Evaluation of Development Assistance, OECD (1991)

## ด้านความเชื่อมโยง (Coherence)

การประเมินความเชื่อมโยงกัน เพื่อสะท้อนความเหมาะสมของการดำเนินการ การเชื่อมโยงกันได้ของการดำเนินการหรือโครงการอื่น ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ย้อนแย้งหรือสวนทางกัน ส่งต่อบุคลากร และไม่ทับซ้อนกัน เกิดการบูรณาการเชื่อมโยงกันทั้งภายในและภายนอก โดยมีประเด็นสำคัญที่ต้องจัดเก็บข้อมูลหรือกำหนดเป็นประเด็นคำถามในการประเมิน เช่น

- โครงการมีการบูรณาการกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ อย่างไร
- โครงการเป็นนโยบาย/สอดคล้องกับทิศทางของหน่วยงานและการพัฒนาอื่น ๆ หรือไม่
- โครงการมีความทับซ้อน ซ้ำซ้อนกับการดำเนินการหน่วยงานอื่น ๆ หรือไม่

## ประสิทธิผล (Effectiveness)

การประเมินด้านประสิทธิผลของการดำเนินโครงการ จะพิจารณาถึงการได้มาซึ่งผลสำเร็จหรือความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยมีประเด็นสำคัญที่ต้องจัดเก็บข้อมูลหรือกำหนดเป็นประเด็นคำถามในการประเมิน เช่น

- วัตถุประสงค์ของโครงการมีการบรรลุเป้าหมายในระดับใด หรือมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จมาก น้อย ในระดับใด
- ปัจจัยสำคัญอะไร ที่ส่งผลกระทบต่อหรือสนับสนุนให้โครงการประสบผลสำเร็จ หรือไม่สำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย

## ประสิทธิภาพ (Efficiency)

การประเมินด้านประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการ เป็นการวัดผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมองความสอดคล้องระหว่างผลที่ได้รับกับปัจจัยนำเข้า หรือมองความสัมพันธ์ของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินโครงการกับผลที่ได้รับของโครงการ โดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ หรือมีต้นทุนในการดำเนินงานต่ำแต่ได้ผลสำเร็จของโครงการเป็นไปตามเป้าหมาย อย่างครบถ้วน ซึ่งโดยปกติการประเมินผลในด้านประสิทธิภาพจะต้องมีการเปรียบเทียบทางเลือกหลาย ๆ วิธี ในการดำเนินโครงการเพื่อให้ได้มาซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับของโครงการตามที่กำหนดไว้เหมือน ๆ กัน และนำมาพิจารณาว่าแนวทางหรือวิธีการใดที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินโครงการ โดยแนวทางหรือวิธีการที่เลือกมาดำเนินการ ควรจะเป็นแนวทางฯ หรือทางเลือกที่มีประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตาม เมื่อจะประเมินผลโครงการในด้านประสิทธิภาพ อาจมีคำถามการประเมินที่ผู้ประเมินจะต้องหาแนวทางในการเก็บข้อมูล เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมิน เช่น

- กิจกรรมของโครงการ มีประสิทธิภาพในด้านต้นทุนหรือไม่
- โครงการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือก่อให้เกิดประโยชน์ภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือคาดหมายไว้หรือไม่
- การดำเนินโครงการได้ใช้แนวทาง วิธีการหรือทางเลือกที่เหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพมากที่สุดหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับทางเลือกอื่น

## ผลกระทบ (Impact)

การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในทางตรงและทางอ้อม ทั้งที่ตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจให้เกิดขึ้น และเป็นผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อชุมชนท้องถิ่น เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม และต่อตัวชีวิตด้านการพัฒนาตัวอื่น ๆ ล้วนเป็นผลกระทบที่ได้จากการดำเนินโครงการ ซึ่งเมื่อจะตรวจสอบด้านผลกระทบของการดำเนินโครงการ ผู้ประเมินจะต้องให้ความสำคัญกับผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการทั้งที่ตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจให้เกิดขึ้น รวมถึงผลกระทบจากปัจจัยภายนอกทั้งในด้านบวกและด้านลบ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านรายได้ อาชีพ และเงื่อนไข หรือสภาพแวดล้อมทางการเงิน เป็นต้น ในการประเมินผลกระทบของโครงการ อาจมีคำถามการประเมินที่ผู้ประเมินจะต้องหาแนวทางในการเก็บข้อมูล เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมิน เช่น

- ผลที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากดำเนินโครงการแล้วเสร็จคืออะไร
- ประโยชน์ที่ได้รับที่แท้จริงหรือความแตกต่างที่เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งมีผลมาจากการดำเนินโครงการคืออะไร
- กลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบมีจำนวนมาก-น้อย เท่าใด

## ความยั่งยืน (Sustainability)

การพิจารณาด้านความยั่งยืนของโครงการ ตามแนวคิดของ OECD/DAC จะให้ความสำคัญกับการวัดผลว่าประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการนั้น มีแนวโน้มที่จะคงอยู่อย่างต่อเนื่องหลังจากเสร็จสิ้นโครงการแล้วหรือไม่ อย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อไม่มีการสนับสนุนด้านการเงินอีกต่อไป โดยเห็นว่านอกจากจะดำเนินโครงการโดยคำนึงถึงการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแล้ว ก็ยังจะต้องมีความยั่งยืนในด้านการเงินหรืองบประมาณสนับสนุนด้วย ดังนั้น หากจะประเมินโครงการในด้านความยั่งยืน ผู้ประเมินอาจมีคำถามการประเมินที่จะต้องหาแนวทางในการเก็บข้อมูล เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมิน เช่น

- หลังจากโครงการเสร็จสิ้นแล้ว ประโยชน์ที่ได้รับของโครงการมีความต่อเนื่องหรือไม่ และมีผู้ได้รับประโยชน์มาก น้อย เพียงใด
- ปัจจัยสำคัญอะไรที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือไม่สำเร็จในด้านความยั่งยืนของโครงการ

เกณฑ์การประเมินของ OECD/DAC เป็นการประเมินในเชิงระบบเช่นเดียวกับแนวคิดการประเมินโครงการตามแบบจำลองชิป (CIPP Model) แต่ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินโครงการ (Results Based) ที่ค่อนข้างชัดเจนว่าหลังจากดำเนินโครงการเสร็จสิ้นแล้วเกิดผลเปลี่ยนแปลงอย่างไร ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ จากการที่ OECD และองค์กรระหว่างประเทศที่เป็นเครือข่ายของ OECD ได้สนับสนุนหรือการให้ประเทศที่กำลังพัฒนาได้รับการสนับสนุนทางการเงินหรือทรัพยากรเพื่อจัดทำโครงการด้านการพัฒนา ในขณะที่การประเมินผลตามแบบจำลองชิป (CIPP Model) จะให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาโครงการมากกว่าจะเน้นการพิสูจน์หรือตัดสินโครงการ

## 2.3 แนวคิดการประเมินผลโครงการตามแบบจำลองชิป (CIPP Model)

แนวคิดการประเมินผลโครงการตามแบบจำลองชิป (CIPP Model)<sup>2</sup> ของ ศ.แดเนียล แอล สตัฟเฟิลบีม (Daniel L. Stufflebeam) แห่งมหาวิทยาลัยเวสต์เทออร์น มิชิแกน สหรัฐอเมริกา ซึ่งได้รับการยอมรับและใช้กันทั่วไปในปัจจุบันมาใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลโครงการ โดยแนวคิดดังกล่าวได้แบ่งประเด็นสำคัญในการประเมินออกเป็น 4 ประเภท ตามอักษรภาษาอังกฤษตัวแรกของ CIPP Model โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินในส่วนของการวางแผนก่อนเริ่มดำเนินโครงการ เพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินโครงการ ประเด็นปัญหา และความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ

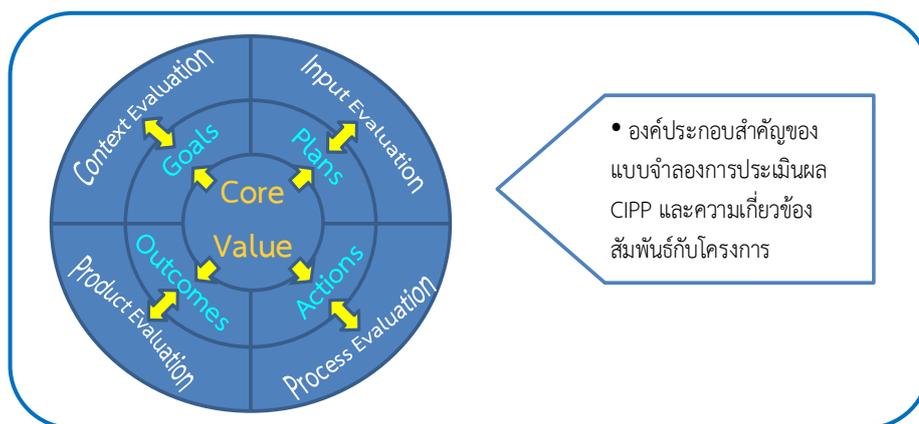
2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา ฯลฯ รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการและการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน

4. การประเมินผลที่ได้รับจากโครงการ (Product Evaluation: P) เป็นการประเมิน เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้รับในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) ผลกระทบ (Impact) ทั้งในด้านบวกและลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือ มาตรฐานที่กำหนดไว้ ความยั่งยืนหรือต่อเนื่องของการดำเนินโครงการ (Sustainability) รวมถึงความเป็นไปได้หรือเหมาะสมในการนำโครงการไปดำเนินการหรือขยายผลในพื้นที่อื่น ๆ (Transportability) และการประเมินวิธีการประเมินผลโครงการ (Metaevaluation) เพื่อนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินโครงการ

การประเมินตามแนวคิดชิป เป็นการประเมินโดยมุ่งเน้นการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อประกอบการปรับปรุงการดำเนินโครงการ มากกว่าการมุ่งหาข้อพิสูจน์หรือหาหลักฐานเพื่อตัดสินว่าโครงการดีหรือไม่

<sup>2</sup> แนวคิดแบบการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model) เป็นการประเมินภาพรวมของโครงการตั้งแต่บริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต (Context, Input, Process and product) โดยอาศัยวิธีการสร้างเกณฑ์และประสิทธิภาพของโครงการ



แผนภาพที่ 2.1 Key Components of the CIPP Evaluation Model and Associated Relationships with Programs<sup>3</sup>

ที่มา : <http://www.scribd.com/doc/58435354/The-Cipp-Model-for-Evaluation-by-Daniel-L-Stafflebeam>

จากแผนภาพแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญของแนวทางการประเมินโครงการแบบชิป (CIPP Model) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการประเมินผลตามแบบจำลองชิป (CIPP Model) ทั้ง 4 ด้านกับประเด็นสำคัญที่ต้องการมุ่งเน้นหรือสะท้อนผลการดำเนินโครงการ โดยวงกลมด้านนอกแสดงให้เห็นถึงประเภทของการประเมินทั้งในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลที่ได้รับจากโครงการ ส่วนลูกศรที่มีหัวสองด้าน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการประเมินกับประเด็นสำคัญที่ต้องการประเมินดังกล่าว เช่น แนวทางการประเมินในด้านบริบท (Context) นอกจากจะใช้ตรวจสอบหรือตั้งคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการจัดทำโครงการ เช่น ปัญหาที่เกิดขึ้น ความจำเป็นหรือที่มาในการริเริ่มจัดทำโครงการในทางกลับกันยังให้ข้อมูลที่จะใช้ในการตรวจสอบ สอบทานว่าโครงการที่ดำเนินการมีความเพียงพอ เหมาะสมหรือสอดคล้องกับเป้าหมายหรือสภาพปัญหาที่พบหรือไม่ และอาจนำไปสู่การปรับเป้าหมายของการดำเนินการให้มีความเหมาะสมได้ หรือความพยายามในการที่จะปรับปรุงแผนงานและโครงการ นำมาซึ่งการตั้งคำถามหรือการประเมินเกี่ยวกับความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้า โดยอาจนำไปสู่การปรับปรุงแผนกิจกรรมและแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แนวทางการประเมินในประเด็นด้านปัจจัยนำเข้ามีความสัมพันธ์กับการวางแผนโครงการ (Plan) อาจก่อให้เกิดการตั้งคำถามหรือการทบทวนหรือประเมินความเหมาะสมของกิจกรรมตามแผน และได้ข้อมูลป้อนกลับที่อาจทำให้ต้องมีการทบทวนหรือเพิ่มเติมกิจกรรมบางอย่างเพื่อให้แผนมีความเหมาะสมมากขึ้นไปจนถึงการพิจารณาปรับเปลี่ยนหรือยกเลิกโครงการ

### กรอบแนวคิดการประเมิน CIPIEST

มีรายงานจากการประชุม Oregon Program Evaluator Network (OPEN) ว่า สตีฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 2003 : 41 – 45 ; อ้างอิงจาก สุภาวดี บาลี. 2555 : 24) ได้เสนอให้มีการปรับเพิ่มรูปแบบการประเมินแบบชิปปรับปรุงใหม่ปี ค.ศ. 2003 จากเดิมที่ประเมินเพียง 4 ด้าน (Context-Input-Process-Product) เป็นการประเมิน 7 ด้าน โดยแยกการประเมินในส่วนของผลผลิต (Product) ออกเป็นอีก 4 ด้านย่อยคือ

<sup>3</sup>The CIPP Model for Evaluation by Prof. Daniel L. Stufflebeam, Western Michigan University; 2003. Presented at 2003 Annual Conference of the Oregon Program Evaluators Network (OPEN)

- การประเมินด้านประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation)
- การประเมินด้านผลกระทบ (Impact Evaluation)
- การประเมินด้านความยั่งยืน (Sustainability Evaluation)
- การประเมินด้านความสามารถในการขยายผล (Transportability Evaluation)

รูปแบบการประเมิน CIPPIEST มีความหมาย ครอบคลุม รวมถึงการประเมินผลผลิตเพิ่มเติมและการประเมินผลลัพธ์นั่นเอง ทั้งนี้ความหมายของมิติการประเมินที่เพิ่มขึ้น พิจารณาได้จากการตั้งคำถามการประเมิน (Evaluation Questions) แต่ละมิติดังนี้ (Stufflebeam, Gulickson and Wingate, 2002 : 66 and Stufflebeam and Shinkfield. 2007 : 327 ; อ้างอิงจาก รัตนะ บัวสนธ์. 2540 : 23)

1. การประเมินผลกระทบ เป็นการประเมินโดยตั้งคำถามว่าสิ่งที่ผู้รับผลประโยชน์ (จากโครงการหรือสิ่งแทรกแซง) ได้รับเกินไปกว่าเป้าหมายความต้องการ ที่จะได้รับตอบสนองตามความต้องการจำเป็นนั้นคือ อะไรบ้าง

2. การประเมินประสิทธิผล เป็นการประเมินโดยตั้งคำถามว่า โครงการหรือสิ่งแทรกแซงบรรลุตอบสนองความต้องการจำเป็นของกลุ่มผู้รับประโยชน์ได้อย่างครอบคลุมหรือไม่

3. การประเมินความยั่งยืน เป็นการประเมินโดยตั้งคำถามว่า แนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นระบบหรือเป็นทางการเกี่ยวกับการนำโครงการไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืนคืออะไร

4. การประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ เป็นการประเมินโดยตั้งคำถามว่า มีการนำโครงการหรือสิ่งแทรกแซงที่ประสบความสำเร็จไปประยุกต์หรือปรับปรุงใช้ในที่อื่น ๆ หรือไม่

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่าการประเมินแบบ CIPPIEST MODEL เป็นการประเมินโครงการที่ต่อยอดจากการประเมินแบบ CIPP MODEL คือในส่วนที่เป็นประเมินผลลัพธ์นั้นมีการประเมินแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ผลกระทบ ประสิทธิภาพ ความยั่งยืน และความสามารถในการขยายผลโครงการ รูปแบบและ แนวทางการประเมิน สามารถดำเนินการได้ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว ซึ่งรูปแบบและ แนวทางในการประเมินในแต่ละช่วง จะช่วยให้ได้สารสนเทศสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงโครงการให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์

จากกรอบแนวคิดการประเมินของ OECD/DAC และ CIPP เป็นการประเมินในเชิงระบบเช่นเดียวกัน แต่ OECD/DAC ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินโครงการ (Results Based) ที่ค่อนข้างชัดเจนว่าหลังจากดำเนินโครงการเสร็จสิ้นแล้วเกิดผลเปลี่ยนแปลงอย่างไร ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ จากการที่ OECD และองค์กรระหว่างประเทศที่เป็นเครือข่ายของ OECD ได้สนับสนุนหรือจัดการให้ประเทศที่กำลังพัฒนาได้รับการสนับสนุนทางการเงินหรือทรัพยากรเพื่อจัดทำโครงการด้านการพัฒนา ในขณะที่การประเมินผลตามแบบจำลอง CIPP Model จะให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาโครงการมากกว่าจะเน้นการพิสูจน์หรือตัดสินโครงการ

## 2.4 ผลการประเมินความพึงพอใจ ปี 2563-2567

เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2563 – 2567 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2566 ร้อยละ 0.19 เช่นเดียวกับความพึงพอใจรายด้านทั้งด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.34 ด้าน

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.19 และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.06

## ตารางที่ 2.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการ ปี 2563-2567

รายการ	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ความพึงพอใจภาพรวม	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

1) ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (ประสิทธิผล) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในช่วง 3 ปีหลังสุด คือปี 2565 – 2567 พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย/กลุ่มเปราะบางมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 91.47 รองลงมาเป็นการสนับสนุนจาก พอช. ทำให้รู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา/การทำงานร่วมกัน (เป็นประเด็นที่ปรากฏในปี 2567) เท่ากับร้อยละ 91.20 และประเด็นกองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยให้เกิดระบบสวัสดิการพื้นฐาน ดูแลคนในชุมชนทุกช่วงวัยตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย ทำให้สมาชิกในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตของคนชุมชน ร้อยละ 90.73

ขณะที่ประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในช่วง 3 ปีหลังสุด คือปี 2565 – 2567 ได้แก่ 1) แกนนำ/ผู้นำชุมชนมีความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่ 2) โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่ และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ และ 3) องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถประสานทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น

2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในช่วง 3 ปีหลังสุด คือปี 2565 – 2567 พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานหรือให้บริการมีความโปร่งใส เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา สามารถตรวจสอบกระบวนการให้บริการได้ เท่ากับร้อยละ 91.41 รองลงมาเป็นการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผย เข้าถึงง่ายเป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 89.73 และมีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 88.93

ขณะที่ประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในช่วง 3 ปีหลังสุด คือปี 2565 – 2567 ได้แก่ 1) มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ 2) มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานภายหลัง

จากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด/ตำบล และ 3) มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ เช่น พัฒนากิจกรรมการใช้โปรแกรมต่าง ๆ

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในช่วง 3 ปีหลังสุด คือปี 2565 – 2567 พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ ร้อยละ 94.20 รองลงมาเป็น รองลงมาเป็น มีธรรมาภิบาลในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ ร้อยละ 93.60 ขณะที่ มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลา และมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้ รองลงมา เท่ากันที่ร้อยละ 93.40

ขณะที่ประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในช่วง 3 ปีหลังสุด คือปี 2565 – 2567 ได้แก่ 1) สามารถออกแบบการทำงาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้ 2) สามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ และการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ได้ และ 3) สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา

## 2.5 ข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปี 2563-2567

จากผลการประเมินปี 2563-2567 ข้อเสนอแนะที่สะท้อนจากผู้รับบริการ คณะอนุกรรมการ/ คณะกรรมการ และคณะผู้วิจัย สามารถจำแนกเป็นประเด็นหลักที่มีความต่อเนื่องและสอดคล้องกัน ดังนี้

### 1) ระบบเอกสาร คู่มือ และแบบฟอร์ม

ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบเอกสารและคู่มือการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน ชัดเจน และเหมาะสมกับการใช้งานจริงของชุมชน ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่ต้องกรอกซ้ำหลายครั้ง และงดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบบ่อยครั้งเพื่อไม่สร้างความสับสนแก่ผู้ปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังควรจัดทำคู่มือทั้งฉบับเต็มและฉบับย่อ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและสอดคล้องกับระดับการทำงานของชาวบ้าน

### 2) กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน

ควรปรับกระบวนการทำงานให้กระชับ คล่องตัว และใช้เวลาน้อยลง โดยยังคงความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ การอนุมัติและการเบิกจ่ายงบประมาณควรดำเนินการอย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ ข้อเสนอแนะยังชี้ให้เห็นความสำคัญของการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย การวางแผน ไปจนถึงการติดตามประเมินผล เพื่อสร้างการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการจริงของพื้นที่

### 3) บุคลากรและกำลังคนในพื้นที่

มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัดและพื้นที่ รวมทั้งลดการโยกย้ายบ่อยครั้งเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงาน ขณะเดียวกันควรเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรทั้งด้านความรู้ ทักษะดิจิทัล ความสามารถในการอำนวยความสะดวกความร่วมมือกับภาคี และการทำงานเชิงพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้มีเส้นทางความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ชัดเจนเพื่อรักษาแรงจูงใจของบุคลากร

### 4) ระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะเน้นการจัดการจัดทำระบบฐานข้อมูลชุมชนที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของหน่วยงานรัฐที่มีอยู่แล้ว โดยเก็บเพิ่มเติมเฉพาะข้อมูลที่สำคัญ เพื่อไม่ให้ชุมชนต้องรับภาระซ้ำซ้อน ควรพัฒนาพื้นที่ต้นแบบการใช้ข้อมูลในการวางแผนและติดตามผลการพัฒนา และควรสร้างเครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสมกับระดับชุมชน เช่น ระบบการบันทึกและการลงบัญชีที่ง่ายต่อการใช้งาน

### 5) การติดตามและประเมินผล

ข้อเสนอแนะเรียกร้องให้มีการปรับเปลี่ยนการประเมินผลจากการมุ่งวัดผลในเชิงปริมาณ ไปสู่การวัดคุณภาพของผลลัพธ์ทางสังคมและความยั่งยืน ควรกำหนดตัวชี้วัดแบบมีส่วนร่วม และเน้นการติดตามผลลัพธ์ของแต่ละโครงการที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายระดับองค์กร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการดำเนินงานกลายเป็นเพียงกิจกรรมเฉพาะหน้า

### 6) ภาคีเครือข่ายและการมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะเน้นการรักษาอัตลักษณ์การทำงานของ พอช. ที่มุ่งเป็นหุ้นส่วนกับชุมชน และขยายความร่วมมือไปยังภาคส่วนอื่น ได้แก่ ภาครัฐ เอกชน ประชาสังคม และภาควิชาการ เพื่อสร้างพลังร่วมเชิงโครงสร้าง ควรมีกลไกที่เชื่อมโยงผลการดำเนินงานระดับพื้นที่ให้ขยายสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายและเชิงโครงสร้างที่ยั่งยืน

### 7) บทบาทและภาพลักษณ์องค์กร

ข้อเสนอแนะให้กำหนดบทบาทของ พอช. อย่างชัดเจนว่าจะเป็นเพียง “พี่เลี้ยง/ที่ปรึกษา” หรือ “หุ้นส่วนการพัฒนา” ควบคู่ไปกับการสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เข้มแข็งและเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง นอกจากนี้ยังควรใช้กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อเสริมอำนาจต่อรองและสถานะของขบวนการชุมชน รวมถึงยึดหลักธรรมาภิบาลในทุกมิติ

### 8) คุณภาพงานและนวัตกรรมทางสังคม

ข้อเสนอแนะให้ยกระดับจากการเน้นจำนวนโครงการ ไปสู่การสร้างคุณภาพของผลลัพธ์ทางสังคม พัฒนานวัตกรรมทางสังคมที่ตอบโจทย์สถานการณ์สมัยใหม่ และถอดบทเรียนจากโครงการที่ประสบความสำเร็จเพื่อนำไปขยายผล นอกจากนี้ยังควรนำประสบการณ์จากสถานการณ์วิกฤต เช่น การแพร่ระบาดของโควิด-19 มาประยุกต์สู่รูปแบบงานใหม่

## 9) งบประมาณและทรัพยากร

ข้อเสนอแนะชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการเพิ่มงบประมาณและทำให้การเบิกจ่ายมีความยืดหยุ่น รวดเร็ว และสอดคล้องกับสถานการณ์จริง รวมทั้งบูรณาการทรัพยากรจากภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อตอบสนอง เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพชีวิตในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 10) การเปลี่ยนผ่านรุ่นและการสืบทอดอุดมการณ์

ข้อเสนอแนะให้เพิ่มบทบาทของคนรุ่นใหม่ในกลไกการทำงานของ พอช. ทั้งในระดับพื้นที่และ ส่วนกลาง พร้อมทั้งจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงโดยบุคลากรรุ่นเดิม เพื่อถ่ายทอดอุดมการณ์และวิธีการทำงาน ขณะเดียวกันควรเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่ได้สร้างสรรค่นวัตกรรมทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## 11) ความผูกพันและความสัมพันธ์กับ พอช.

ข้อเสนอแนะเน้นการสร้างความรู้สึผูกพันระหว่าง พอช. และชุมชน ผ่านการทำงานเชิงหุ้นส่วนที่ เท่าเทียม โดยลดภาระด้านงานบริหารที่ไม่จำเป็น กำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ และเพิ่มการทำงาน เชิงรุกในพื้นที่ทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือ

## 12) การพัฒนาชุมชนเชิงคุณภาพชีวิตและความพร้อมต่อวิกฤต

ข้อเสนอแนะให้การดำเนินงานของ พอช. มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยใช้ พื้นที่เป็นตัวตั้ง และคุณภาพชีวิตเป็นเป้าหมายสูงสุด ควบคู่กับการสร้างความพร้อมให้ชุมชนสามารถรับมือกับ วิกฤตหรือสถานการณ์เปลี่ยนแปลงได้อย่างยืดหยุ่น และใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ปัญหา

โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่ถูกรวบรวมจากผลการประเมินปี 2563-2567 สะท้อนความจำเป็นใน การพัฒนา พอช. ให้มีความคล่องตัวทางกระบวนการ เข้มแข็งทางบุคลากร และโปร่งใสในระบบการติดตาม และประเมินผล ขณะเดียวกันยังต้องขยายเครือข่ายหุ้นส่วน สร้างสมดุลระหว่างการทำงานกับรัฐและชุมชน และพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อให้ผลลัพธ์การทำงานนำไปสู่ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างแท้จริง



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มีการผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามเพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชากรตัวอย่างในการศึกษา และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนายกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอีกด้วย

#### 3.2 กลุ่มเป้าหมาย

1) กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก พอช. ในปี พ.ศ. 2568 จำนวน 4 โครงการ คือ

- โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน
- โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน
- โครงการบ้านพอเพียง
- โครงการบ้านมั่นคง

โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค กำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาเชิงปริมาณจำนวน 613 ราย และเชิงคุณภาพ 12 พื้นที่โครงการ

2) คณะกรรมการ พอช. และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ซึ่งมีองค์ประกอบของผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตามและขับเคลื่อนงาน จำนวน 20 คณะ กำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาเชิงปริมาณทั้งสิ้น 111 ราย และเชิงคุณภาพ 20 ราย รวม 131 ราย โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายให้มีการกระจายตัวครอบคลุมทั้ง 20 คณะ

#### 3.3 กรอบแนวคิดทฤษฎีด้านความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ “ความพึงพอใจ” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ส่วนใหญ่มีความสนใจและศึกษาความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ อันจะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้หน้าที่ให้บริการหรือพนักงาน เจ้าหน้าที่หรือเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และฝ่าย “ผู้รับบริการ” ซึ่งนักวิชาการต่างประเทศที่เสนอแนวคิดเรื่องของความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสาร แบบปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการ

บางอย่าง เป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่ อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้น อย่างเพียงพอ จนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ ทฤษฎีของมาสโลว์

1) ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ Maslow (1954) ได้สร้างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยมีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มีดังนี้

1.1) ความต้องการทางกายภาพ (Basic Physical Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำที่สุด หรือเรียกได้ว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความต้องการทางเพศ อากาศ อาหาร น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จูงใจให้บุคคลทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อที่จะได้สิ่งที่จำเป็นเหล่านี้มา ซึ่งเมื่อได้รับสิ่งเหล่านี้ มาแล้วบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ และสิ่งพื้นฐานเหล่านี้ก็จะยุติหน้าที่การเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลแสวงหา

1.2) ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว ความต้องการขั้นต่อไปก็จะเริ่มขึ้น เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เป็นความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ และอาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ยังรวมถึงความมั่นคง ในการดำเนินงานต่าง ๆ การมีผลตอบแทนแลกเปลี่ยนที่แน่นอน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในความมั่นคงแน่นอนของชีวิตหรือการดำเนินการต่าง ๆ ในหน้าที่การงานแล้ว จะเกิดความพึงพอใจและพัฒนาไปสู่ ความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

1.3) ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและองค์กร (Belonging or Social Needs) เป็นความต้องการที่จะให้สังคมหรือองค์กรยอมรับ รักใคร่ และเห็นความสำคัญของตนเองว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งของ องค์กร เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชอบตน ต้องการให้ตนเองมีความสำคัญกับบุคคลอื่นในขั้นนี้ บุคคล ต้องการเพื่อน ต้องการการคบค้าสมาคม ต้องการมีครอบครัว มีความรัก และความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน

1.4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง และจากบุคคลอื่น (Esteem and Status Needs) เป็นการรู้สึกเคารพในตนเอง โดยรู้สึกว่าเป็นผู้ประสบความสำเร็จ ได้รับการยกย่องจากคนอื่น ต้องการมีสถานภาพในสังคม มีเกียรติยศชื่อเสียง เป็นส่วนสำคัญของการได้รับการเคารพยกย่อง เมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองก็จะนำมาซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ในความสามารถและรู้สึกว่าเป็นผู้มีประโยชน์ และมีความสำคัญในสังคม

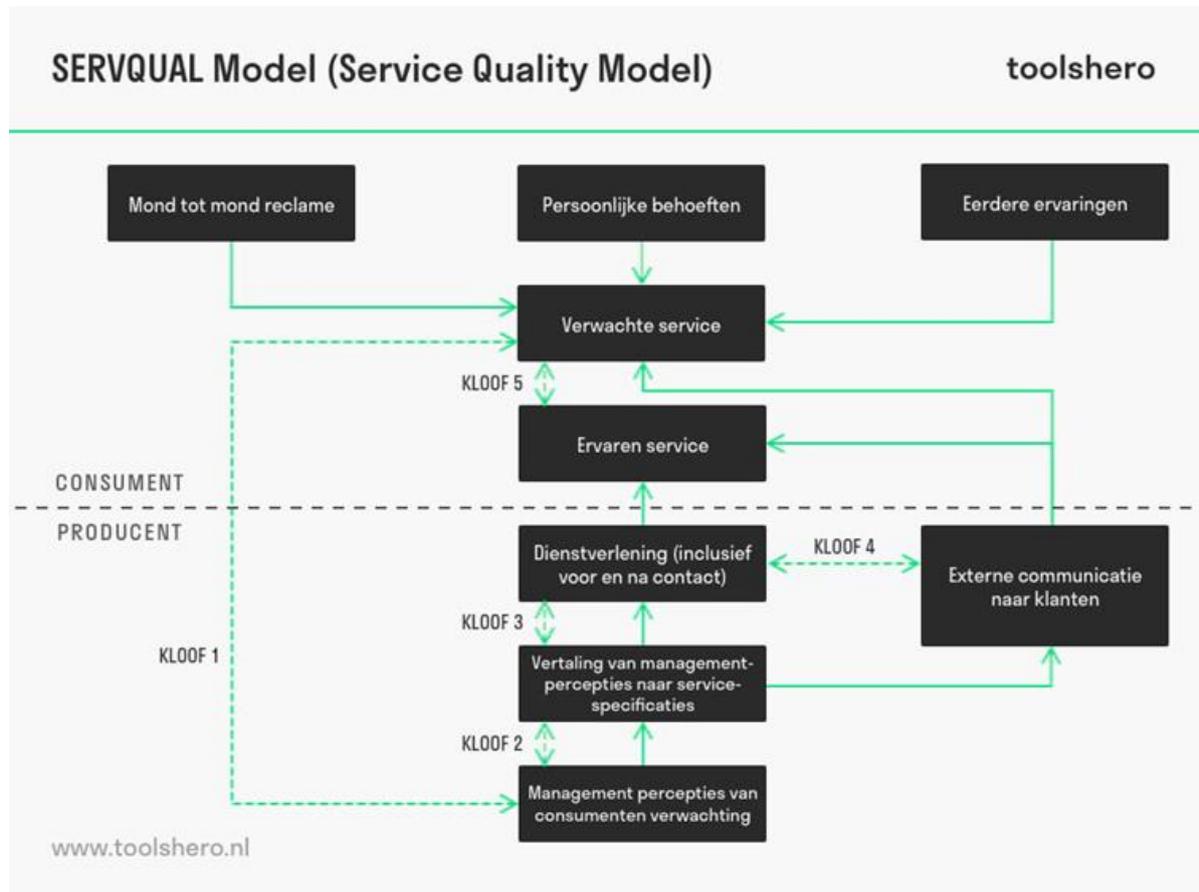
1.5) ความต้องการบรรลุเป้าหมายและทำการให้ประสบความสำเร็จ (Self-actualization and Fulfillment Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของบุคคล เป็นการใช้ความสามารถของตนเองในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เป็นทุกอย่างที่ตนเองอยากจะเป็น ความปรารถนาของแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน สุดแต่เป้าหมาย ที่แต่ละคนตั้งไว้ ดังนั้นเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ บุคคลจะพยายามกระทำสิ่งที่คิดว่าเหมาะสมที่สุดเพื่อให้ตนเองไปสู่เป้าหมาย ซึ่งแนวคิดนี้พยายามอธิบายว่า บุคคลพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจ

ให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นจะหมดลง และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป

### แนวคิดการวัดระดับคุณภาพการบริการ (Servqual Model)

แนวคิดการวัดระดับคุณภาพการบริการ (Servqual Model) เป็นรูปแบบที่ใช้โดยทั่วไปในการวัดคุณภาพการบริการ มันถูกสร้างขึ้นโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry ช่วยให้ธุรกิจวัดและควบคุมคุณภาพของบริการของตน

ในปี 1988 Parasuraman ได้พัฒนาแบบจำลอง Servqual เพื่อดูส่วนต่าง ๆ ของคุณภาพการบริการ และวิธีที่ผู้คนมองเห็น ด้วยการใช้แบบสอบถาม แบบสำรวจ และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพอื่น ๆ ธุรกิจสามารถเรียนรู้มากมายเกี่ยวกับประสบการณ์ของลูกค้า โดย Servqual ทำขึ้นเพื่อวัดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้คนต้องการและความรู้สึกของพวกเขาเกี่ยวกับบริการที่พวกเขาได้รับ โมเดล Servqual ช่วยให้กลุ่มทราบว่าขาดการส่งมอบบริการที่ใดและจุดใดน่าจะดีกว่านี้ โดยโมเดล Servqual มีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่ามุมมองของลูกค้าในห้ามิติหลัก ได้แก่ สิ่งที่ต้องได้ความน่าเชื่อถือการตอบสนองการรับประกันและความเห็นอกเห็นใจ เป็นประเด็นการวัดคุณภาพการบริการที่ดีที่สุด โดย Servqual ใช้แบบสอบถามพร้อมข้อความที่จับคู่สำหรับแต่ละหมวดหมู่เพื่อค้นหาว่าบริการดีเพียงใด ลูกค้าจะถูกขอให้ให้คะแนนความหวังและความประทับใจของบริการในระดับ Likert การประเมินจะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและสิ่งที่พวกเขาได้รับจริง สิ่งนี้ช่วยให้องค์กรเปรียบเทียบทั้งสองและค้นหาช่องว่างใด ๆ แสดงได้ดังแผนภาพที่ 3.1



แผนภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวัดระดับคุณภาพการบริการ (Servqual Model)

แบบจำลอง Servqual หาคะแนนช่องว่างสำหรับแต่ละการวัดโดยนำคะแนนเฉลี่ยสำหรับการรับรู้และลบออกจากคะแนนเฉลี่ยสำหรับความคาดหวัง คะแนนช่องว่างเชิงบวกหมายความว่า การรับรู้ของลูกค้าไม่ตรงกับเป้าหมายของพวกเขาซึ่งแสดงให้เห็นว่าจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงที่ใด ด้วยการใช้โมเดล Servqual บริษัทต่าง ๆ สามารถทราบได้ว่าต้องมุ่งเน้นความพยายามไปที่ใดในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของตน ช่วยให้ธุรกิจมีวิธีการวัดและปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า และช่วยให้พวกเขาเข้าใจและตอบสนอง ความคาดหวังของลูกค้า

**เรียนรู้เกี่ยวกับ:** การกู้คืนบริการหรือการเรียกคืนความพึงพอใจต่อการบริการ

แบบจำลอง Servqual ขึ้นอยู่กับปัจจัยสี่ประการเหล่านี้ พวกเขาพร้อมกันสร้างกรอบการทำงานที่สมบูรณ์สำหรับการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการบริการ มี 10 ประการของโมเดล Servqual หรือโมเดลคุณภาพการบริการมีดังนี้

- 1) **จับต้องได้ :** หมายถึงลักษณะของการตั้งค่าบริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ และรูปลักษณ์ของพนักงานบริการ
- 2) **ความน่าเชื่อถือ :** มุ่งเน้นการให้บริการตามสัญญาอย่างถูกต้องและเชื่อถือได้เพื่อให้มั่นใจว่าประสิทธิภาพมีความสม่ำเสมอและส่งมอบบริการตามที่สัญญาไว้

- 3) **ตอบสนอง** : วัดว่าผู้ให้บริการมีความพร้อมเพียงใดในการช่วยเหลือลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการหรือคำขอได้เร็วเพียงใด
- 4) **การสื่อสาร** : ประเมินว่าผู้ให้บริการและลูกค้าสามารถพูดคุยกันได้ดีเพียงใด เช่น โดยการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจได้
- 5) **ความน่าเชื่อถือ** : เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือ น่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ซึ่งรวมถึงสิ่งต่าง ๆ เช่น ความสามารถ ความรู้ และพฤติกรรมทางจริยธรรม
- 6) **ความปลอดภัย** : มุ่งเน้นไปที่ความรู้สึกปลอดภัยและได้รับการปกป้องของลูกค้าในระหว่างประสบการณ์การบริการ รวมถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัยทางการเงิน และความปลอดภัยทางกายภาพ
- 7) **ความสามารถ** : หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องทำงานและให้บริการให้สำเร็จ
- 8) **ความสุภาพ** : วัดความสุภาพ ความเคารพ และความเป็นมิตรที่ผู้ให้บริการแสดงให้ลูกค้าเห็น ซึ่งทำให้ได้รับประสบการณ์การบริการที่ดีและเป็นมิตร
- 9) **ความเข้าใจ** : ประเมินว่าผู้ให้บริการแสดงให้เห็นว่าพวกเขาเข้าใจความต้องการความชอบและมาตรฐานของลูกค้าได้ดีเพียงใดและพวกเขาปรับแต่งบริการให้ตรงกับความต้องการเหล่านั้นได้ดีเพียงใด
- 10) **เข้าถึง** : วัดความง่ายสำหรับลูกค้าในการรับบริการ โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เช่น ความสะดวก ความพร้อมใช้งาน และการไม่มีอุปสรรคหรือปัญหาอื่น ๆ ในการรับบริการ

#### ช่องว่างห้าประการในด้านคุณภาพการบริการ (GAP 5)

สิ่งสำคัญพื้นฐานต่อขอบเขตและประเภทของการสนับสนุนคือการติดต่อระหว่างลูกค้าและองค์กรที่ให้บริการและการติดต่อภายในองค์กรเมื่อองค์กรตระหนักถึงแนวโน้มของลูกค้าก็เป็นที่ยอมรับ ด้วยเหตุนี้ Servqual Model จึงระบุช่องว่างที่เป็นไปได้ห้าประการระหว่างความต้องการของลูกค้าและความช่วยเหลือจากองค์กร แสดงได้ดังแผนภาพที่ 3.2



แผนภาพที่ 3.2 ช่องว่างห้าประการในด้านคุณภาพการบริการ (GAP 5)

**ประการที่ 1 ช่องว่างความรู้ :** ช่องว่างเกิดขึ้นเมื่อองค์กรไม่รู้ว่าคุณค่าต้องการอะไร และไม่สามารถเข้าถึงพวกเขาได้อย่างถูกวิธี

**ประการที่ 2 ช่องว่างมาตรฐาน :** องค์กรมีความคิดอยู่แล้วว่าลูกค้าต้องการอะไรจากบริการที่พวกเขาให้ หากแนวคิดนี้ผิดตั้งแต่เริ่มต้นและไม่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการมีโอกาสสูงที่องค์กรจะใส่ลงนโยบาย และกฎคุณภาพอย่างไม่ถูกต้อง

**ประการที่ 3 ช่องว่างการจัดส่ง :** ช่องว่างสามารถเกิดขึ้นได้เมื่อธุรกิจให้บริการที่แตกต่างจากที่ลูกค้าคาดหวัง นี่เป็นผลมาจากการดำเนินการที่ไม่ดี

**ประการที่ 4 ช่องว่างการสื่อสาร :** ข้อความทางการตลาดที่องค์กรเผยแพร่สู่โลกภายนอกบางครั้งอาจทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังเกิดขึ้นที่องค์กรพูดถึงและเสนอสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับสิ่งที่พวกเขาสามารถทำได้จริง

**ประการที่ 5 ช่องว่างความพึงพอใจ :** ความไม่พอใจเกิดขึ้นเมื่อบริการที่ลูกค้าคาดหวังและบริการที่พวกเขาได้รับนั้นแตกต่างกันมาก ในท้ายที่สุดสิ่งนี้จะทำให้เกิดความแตกต่างที่ใหญ่ที่สุดในความรู้สึกของผู้คนที่มีความพึงพอใจ

#### การประยุกต์ใช้ Servqual

- การวัดคุณภาพการบริการ

Servqual ใช้เพื่อประเมินคุณภาพการบริการลูกค้า ช่วยกำหนดความคาดหวังของลูกค้าเทียบกับการแสดงผลบริการ ข้อมูลนี้สามารถช่วยตรวจหาปัญหาคุณภาพการบริการและพัฒนาแนวทางแก้ไข

- **การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า**

การทำความเข้าใจความพึงพอใจของลูกค้าสามารถช่วยรักษาและสรรหาลูกค้าได้ ความพึงพอใจของลูกค้าสามารถวัดได้ด้วยเซอร์ฟควอล บริษัทต่าง ๆ สามารถประเมินได้ว่าบริการของตนตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงใดโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและมุมมองของลูกค้าในห้ามิติ

- **การปรับปรุงบริการและนวัตกรรม**

ผู้ให้บริการสามารถใช้ Servqual เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุง องค์กรสามารถมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงการรับรู้ของลูกค้าโดยการประเมินช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในแต่ละประเภท สิ่งนี้ช่วยสร้างนวัตกรรมบริการและความพยายามในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- **การเปรียบเทียบการแข่งขัน**

เซอร์ฟควอลอาจประเมินคุณภาพการบริการระหว่างบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน องค์กรสามารถกำหนดตำแหน่งการแข่งขัน จุดแข็ง และจุดอ่อนได้โดยการวัดและเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลนี้แจ้งกลยุทธ์การแข่งขัน

- **การฝึกอบรมและการพัฒนา**

Servqual ระบุความต้องการการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานบริการ องค์กรสามารถค้นพบความต้องการการฝึกอบรมโดยการศึกษามิติที่ผู้ให้บริการได้คะแนนต่ำ สิ่งนี้ช่วยพัฒนาทักษะบุคลากรและการบริการลูกค้า

- **การกู้คืนบริการ**

Servqual สามารถประเมินกระบวนการกู้คืนหลังจากบริการพังทลาย องค์กรสามารถประเมินความพยายามในการกู้คืนโดยการเปรียบเทียบการรับรู้ของลูกค้าก่อนและหลังการหยุดทำงานของบริการ สิ่งนี้ช่วยปรับปรุงกลยุทธ์การกู้คืนบริการ

### ข้อดีและข้อเสียของ Servqual

ปัจจุบัน Servqual เป็นส่วนสำคัญในการติดตามลูกค้า และมีข้อดีหลายประการ ซึ่งรวมถึงความสามารถในการวัดระดับการบริการและติดตามว่าความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร เมื่อเวลาผ่านไป Servqual ยังให้คุณเปรียบเทียบตัวเองกับคู่แข่งในลักษณะเดียวกัน แต่มีข้อเสียอยู่ประการหนึ่งคือ Servqual ต้องมีความสม่ำเสมอในทุกพื้นที่ให้บริการและวัดว่าผู้คนรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการบริการ ดังนั้น การใช้มาตรฐานในการวัดคุณภาพการบริการจึงมีความสำคัญอย่างมาก ทั้งนี้ สามารถแสดงข้อดีและข้อเสียของ Servqual ได้ดังนี้

ข้อดี	ข้อเสีย
การวัดคุณภาพการบริการที่ครอบคลุม	อัตรวิสัยของการรับรู้ของลูกค้า
มุมมองที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	ความท้าทายในการจับมาตรการตามวัตถุประสงค์
ความสามารถในการวินิจฉัยเพื่อระบุช่องว่าง	ฟังก์ชันการตีความคุณภาพการบริการของลูกค้า
การวิเคราะห์เปรียบเทียบสำหรับการเปรียบเทียบ	
ข้อมูลเชิงลึกที่นำไปใช้ได้จริงเพื่อการปรับปรุง	

Servqual เป็นวิธีที่ดีในการวัดและปรับปรุงคุณภาพการบริการ มันให้วิธีการจัดระเบียบในการค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการและความรู้สึกของพวกเขาเกี่ยวกับแง่มุมต่าง ๆ ของคุณภาพการบริการ ด้วยการวัดว่าความคาดหวังและการรับรู้เหล่านี้ห่างกันมากน้อยเพียงใด องค์กรต่าง ๆ สามารถทราบได้ว่าต้องปรับปรุงจุดใด และควรให้ความสำคัญกับความพยายามเป็นอันดับแรก การใช้ Servqual สามารถนำไปสู่ลูกค้าที่พึงพอใจและภักดีมากขึ้น และในระยะยาวประสิทธิภาพทางธุรกิจหรือภารกิจบริการที่ดีขึ้น

### 3.4 วิธีการดำเนินงาน

#### 3.4.1 การสำรวจและจัดเก็บข้อมูล

ในการประเมินผลครั้งนี้ ที่ปรึกษาจะใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบ Quali-Quant Technique ซึ่งเป็นการผสมผสานเทคนิคการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพประกอบกัน เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุมประเด็นในภาพกว้าง (Macro Aspect) และมีรายละเอียดในแนวลึก (Micro Aspect) โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อมูลพื้นฐาน ขั้นตอนการดำเนินโครงการของ พอช. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เป็นต้น

หลังจากนั้น ที่ปรึกษากำหนดรูปแบบและวิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูล กำหนดประเด็นคำถามแบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) เพื่อสัมภาษณ์และค้นหาความต้องการในส่วนลึกของกลุ่มเป้าหมาย โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากตำบลที่มีองค์กรหรือเครือข่ายองค์กรชุมชนที่ได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความสำคัญที่ปรึกษาจะนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) ดำเนินการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค

#### ❖ ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

จากขอบเขตประชากร ที่ปรึกษาจะคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling)

#### ❖ เครื่องมือในการสำรวจ

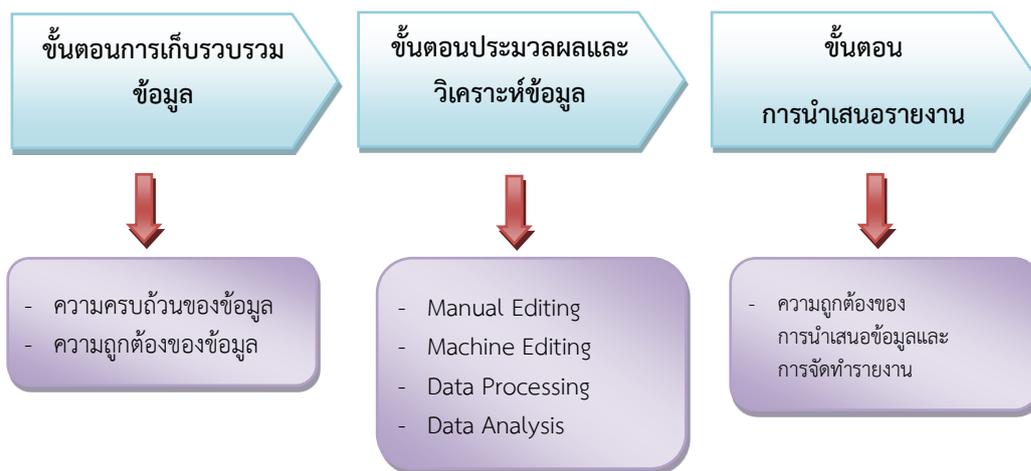
การสำรวจในครั้งนี้ ที่ปรึกษาจะดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อคำถามที่มีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) และข้อคำถามปลายเปิด (Open End) สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อวัดระดับความคิดเห็น

#### ❖ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ที่ปรึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ ประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Questions) ซึ่งจะนำไปใช้ในการสัมภาษณ์แบบ

เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ซึ่งเป็นรูปแบบการเก็บข้อมูลแบบสื่อสาร 2 ทาง (Two-way communication) ที่จะทำให้ทราบข้อมูลเชิงลึกมากกว่าการสัมภาษณ์ผ่านแบบสอบถาม โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาประเด็นคำถามในแบบสอบถามและค้นหาความต้องการในส่วนลึกของกลุ่มเป้าหมาย โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายจากและประชากรที่เกี่ยวข้อง

### 3.4.2 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล



### แผนภาพที่ 3.3 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละขั้นตอน

สำหรับการควบคุมคุณภาพในการจัดเก็บข้อมูล ที่ปรึกษาจะดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการสำรวจและประเมินผล ดังนี้

- 1) **ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล** เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญและมีผลต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้ ดังนั้นที่ปรึกษาจะดำเนินการควบคุมคุณภาพในขั้นตอนนี้อย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุดสำหรับการนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไป โดยพิจารณา ดังนี้
  - ความครบถ้วนของข้อมูล โดยตรวจสอบคำตอบทุกข้อในแบบสอบถามว่า ได้มีการบันทึกคำตอบครบถ้วนทุกข้อคำถามที่กำหนดหรือไม่
  - ความถูกต้องของข้อมูล โดยตรวจสอบข้อมูลคำตอบที่บันทึกในแบบสอบถามว่า มีความถูกต้องหรือไม่ เช่น ชื่อนายสมชาย แต่เลือกตอบในข้อคำถามเพศ เป็นเพศหญิง เป็นต้น
- 2) **ขั้นตอนการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล** เป็นขั้นตอนที่นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเข้าโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อใช้ในการประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ ที่ปรึกษาจะมีการควบคุมคุณภาพของข้อมูล ดังนี้
  - การตรวจสอบด้วยมือ (Manual Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้บันทึกเข้าไปในโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และถูกต้อง
  - การตรวจสอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine Editing) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการลงรหัส (Coding) ความสัมพันธ์ของข้อมูล และการตรวจสอบความเป็นไปได้ของข้อมูล (Possible Code)

- ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล (Data Processing) โดยตรวจสอบอย่างละเอียดรอบคอบว่า ได้มีการคำนวณค่าผิดหรือไม่ รวมทั้งต้องมีการตรวจสอบโปรแกรมการประมวลผลให้ถูกต้อง
  - ความถูกต้องของการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาทำการวิเคราะห์ โดยจะต้องเลือกค่าสถิติที่จะนำมาใช้ให้ถูกต้องเหมาะสม และตรวจสอบดูว่าค่าที่คำนวณมาได้นั้นถูกต้องหรือไม่
- 3) **ขั้นตอนการนำเสนอรายงาน** เป็นขั้นตอนที่นำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปผลและจัดทำในรูปแบบรายงานเพื่อนำเสนอ โดยมีการตรวจสอบว่า ข้อมูลในแต่ละตารางหรือรูปภาพที่นำเสนอมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสัมพันธ์กันหรือไม่ เช่น ยอดรวมของแต่ละตารางมีค่าเท่ากันหรือไม่ หรือตัวเลขบางตารางสูงหรือต่ำเกินไป เป็นต้น

### 3.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ปรึกษาจะแปลผลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายของตัวชี้วัด ซึ่งได้แก่ องค์กรและเครือข่ายองค์กรชุมชน ผู้นำชุมชน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้นำชุมชน โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- การวิเคราะห์ตัวแปรต่อความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือ และข้อเสนอแนะ
- การนำข้อมูลจากแบบสอบถามเข้าโปรแกรม Microsoft Excel ก่อนที่จะนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (Statistic Package for Social Science: SPSS) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Average) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อเปรียบเทียบและสรุปลักษณะของกลุ่มเป้าหมายหลัก โดยที่ปรึกษาจะนำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาประมวลผลและแสดงเป็นค่าทางสถิติเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของค่าทางสถิติที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ต้องมีการวิเคราะห์และบรรยายออกมาในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย
- การคำนวณค่าคะแนนความคิดเห็นตามสูตรการคำนวณของแต่ละตัวชี้วัดที่กำหนดไว้
- การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ที่ปรึกษาจะทำการคำนวณค่าร้อยละ คะแนนและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าคะแนน
- การแสดงผลร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการดำเนินงานตามเกณฑ์ของ ก.พ.ร. ดังนี้

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

## บทที่ 4

### ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บทนี้นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2568 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ประกอบด้วยหกส่วน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชากรกลุ่มย่อย จุดเด่นในการให้การสนับสนุนและความรู้สึกผูกพันต่อ พอช. ประโยชน์ต่อชุมชนจากการดำรงอยู่ของ พอช. และข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเชิงปริมาณ มีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

#### 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง วัยทำงานอายุ 41–60 ปี ระดับการศึกษามัธยมปลายหรือใกล้เคียง อาชีพหลักคือเกษตรกรและรับจ้าง/ลูกจ้าง มีบทบาทในองค์กรในฐานะกรรมการหรือประธาน มีประสบการณ์ร่วมงานกับ พอช. มาอย่างยาวนาน โดยเข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงและสวัสดิการชุมชนเป็นหลัก และส่วนใหญ่มาจากพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ปี 2568

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	297	48.45
	หญิง	316	51.55
	อื่น ๆ (ระบุ)	0	0.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
	20–30 ปี	0	0.00
	31 - 40 ปี	39	6.36
	41 - 50 ปี	270	44.05
	51 - 60 ปี	242	39.48
	มากกว่า 60 ปี	62	10.11
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	131	21.37
	ประถมศึกษา	36	5.87
	มัธยมศึกษาตอนต้น	85	13.87
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	168	27.41
	อนุปริญญา/ ปวส.	111	18.11
	ปริญญาตรี	77	12.56
	ปริญญาโทขึ้นไป	5	0.82
	อื่น ๆ (ระบุ)	0	0.00
อาชีพ	เกษตรกร	175	28.55
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	155	25.29
	ค้าขาย	116	18.92

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานรัฐ	43	7.01
	พนักงานบริษัทเอกชน	10	1.63
	ธุรกิจส่วนตัว	39	6.36
	เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	65	10.60
	นิสิต/นักศึกษา/นักเรียน	0	0.00
	อื่น ๆ (ระบุ)	10	1.63
สถานะ/ตำแหน่ง	ประธานกรรมการ	207	33.77
	กรรมการ	201	32.79
	สมาชิก	200	32.63
	อื่น ๆ เช่น เลขานุการ	5	0.82
ระยะเวลาร่วมงาน กับ พอช.	ไม่เกิน 1 ปี	2	0.33
	ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	39	6.36
	มากกว่า 3 - 5 ปี	153	24.96
	มากกว่า 5 - 7 ปี	138	22.51
	มากกว่า 7 - 9 ปี	101	16.48
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	180	29.36
โครงการที่เข้าร่วม	โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	236	38.50
	โครงการบ้านพอเพียง	343	55.95
	โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถ ของชุมชน	20	3.26
	โครงการบ้านมั่นคง	14	2.28
พื้นที่โครงการ	ภาคเหนือ	138	22.51
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	222	36.22
	ภาคใต้	99	16.15
	ภาคกลางและตะวันตก	94	15.33
	ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและ ตะวันออก	60	9.79
<b>จำนวน</b>		<b>613</b>	
<b>ร้อยละ</b>		<b>100.00</b>	

จากการรวบรวมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 613 คน พบว่าเพศหญิงมีสัดส่วนสูงที่สุด 316 คน คิดเป็นร้อยละ 51.55 ขณะที่เพศชายมีจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 48.45 สำหรับช่วงอายุ ผู้ตอบส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในกลุ่มวัยทำงานตอนกลางถึงปลาย โดยอายุ 41-50 ปี มีจำนวนมากที่สุด 270 คน คิดเป็นร้อยละ 44.05 รองลงมาคืออายุ 51-60 ปี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 39.48 และมากกว่า 60 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11 ส่วนอายุต่ำกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.36 ตามลำดับ

ในด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. 168 คน คิดเป็นร้อยละ 27.41 รองลงมาคือจบต่ำกว่าประถมศึกษา 131 คน คิดเป็นร้อยละ 21.37 อนุปริญญา/ปวส. 111 คน

คิดเป็นร้อยละ 18.11 และมีมัธยมศึกษาตอนต้น 85 คน คิดเป็นร้อยละ 13.87 ขณะที่ระดับปริญญาตรีมีเพียง 77 คน คิดเป็นร้อยละ 12.56 และระดับปริญญาโทขึ้นไปมีเพียง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับกลางถึงพื้นฐานเป็นหลัก

สำหรับอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร 175 คน คิดเป็นร้อยละ 28.55 รองลงมาคือ รับจ้าง/ลูกจ้าง 155 คน คิดเป็นร้อยละ 25.29 และค้าขาย 116 คน คิดเป็นร้อยละ 18.92 ขณะที่กลุ่มเกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำมี 65 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 และอาชีพอื่น ๆ รวมกันมีสัดส่วนไม่เกินร้อยละ 7.00 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 7.01 ส่วนธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 6.36 ขณะที่กลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.63 และผู้ที่ระบุว่า อื่น ๆ อีก 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.63 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาสถานะหรือบทบาทในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประธานกรรมการมีจำนวนสูงสุด 207 คน คิดเป็นร้อยละ 33.77 รองลงมาคือกรรมการ 201 คน คิดเป็นร้อยละ 32.79 และสมาชิก 200 คน คิดเป็นร้อยละ 32.63 ส่วนผู้ที่ดำรงตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เลขา มีเพียง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82

ด้านประสบการณ์การร่วมงานกับ พอช. ส่วนใหญ่มีระยะเวลามากกว่า 9 ปีขึ้นไป จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 29.36 รองลงมาคือกลุ่มที่ร่วมงานมา 3-5 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 24.96 และกลุ่ม 5-7 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 22.51 สะท้อนว่าผู้ตอบจำนวนมากมีความต่อเนื่องและประสบการณ์ยาวนานกับโครงการ ในขณะที่กลุ่มที่มีระยะเวลาร่วมงาน มากกว่า 7-9 ปี มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 16.48 และกลุ่มที่มีประสบการณ์ ตั้งแต่ 1-3 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 6.36 ส่วนกลุ่มที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด เพียง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 ตามลำดับ

สำหรับโครงการที่เข้าร่วม พบว่ามีการกระจุกตัวในโครงการบ้านพอเพียงมากที่สุด 343 คน คิดเป็นร้อยละ 55.95 ตามมาด้วยโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ขณะที่โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 และโครงการบ้านมั่นคง มีจำนวน 14 คน และ 2.28 ตามลำดับ

ในด้านพื้นที่โครงการ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนผู้เข้าร่วมสูงที่สุด 222 คน คิดเป็นร้อยละ 36.22 รองลงมาคือภาคเหนือ 138 คน คิดเป็นร้อยละ 22.51 และภาคใต้ 99 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 พื้นที่ที่มีจำนวนผู้ตอบรองลงมา ได้แก่ ภาคกลางและตะวันตก จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33 ส่วนภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก มีจำนวนผู้ตอบน้อยที่สุด 60 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 ตามลำดับ

## 4.2 ผลการสำรวจ

### 4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

#### 1) ผลการสำรวจ ปี 2568

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน เต็ม 5 คะแนน รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยด้านการได้รับการสนับสนุนจาก (ประสิทธิผล) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.63 คะแนน) รองลงมาคือด้าน เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. (ค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) (ค่าเฉลี่ย 4.58 คะแนน)

#### 2) การเปลี่ยนแปลงผลการสำรวจในปี 2564-2568

เมื่อพิจารณาค่าความพึงพอใจในภาพรวมตลอดช่วงปี 2564-2568 พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 86.75 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 88.03 ในปี 2568 สะท้อนว่าการดำเนินงานของ พอช. ได้รับการยอมรับและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการมากขึ้นทุกปี

ด้านการได้รับการสนับสนุน (ประสิทธิผล) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน โดยจากร้อยละ 85.99 ในปี 2564 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 88.15 ในปี 2568 ถือเป็นด้านที่มีการพัฒนาต่อเนื่องและได้รับการประเมินสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างปี

ขณะที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ แม้จะมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน (จากร้อยละ 86.43 เป็นร้อยละ 87.90) แต่การเปลี่ยนแปลงอยู่ในอัตราที่ค่อนข้างคงที่มากกว่า

สำหรับ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา พบว่ามีคะแนนสูงอย่างสม่ำเสมอและค่อนข้างคงที่ โดยปี 2564 อยู่ที่ร้อยละ 87.82 และปี 2568 อยู่ที่ร้อยละ 88.05 แสดงถึงการรักษามาตรฐานในระดับสูงต่อเนื่องตลอดช่วงเวลา แม้ไม่ปรับเพิ่มขึ้นมากนัก แต่ก็สะท้อนถึงความเข้มแข็งของบุคลากรที่เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ

โดยสรุป แนวโน้มตลอด 5 ปีแสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานของ พอช. มีพัฒนาการเชิงบวกในทุกมิติ โดยเฉพาะด้านผลลัพธ์ของการสนับสนุนที่เติบโตอย่างต่อเนื่องและส่งผลให้ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนถึงประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นที่หน่วยงานสามารถสร้างขึ้นได้ในระยะยาว

#### ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
การได้รับการสนับสนุนจาก (ประสิทธิผล) สถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน (พอช.)	4.63	88.15	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน (พอช.)	4.58	87.90	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	4.61	88.05	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>88.03</b>	<b>0.51</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

#### ตารางที่ 4.3 ร้อยละความพึงพอใจ ปี 2564-2568

ความพึงพอใจ	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568
การได้รับการสนับสนุนจาก (ประสิทธิผล) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	85.99%	86.80%	87.09%	87.43%	88.15%
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	86.43%	86.58%	87.03%	87.22%	87.90%
เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบัน พัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	87.82%	88.05%	88.04%	88.10%	88.05%
<b>ภาพรวม</b>	<b>86.75%</b>	<b>87.14%</b>	<b>87.40%</b>	<b>87.59%</b>	<b>88.03%</b>

#### 4.2.2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.63 หรือร้อยละ 88.15 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ทุกประเด็น สะท้อนถึงการดำเนินงานของ พอช. ที่สามารถสร้างผลลัพธ์เชิงประสิทธิผลให้แก่ชุมชนได้อย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง

##### ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด

ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้มีความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา/การทำงานร่วมกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 หรือร้อยละ 88.28 แสดงให้เห็นว่าชุมชนมอง พอช. ไม่ใช่เพียงผู้สนับสนุน แต่เป็น “หุ้นส่วนเชิงพัฒนา” ที่ร่วมเดินไปด้วยกัน

##### ประเด็นที่มีคะแนนสูงใกล้เคียงกัน

มีหลายประเด็นที่ได้คะแนนใกล้เคียงกันในระดับสูง โดยเฉพาะ การสนับสนุนให้ชุมชนมีแผนการพัฒนาที่ดีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และ การสนับสนุนให้องค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน ซึ่งทั้งสองประเด็นได้ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.64 หรือร้อยละ 88.21 สะท้อนถึงความสำคัญของการพัฒนาเชิงระบบและการใช้ข้อมูลเป็นฐานการตัดสินใจ นอกจากนี้ ประเด็นการสร้างเครือข่ายและการได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกก็อยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 88.17-88.18)

### ประเด็นที่มีคะแนนต่ำเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น

ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุดเมื่อเทียบกับข้ออื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” คือ โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม สามารถเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ คะแนน 4.61 ร้อยละ 88.04

#### ตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) (ประสิทธิผล)

การได้รับการสนับสนุนจาก (ประสิทธิผล)	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ภัยพิบัติ เป็นต้น	4.62	88.12	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.62	88.12	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
3. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม สามารถเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	4.61	88.04	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
4. การพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย/กลุ่มเปราะบางมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.62	88.10	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. กองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยให้เกิดระบบสวัสดิการพื้นฐาน ดูแลคนในชุมชนทุกช่วงวัยตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย ทำให้สมาชิกในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตของคนชุมชน	4.63	88.15	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
6. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนและเกิดการพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจของชุมชน	4.63	88.15	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
7. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	4.62	88.12	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
8. การพัฒนาแกนนำ/ผู้นำชุมชนจาก พอช. ทำให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่	4.62	88.11	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
9. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้เกิดการสร้างเครือข่ายขององค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชน นำไปสู่การขยายผลในการแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.63	88.17	0.49	พึงพอใจมากที่สุด

การได้รับการสนับสนุนจาก (ประสิทธิผล)	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
10. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้ชุมชนมีแผนการพัฒนาที่ดีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	4.64	88.21	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
11. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	4.64	88.21	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
12. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	4.64	88.18	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
13. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) สามารถบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนได้อย่างยั่งยืน	4.63	88.13	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
14. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	4.64	88.18	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
15. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้มีความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา/การทำงานร่วมกัน	4.66	88.28	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.63</b>	<b>88.15</b>	<b>0.50</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

#### 4.2.3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของ พอช. มีค่าเฉลี่ยรวม 4.58 หรือร้อยละ 87.90 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ทุกประเด็น แสดงถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกระบวนการทำงานที่โปร่งใส คล่องตัว และตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

##### ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด

ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ขบวนองค์กรชุมชน ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 หรือร้อยละ 88.03 แสดงถึงความสำเร็จของ พอช. ในการสื่อสารและทำให้ข้อมูลเปิดเผย เข้าถึงง่าย และสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

##### ประเด็นที่มีคะแนนสูงใกล้เคียงกัน

ประเด็นที่มีคะแนนสูงใกล้เคียงกัน ได้แก่ ความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (4.60, ร้อยละ 88.00) และการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผย เข้าถึงง่าย (4.59, ร้อยละ 87.93) รวมถึง การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการของขบวนองค์กรชุมชน (4.59, ร้อยละ 87.94) ซึ่งล้วนสะท้อนถึงความเข้มแข็งในการจัดการเชิงกระบวนการที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### ประเด็นที่มีคะแนนต่ำเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น

ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 87.75 แม้จะอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” แต่สะท้อนถึงโอกาสในการพัฒนาความเรียบง่ายและลดความซับซ้อนของขั้นตอนด้านเอกสารเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

### ตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) (ประสิทธิภาพ)

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
1. การปฏิบัติงานหรือให้บริการของ พอช. มีความโปร่งใส เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา สามารถตรวจสอบกระบวนการให้บริการได้	4.60	87.98	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. ขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงานหรือการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.55	87.76	0.57	พึงพอใจมากที่สุด
3. แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ยุ่งยาก	4.55	87.75	0.57	พึงพอใจมากที่สุด
4. กลไกการบริหารจัดการและพิจารณาโครงการไปที่กลุ่มจังหวัดทำให้มีความคล่องตัว รวดเร็วและใกล้ชิดกับพื้นที่	4.57	87.83	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในขั้นตอนของการดำเนินงาน	4.58	87.89	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
6. การพัฒนาของ พอช. โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งสามารถสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถจัดการตนเอง เช่น การจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับตำบลและจังหวัด การเชื่อมโยงแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ	4.58	87.92	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
7. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผย เข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.59	87.93	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
8. คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ และระบบโปรแกรมสารสนเทศช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนการองค์กรชุมชนในพื้นที่	4.57	87.86	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
9. การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/ กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมต่าง ๆ	4.59	87.94	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
10. การใช้ระบบโปรแกรมสารสนเทศออนไลน์ในการบันทึกข้อมูลเสนอโครงการและเบิกจ่ายงบประมาณ	4.56	87.81	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
11. การพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งาน	4.58	87.91	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
12. ความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.60	88.00	0.50	พึงพอใจมากที่สุด

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
13. ความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับ การสนับสนุน	4.58	87.90	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
14. การประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/สถาบัน การศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	4.59	87.96	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
15. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ขบวนการชุมชน ประชาชนหรือ ผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.61	88.03	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.58</b>	<b>87.90</b>	<b>0.52</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

#### 4.2.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีค่าเฉลี่ยรวม 4.61 หรือ ร้อยละ 88.05 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ทุกประเด็น แสดงถึงความเชื่อมั่นของชุมชนต่อศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนงานพัฒนาในพื้นที่

##### ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด

ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ขึ้นกว่าที่ผ่านมา และการมีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ ซึ่งได้ค่าเฉลี่ย 4.64 หรือร้อยละ 88.18 เท่ากัน แสดงให้เห็นว่าชุมชนให้การยอมรับอย่างชัดเจนต่อพัฒนาการเชิงบวกของการทำงานของ เจ้าหน้าที่ และคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยตรง

##### ประเด็นที่มีคะแนนสูงใกล้เคียงกัน

หลายประเด็นอยู่ในระดับคะแนนสูงใกล้เคียงกัน เช่น การมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการเป็น ผู้ให้บริการ (4.62, ร้อยละ 88.12), การมีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ (4.62, ร้อยละ 88.12), การให้ เกียรติผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน (4.62, ร้อยละ 88.12), และ การสร้างแรงจูงใจและการติดตามสนับสนุน งานพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ (4.61, ร้อยละ 88.04) ซึ่งสะท้อนถึงความโดดเด่นของเจ้าหน้าที่ทั้งด้านทักษะ ความรับผิดชอบ และคุณธรรมที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อชุมชน

##### ประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น

ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุดเมื่อเทียบกับข้ออื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” คือ การสามารถ ออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ และการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 87.77 ซึ่งแม้จะเป็นคะแนนสูง แต่สะท้อนว่า ชุมชนยังคาดหวังให้เจ้าหน้าที่มีศักยภาพด้านการประยุกต์เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อรองรับสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงได้มากขึ้น

**ตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)**

เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน	4.58	87.89	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. สามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ทำกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ และการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ได้	4.55	87.77	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	4.60	87.98	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ชาวบ้านชุมชนในพื้นที่	4.58	87.92	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือและสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.61	88.04	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
6. มีการติดตาม สนับสนุน และให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ	4.61	88.04	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
7. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา	4.60	88.00	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
8. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	4.62	88.12	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
8.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	4.64	88.18	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
8.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลา	4.62	88.12	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
8.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้	4.62	88.10	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
8.4 มีพฤติกรรมที่ให้เกียรติผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	88.12	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
8.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อขัดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้	4.61	88.03	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
8.6 มีความรู้ความสามารถในการปรับตัว เท่าทันสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	4.62	88.08	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
8.7 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก	4.62	88.12	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
9. การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น	4.62	88.09	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
10. การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา	4.64	88.18	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>88.05</b>	<b>0.50</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

### 4.3 ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร

#### 4.3.1 ความแตกต่างระหว่างพื้นที่ดำเนินงาน

##### 1) ด้านการได้รับการสนับสนุน (ประสิทธิผล)

ผลการประเมินพบว่าทุกภูมิภาคอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” แต่มีความแตกต่างกันในรายละเอียด โดย ภาคกลางและตะวันตก ได้คะแนนสูงสุด 4.76 (ร้อยละ 88.82) รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4.69 (ร้อยละ 88.45) ส่วน ภาคใต้ และ กรุงเทพฯ ปริมาณผลและตะวันออก อยู่ในระดับใกล้เคียงกันที่ร้อยละ 87.92 และ 87.76 ตามลำดับ ขณะที่ ภาคเหนือ ได้คะแนนต่ำสุด 4.51 (ร้อยละ 87.56) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ผลลัพธ์ของการสนับสนุนในภาคเหนือยังไม่สูงเท่าภูมิภาคอื่น

##### 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)

ผลการประเมินด้านกระบวนการพบความแตกต่างที่ชัดเจน โดย ภาคกลางและตะวันตก ได้คะแนนสูงสุด 4.77 (ร้อยละ 88.84) สะท้อนถึงความราบรื่นและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ขณะที่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้คะแนนรองลงมา 4.66 (ร้อยละ 88.29) ส่วน กรุงเทพฯ ปริมาณผลและตะวันออก และ ภาคเหนือ อยู่ในช่วงร้อยละ 87.67 และ 87.40 ตามลำดับ โดย ภาคใต้ ได้คะแนนต่ำสุด 4.39 (ร้อยละ 86.96) ซึ่งบ่งชี้ถึงความกังวลของผู้ใช้บริการต่อความสะดวกและความคล่องตัวของขั้นตอนในพื้นที่

##### 3) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ในมิตินี้ ภาคกลางและตะวันตก มีคะแนนสูงสุดอย่างโดดเด่น 4.86 (ร้อยละ 89.29) และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำที่สุด แสดงถึงศักยภาพของบุคลากรที่ได้รับการยอมรับอย่างชัดเจน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและ กรุงเทพฯ ปริมาณผลและตะวันออกได้คะแนนใกล้เคียงกันที่ร้อยละ 88.34 และ 88.27 ตามลำดับ ขณะที่ ภาคเหนือ อยู่ที่ 4.49 (ร้อยละ 87.43) และ ภาคใต้ ต่ำสุด 4.39 (ร้อยละ 86.93) ซึ่งสะท้อนว่าภาคใต้ยังมีข้อจำกัดด้านศักยภาพและทักษะของเจ้าหน้าที่

##### 4) ด้านความพึงพอใจภาพรวม

เมื่อรวมทุกมิติ ภาคกลางและตะวันตก ได้คะแนนสูงที่สุด 4.80 (ร้อยละ 88.98) รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4.67 (ร้อยละ 88.36) ตามด้วย กรุงเทพฯ ปริมาณผลและตะวันออก 4.58 (ร้อยละ 87.90) และ ภาคเหนือ 4.49 (ร้อยละ 87.46) ส่วน ภาคใต้ ได้คะแนนต่ำสุด 4.45 (ร้อยละ 87.27)

โดยสรุป ผลการประเมินเชิงภูมิภาคสะท้อนความแตกต่างที่ชัดเจน โดย ภาคกลางและตะวันตก มีความโดดเด่นสูงสุดในทุกด้าน ทั้งผลลัพธ์การสนับสนุน กระบวนการทำงาน และศักยภาพบุคลากร แสดงถึงการบริหารจัดการที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ส่วน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แม้จะต่อยกว่าภาคกลางและตะวันตกเล็กน้อย แต่ยังคงรักษาระดับคะแนนสูงต่อเนื่องและตอบสนองความต้องการของพื้นที่ได้อย่างชัดเจน สำหรับ กรุงเทพฯ ปริมาณผลและตะวันออก คะแนนอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่สะท้อนถึงความแตกต่างเชิงการรับรู้มากกว่าภูมิภาคอื่น ขณะที่ ภาคเหนือ มีจุดอ่อนในด้านประสิทธิผลการสนับสนุน ส่วน ภาคใต้

แม้ผลลัพธ์การสนับสนุนยังอยู่ในระดับสูง แต่มีข้อจำกัดในด้านกระบวนการและบุคลากร จึงทำให้คะแนนภาพรวมต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจรายภาคย้อนหลัง 5 ปี พบว่าความพึงพอใจภาพรวม ภาคเหนือคงที่ในระดับสูง โดยอยู่ที่ร้อยละ 86.90 ในปี 2564 และร้อยละ 87.46 ในปี 2568 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีแนวโน้มสูงขึ้นต่อเนื่องจากร้อยละ 86.25 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 88.36 ในปี 2568 ภาคใต้แม้มีความผันผวนแต่ยังคงอยู่ในระดับสูง โดยอยู่ที่ร้อยละ 86.28 ในปี 2564 และร้อยละ 87.27 ในปี 2568 ภาคกลางและตะวันตกมีแนวโน้มสูงขึ้นต่อเนื่องจากร้อยละ 87.73 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 88.98 ในปี 2568 ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุดในทุกภูมิภาค ส่วนกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าปรับตัวเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 86.54 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 88.76 ในปี 2567 และลดลงเล็กน้อยเหลือร้อยละ 87.90 ในปี 2568

ในมิติ การได้รับการสนับสนุน (ประสิทธิผล) พบว่า ภาคเหนือคงที่ในระดับสูง โดยอยู่ที่ร้อยละ 86.90 ในปี 2564 และร้อยละ 87.46 ในปี 2568 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีแนวโน้มสูงขึ้นต่อเนื่องจากร้อยละ 86.25 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 88.36 ในปี 2568 ภาคใต้แม้มีความผันผวนแต่ยังคงอยู่ในระดับสูง โดยอยู่ที่ร้อยละ 86.28 ในปี 2564 และร้อยละ 87.27 ในปี 2568 ภาคกลางและตะวันตกมีแนวโน้มสูงขึ้นต่อเนื่องจากร้อยละ 87.73 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 88.98 ในปี 2568 ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุดในทุกภูมิภาค ส่วนกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าปรับตัวเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 86.54 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 88.76 ในปี 2567 และลดลงเล็กน้อยเหลือร้อยละ 87.90 ในปี 2568

ในมิติ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาคเหนือมีค่าความพึงพอใจผันผวนเล็กน้อยแต่ยังคงอยู่ในระดับสูง โดยอยู่ที่ร้อยละ 86.72 ในปี 2564 และร้อยละ 87.40 ในปี 2568 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 85.93 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 88.29 ในปี 2568 ภาคใต้มีความผันผวนเล็กน้อยโดยอยู่ที่ร้อยละ 85.73 ในปี 2564 และร้อยละ 86.96 ในปี 2568 ภาคกลางและตะวันตกมีค่าความพึงพอใจสูงสุด โดยเพิ่มจากร้อยละ 87.45 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 88.84 ในปี 2568 ส่วนกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าปรับตัวเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 86.21 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 88.56 ในปี 2567 และลดลงเล็กน้อยเป็นร้อยละ 87.67 ในปี 2568

ในมิติ เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา พบว่าภาคเหนือมีค่าผันผวนเล็กน้อย โดยอยู่ที่ร้อยละ 87.84 ในปี 2564 และร้อยละ 87.43 ในปี 2568 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีแนวโน้มค่อนข้างคงที่ โดยอยู่ที่ร้อยละ 87.30 ในปี 2564 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 88.34 ในปี 2568 ภาคใต้มีค่าลดลงเล็กน้อย โดยอยู่ที่ร้อยละ 87.48 ในปี 2564 และร้อยละ 86.93 ในปี 2568 ภาคกลางและตะวันตกมีค่าความพึงพอใจสูงสุดและคงที่ โดยเพิ่มจากร้อยละ 88.87 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 89.29 ในปี 2568 ส่วนกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าปรับตัวสูงขึ้นจากร้อยละ 87.65 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 89.04 ในปี 2567 และลดลงเล็กน้อยเป็นร้อยละ 88.27 ในปี 2568

#### ตารางที่ 4.7 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค

กลุ่มย่อย	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
<b>การได้รับการสนับสนุนจาก (ประสิทธิผล) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)</b>				
ภาคเหนือ	4.51	87.56	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.69	88.45	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคใต้	4.58	87.92	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	4.76	88.82	0.35	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	4.55	87.76	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
<b>กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)</b>				
ภาคเหนือ	4.48	87.40	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.66	88.29	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคใต้	4.39	86.96	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	4.77	88.84	0.35	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	4.53	87.67	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
<b>เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)</b>				
ภาคเหนือ	4.49	87.43	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.67	88.34	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคใต้	4.39	86.93	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	4.86	89.29	0.27	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	4.65	88.27	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ความพึงพอใจภาพรวม</b>				
ภาคเหนือ	4.49	87.46	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.67	88.36	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคใต้	4.45	87.27	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	4.80	88.98	0.30	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	4.58	87.90	0.43	พึงพอใจมากที่สุด

#### ตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค ย้อนหลัง ปี 2564 - 2568

กลุ่มย่อย	2564	2565	2566	2567	2568
<b>การได้รับการสนับสนุนจาก (ประสิทธิผล) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)</b>					
ภาคเหนือ	86.14	86.13	87.00	86.87	87.56
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	85.52	86.59	87.53	87.69	88.45
ภาคใต้	85.63	87.11	86.80	86.72	87.92
ภาคกลางและตะวันตก	86.86	87.71	87.18	88.36	88.82
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	85.76	86.95	87.08	88.67	87.76
<b>กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)</b>					
ภาคเหนือ	86.72	85.05	87.21	86.89	87.40
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	85.93	86.42	86.78	87.20	88.29
ภาคใต้	85.73	87.26	86.81	86.27	86.96

กลุ่มย่อย	2564	2565	2566	2567	2568
ภาคกลางและตะวันตก	87.45	87.99	87.19	88.43	88.84
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	86.21	86.79	87.23	88.56	87.67
<b>เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน)</b>					
ภาคเหนือ	87.84	86.66	88.10	87.41	87.43
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	87.30	88.50	87.87	88.09	88.34
ภาคใต้	87.48	88.08	88.11	87.92	86.93
ภาคกลางและตะวันตก	88.87	88.95	88.23	89.06	89.29
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	87.65	87.75	87.89	89.04	88.27
<b>ความพึงพอใจภาพรวม</b>					
ภาคเหนือ	86.90	85.95	87.45	87.06	87.46
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	86.25	87.17	87.41	87.67	88.36
ภาคใต้	86.28	87.48	87.26	86.98	87.27
ภาคกลางและตะวันตก	87.73	88.22	87.55	88.62	88.98
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	86.54	87.16	87.41	88.76	87.90

#### 4.3.2 ความแตกต่างระหว่างโครงการที่รับผิดชอบ

จากการจำแนกผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน) หรือ พอช. รับผิดชอบ พบว่า ทุกโครงการอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” ถึง “พึงพอใจมากที่สุด” โดยมีความแตกต่างกันตามลักษณะของโครงการและองค์ประกอบารให้บริการ

##### 1) ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุน

ผลการประเมินสะท้อนว่าโครงการบ้านมั่นคงได้รับคะแนนสูงสุดที่ 5.00 คะแนน (ร้อยละ 90.00) อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” อย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีความแปรปรวนของความคิดเห็น ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและการยอมรับในผลลัพธ์ของโครงการอย่างเป็นเอกฉันท์ รองลงมาคือโครงการบ้านพอเพียงและโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน ซึ่งอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” เช่นกัน ขณะที่โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนได้รับคะแนน 4.05 (ร้อยละ 85.25) อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” แสดงให้เห็นว่าแม้โครงการดังกล่าวยังได้รับการยอมรับ แต่ระดับความเชื่อมั่นในผลลัพธ์ยังไม่สูงเท่ากับโครงการที่มีผลลัพธ์เชิงประจักษ์และจับต้องได้มากกว่า

##### 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินชี้ว่าโครงการบ้านมั่นคงยังคงมีความโดดเด่น โดยได้คะแนน 4.95 (ร้อยละ 89.74) ซึ่งสะท้อนถึงควมมีประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานที่มีระบบและเป็นที่พึงพอใจในระดับสูง โครงการบ้านพอเพียงอยู่ในลำดับถัดมา ขณะที่โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนยังคงอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” แต่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าทั้งสองโครงการแรก ส่วนโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนยังคงอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” เช่นเดียวกับด้านประสิทธิผล

### 3) ด้านเจ้าหน้าที่และผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

การประเมินด้านบุคลากรพบว่า โครงการบ้านมั่นคงและโครงการบ้านพอเพียงได้รับคะแนนสูงสุดในกลุ่ม (4.93 และ 4.79 ตามลำดับ) อยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ซึ่งสะท้อนถึงศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการสนับสนุนและทำงานร่วมกับชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนยังคงมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (4.05) อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก”

### 4) ด้านความพึงพอใจภาพรวม

เมื่อพิจารณาภาพรวม โครงการบ้านมั่นคงได้รับคะแนนสูงสุด (4.96, ร้อยละ 89.79) ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ซึ่งต่อยกย่องบทบาทของโครงการที่มีความสำคัญสูงต่อชุมชน ทั้งในด้านผลลัพธ์ กระบวนการ และการทำงานของเจ้าหน้าที่ โครงการบ้านพอเพียงและโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” เช่นกัน ส่วนโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน แม้จะยังคงได้รับการประเมินเชิงบวก แต่สะท้อนถึงความท้าทายในการยกระดับการดำเนินงานให้มีผลลัพธ์และประสิทธิภาพ เทียบเคียงกับโครงการอื่น ๆ

โดยภาพรวม ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงเป็นโครงการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้สูงที่สุด ทั้งในด้านผลลัพธ์ ขั้นตอนการให้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขณะที่โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนยังคงอยู่ในระดับที่ดีมาก แต่คะแนนต่ำกว่าเล็กน้อย ส่วนโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนยังมีช่องว่างสำหรับการพัฒนา ทั้งในแง่การออกแบบกิจกรรมให้มีผลลัพธ์ที่จับต้องได้ และการเสริมศักยภาพของกระบวนการสนับสนุนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับที่สูงขึ้นจากชุมชน

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 – 2568 พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมโครงการบ้านพอเพียงมีค่าความพึงพอใจเพิ่มจาก 86.80 ในปี 2564 เป็น 88.79 ในปี 2568 โครงการบ้านมั่นคงมีการสำรวจในปี 2568 เท่ากับ 89.79 โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนอยู่ระหว่าง 86.75 – 87.45 โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนมีข้อมูลระหว่าง 86.88 – 88.10 ส่วนโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบทมีข้อมูลในปี 2566 เท่ากับ 87.70 และโครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชนมีข้อมูลในปี 2564 เท่ากับ 86.71

ในมิติ การได้รับการสนับสนุน (ประสิทธิผล) พบว่า โครงการบ้านพอเพียงมีค่าความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก 86.13 ในปี 2564 เป็น 88.75 ในปี 2568 ขณะที่โครงการบ้านมั่นคงมีการสำรวจในปี 2568 อยู่ที่ 90.00 โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนมีค่าระหว่าง 86.14 – 87.42 ส่วนโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนอยู่ในช่วง 86.26 – 88.19 และโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบทมีข้อมูลในปี 2566 เท่ากับ 87.55 ส่วนโครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชนมีข้อมูลในปี 2564 เท่ากับ 86.08

ในมิติ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โครงการบ้านพอเพียงมีค่าความพึงพอใจตั้งแต่ 86.32 ในปี 2564 และเพิ่มเป็น 88.67 ในปี 2568 โครงการบ้านมั่นคงมีการสำรวจในปี 2568 เท่ากับ 89.74 โครงการ

สนับสนุนสวัสดิการชุมชนอยู่ระหว่าง 86.24 – 87.18 ส่วนโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน อยู่ในช่วง 86.39 – 87.80 โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบทมีข้อมูลในปี 2566 เท่ากับ 87.36 และโครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชนมีข้อมูลในปี 2564 เท่ากับ 86.18

ในมิติ เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา โครงการบ้านพอเพียงมีค่าความพึงพอใจตั้งแต่ 87.95 ในปี 2564 และเพิ่มเป็น 88.96 ในปี 2568 โครงการบ้านมั่นคงมีการสำรวจในปี 2568 เท่ากับ 89.64 โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนมีค่าอยู่ระหว่าง 87.86 – 87.96 และในปี 2568 เท่ากับ 86.86 โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนมีค่าความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 88.01 – 88.28 ส่วนโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบทมีข้อมูลในปี 2566 เท่ากับ 88.23 และโครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชนมีข้อมูลในปี 2564 เท่ากับ 87.89

#### ตารางที่ 4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการที่รับผิดชอบ

กลุ่มย่อย	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
<b>การได้รับการสนับสนุนจาก (ประสิทธิผล) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)</b>				
โครงการบ้านพอเพียง	4.75	88.75	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการบ้านมั่นคง	5.00	90.00	0.00	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	4.48	87.42	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	4.05	85.25	0.22	พึงพอใจมาก
<b>กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)</b>				
โครงการบ้านพอเพียง	4.73	88.67	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการบ้านมั่นคง	4.95	89.74	0.20	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	4.38	86.89	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	4.05	85.25	0.22	พึงพอใจมาก
<b>เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)</b>				
โครงการบ้านพอเพียง	4.79	88.96	0.36	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการบ้านมั่นคง	4.93	89.64	0.27	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	4.37	86.86	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	4.05	85.25	0.22	พึงพอใจมาก
<b>ความพึงพอใจภาพรวม</b>				
โครงการบ้านพอเพียง	4.76	88.79	0.33	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการบ้านมั่นคง	4.96	89.79	0.15	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	4.41	87.05	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	4.05	85.25	0.22	พึงพอใจมาก

**ตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจย้อนหลังรายโครงการ ปี 2564 – 2568**

กลุ่มย่อย	2564	2565	2566	2567	2568
<b>การได้รับการสนับสนุนจาก (ประสิทธิผล) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)</b>					
โครงการบ้านพอเพียง	86.13	87.16	87.60	87.84	88.75
โครงการบ้านมั่นคง	-	-	-	-	90.00
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	86.14	86.63	87.00	87.20	87.42
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	86.26	-	88.00	88.19	85.25
โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท	-	-	87.55	-	-
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	86.08	-	-	-	-
<b>กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)</b>					
โครงการบ้านพอเพียง	86.32	86.83	87.44	87.50	88.67
โครงการบ้านมั่นคง	-	-	-	-	89.74
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	86.24	86.46	86.99	87.18	86.89
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	86.39	-	87.66	87.80	85.25
โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท	-	-	87.36	-	-
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	86.18	-	-	-	-
<b>เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)</b>					
โครงการบ้านพอเพียง	87.95	88.17	88.16	88.44	88.96
โครงการบ้านมั่นคง	-	-	-	-	89.64
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	87.86	87.96	87.86	87.96	86.86
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	88.01	-	88.22	88.28	85.25
โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท	-	-	88.23	-	-
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	87.89	-	-	-	-
<b>ความพึงพอใจภาพรวม</b>					
โครงการบ้านพอเพียง	86.80	87.39	87.75	87.93	88.79
โครงการบ้านมั่นคง	-	-	-	-	89.79
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	86.75	87.02	87.40	87.45	87.05
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	86.88	-	88.05	88.10	85.25

กลุ่มย่อย	2564	2565	2566	2567	2568
โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท	-	-	87.70	-	-
โครงการพัฒนาและเชื่อมโยงกลุ่มธุรกิจชุมชน	86.71	-	-	-	-

#### 4.4 จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา และความรู้สึกรักผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช.

##### 4.4.1 จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา

พอช. มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนกำหนดทิศทางการพัฒนาด้วยตนเอง และทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วน ควบคู่กับการแก้ไขปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำ ผ่านการสนับสนุนด้านที่อยู่อาศัย เงินทุน และสวัสดิการชุมชน การดำเนินงานมีลักษณะ โปร่งใส เข้าถึงง่าย และรวดเร็ว ส่งผลให้ชุมชนสามารถลดความเหลื่อมล้ำพัฒนาคุณภาพชีวิต และสร้างระบบการจัดการที่ยั่งยืน พร้อมทั้งเสริมความสามัคคีและแรงบันดาลใจในการพัฒนาร่วมกัน สร้างความสำคัญในแต่ละอันดับ ได้ดังนี้

#### 1) อันดับที่ 1

##### (1) การส่งเสริมและสนับสนุนชุมชน

การเน้นย้ำถึงบทบาทหลักของ พอช. ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้ โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้

- **การมีส่วนร่วมของชุมชน:** พอช. เปิดโอกาสให้ชุมชนเป็นผู้กำหนดทิศทางและเป้าหมายการพัฒนาด้วยตนเอง ซึ่งช่วยให้โครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง
- **การสร้างเครือข่าย:** พอช. ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานความร่วมมือระหว่างชุมชนกับภาครัฐและภาคประชาสังคม ทำให้เกิดความร่วมมือที่ยั่งยืน
- **การพัฒนาแบบองค์รวม:** พอช. ไม่ได้ช่วยเหลือแค่เรื่องที่อยู่อาศัย แต่ยังสนับสนุนด้านอื่น ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนดีขึ้นในทุกมิติ

##### (2) การแก้ไขปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำ

ประเด็นที่ถูกกล่าวถึงบ่อยครั้งคือบทบาทของ พอช. ในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำในสังคม โดยเฉพาะกลุ่มคนที่เปราะบางหรือไม่มีความมั่นคงทางที่อยู่อาศัย ซึ่งรวมถึง

- **การสนับสนุนด้านที่อยู่อาศัย:** พอช. ให้เงินทุนสนับสนุนและเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เพื่อซ่อมแซมหรือสร้างบ้านใหม่ให้กับผู้มีรายได้น้อย ทำให้พวกเขามีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง ปลอดภัย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

- **การลดภาระค่าใช้จ่าย:** การสนับสนุนงบประมาณเพื่อซ่อมแซมบ้านช่วยลดภาระทางการเงินของครัวเรือน ทำให้พวกเขามีเงินเหลือไปใช้จ่ายในด้านอื่น ๆ
- **การสร้างโอกาส:** พอช. ช่วยให้คนจนได้เข้าถึงโอกาสและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของพวกเขาในระยะยาว

### (3) การดำเนินงานที่โปร่งใสและเข้าถึงง่าย

การทำงานของ พอช. ที่โปร่งใสและเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยมีข้อสังเกตดังนี้

- **การบริหารงบประมาณ** มีการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม โปร่งใส และเปิดเผยข้อมูลให้ชาวบ้านตรวจสอบได้ ทำให้เกิดความเชื่อมั่น
- **ความรวดเร็วและตรงจุด** งบประมาณสามารถส่งถึงชุมชนได้โดยตรง ไม่ต้องผ่านขั้นตอนราชการที่ซับซ้อน ทำให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการ
- **เจ้าหน้าที่ที่เป็นกันเอง** เจ้าหน้าที่ของ พอช. มีความใกล้ชิดกับชุมชน คอยให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างตรงไปตรงมา

## 2) อันดับที่ 2

(1) ความช่วยเหลือชุมชนในด้านต่าง ๆ พอช. ได้รับการชื่นชมอย่างกว้างขวางในฐานะองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนชุมชนอย่างใกล้ชิดและครบวงจร โดยเฉพาะในประเด็นสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

- **แก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยและคุณภาพชีวิต**
  - **สนับสนุนงบประมาณและสวัสดิการ** พอช. จัดสรรงบประมาณและสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือครัวเรือนยากจนและผู้ด้อยโอกาสให้มีบ้านที่มั่นคงและปลอดภัย ลดภาระค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมหรือสร้างบ้านใหม่
  - **พัฒนาชุมชนแออัด** ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ที่อาศัยในชุมชนแออัด ทำให้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและน่าอยู่ขึ้น
- **ส่งเสริมการพัฒนาจากฐานราก**
  - **เศรษฐกิจและอาชีพ** ส่งเสริมการสร้างอาชีพและรายได้ในชุมชน รวมถึงการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และสามารถพึ่งพาตนเองได้
  - **เสริมสร้างความเข้มแข็ง** พอช. ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและประชาสังคม โดยมุ่งเน้นการให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางในการจัดการตนเอง และแก้ไขปัญหา

- **สร้างการมีส่วนร่วมและความร่วมมือ**

- **ทำงานร่วมกับชุมชน** เจ้าหน้าที่ พอช. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับชาวบ้าน รับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในโครงการต่าง ๆ
- **ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ** ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานความร่วมมือระหว่างชุมชน ภาครัฐ ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและครอบคลุม

(2) **ผลลัพธ์ที่ชุมชนได้รับ** จากความช่วยเหลือของ พอช. ทำให้ชุมชนมีพัฒนาการที่เห็นได้ชัดเจน

ดังนี้

- **ลดความเหลื่อมล้ำและความยากจน** ช่วยให้คนจนและผู้ด้อยโอกาสเข้าถึงโอกาสและสิทธิที่ควรได้รับ รวมถึงลดปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคม
- **สร้างความยั่งยืน** ชุมชนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกัน สร้างระบบจัดการภายใน และมีกองทุนเป็นของตัวเอง ทำให้สามารถบริหารจัดการและพัฒนาชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง
- **สร้างแรงบันดาลใจและความสามัคคี** การที่ พอช. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม ทำให้คนในชุมชนเกิดแรงบันดาลใจในการพัฒนา และเกิดความสามัคคีในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3) **อันดับที่ 3**

(1) **การเสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ปัญหาความยากจน** พอช. เป็นกลไกสำคัญในการแก้ไข ปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยมุ่งเน้นที่การสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ พวกเขาทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาที่คอยชี้แนะและให้คำปรึกษา พร้อมทั้งสนับสนุนให้ชุมชนเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัวและแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง

(2) **การมีส่วนร่วมและบูรณาการการทำงาน** การทำงานของ พอช. ยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นหัวใจสำคัญ โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในโครงการต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ของ พอช. จะลงพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังความต้องการและทำงานร่วมกับชาวบ้าน นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานงาน ระหว่างชุมชนกับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและลดความซ้ำซ้อน

(3) **การสนับสนุนที่ครอบคลุมและยั่งยืน** พอช. ให้การสนับสนุนที่ครอบคลุมและต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเรื่องที่อยู่อาศัย ผ่านโครงการบ้านมั่นคงที่ช่วยให้ประชาชนมีบ้านในราคาที่จับต้องได้ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณและเงินทุน เพื่อพัฒนาชุมชน นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการสร้างสวัสดิการชุมชน และส่งเสริมการประกอบอาชีพ เพื่อให้คนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีความมั่นคงในระยะยาว

4.4.2 **ความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช.**

จากผลการสำรวจความผูกพันและเชื่อมโยง ของ พอช. ของผู้รับบริการในปี 2568 พบว่า ในการเปรียบเทียบแต่ละปี จะเห็นได้ว่าการรับรู้ต่อ พอช. พัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นและแน่นแฟ้นมากขึ้น โดยกลุ่มที่มองว่า

พอช. เป็นพี่เลี้ยงหรือหุ้นส่วนพัฒนามีสัดส่วนรวมกันเกินร้อยละ 90 ในปี 2568 ขณะที่กลุ่มที่มองในเชิงห่าง ๆ หรือเป็นเพียงแหล่งทุนลดลงอย่างต่อเนื่องจนแทบไม่ปรากฏในปีล่าสุด แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและความผูกพันที่เข้มแข็งขึ้นอย่างชัดเจน

#### ตารางที่ 4.11 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.

ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568
เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน	15.77	1.36	1.05	0.49
รู้จักในฐานะแหล่งทุน	12.25	4.82	4.93	0.33
รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา	40.74	54.82	41.85	61.50
รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา	21.90	26.81	39.16	37.68
รู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของ พอช.	9.34	11.60	13.00	0.00
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

เมื่อพิจารณาในแต่ละปี สามารถสรุปได้ดังนี้ ในปี 2565 การรับรู้ของชุมชนต่อ พอช. ส่วนใหญ่เห็นว่า พอช. ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 40.74 รองลงมาคือการผูกพันในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา ร้อยละ 21.90 และยังมีร้อยละ 15.77 ที่รู้จักเพียงในลักษณะเหมือนคนรู้จักอยู่ห่าง ๆ ขณะที่ร้อยละ 12.25 มองว่า พอช. เป็นเพียงแหล่งทุน และมีร้อยละ 9.34 ที่รู้สึกเป็นเจ้าของ พอช.

ในปี 2566 การรับรู้ในบทบาทเชิงพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 54.82 ขณะที่การรับรู้ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนาที่เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 26.81 ด้านการรับรู้ว่าเป็นเพียงแหล่งทุนลดลงเหลือเพียงร้อยละ 4.82 และการรู้จักในลักษณะห่าง ๆ เหลือเพียงร้อยละ 1.36 ส่วนกลุ่มที่รู้สึกเป็นเจ้าของ พอช. เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 11.60

ในปี 2567 ภาพรวมสะท้อนถึงความผูกพันที่มากขึ้น โดยการมองว่าเป็นหุ้นส่วนพัฒนาเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 39.16 ขณะที่การรับรู้ว่าเป็นพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาลดลงเล็กน้อยเหลือร้อยละ 41.85 ส่วนกลุ่มที่รู้จักในฐานะแหล่งทุนยังอยู่ในระดับต่ำเพียงร้อยละ 4.93 และการรู้จักห่าง ๆ ลดลงเหลือร้อยละ 1.05 ขณะเดียวกัน การรู้สึกเป็นเจ้าของ พอช. เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 13.00

ในปี 2568 การรับรู้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยร้อยละ 61.50 มองว่า พอช. เป็นพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษา และร้อยละ 37.68 มองว่าเป็นหุ้นส่วนพัฒนา ขณะที่สัดส่วนของการรู้จักเพียงห่าง ๆ ลดลงเหลือเพียงร้อยละ 0.49 และการรู้จักในฐานะแหล่งทุนลดลงเหลือเพียงร้อยละ 0.33 ซึ่งถือว่าน้อยมาก

#### 4.5 ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช.

การคงอยู่ของ พอช. มีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างยิ่ง โดยสามารถสะท้อนประโยชน์ได้ในหลายมิติที่สำคัญ คือ ในด้านแรก คือ มิติของคุณภาพชีวิตและที่อยู่อาศัย พอช. ช่วยให้ประชาชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยและคนจนเมือง ได้มีบ้านและที่ดินที่มั่นคง ปลอดภัย และลดความเสี่ยงจากการถูกไล่รื้อ ซึ่งนับว่าเป็นการสร้างความมั่นคงขั้นพื้นฐานและช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม อีกทั้งในด้านเศรษฐกิจและ

สังคม พอช. มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้ชุมชนมีอาชีพ มีรายได้ และเข้าถึงกองทุนหรือทรัพยากรจากรัฐ ได้มากขึ้น ส่งผลให้เกิดเศรษฐกิจฐานรากที่มั่นคงและยั่งยืน ตลอดจนช่วยลดปัญหาการว่างงาน ความยากจน และช่องว่างทางสังคม

ขณะเดียวกัน ในด้านการพัฒนาชุมชน พอช. ยังเป็นกลไกสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ทั้งภายในและระหว่างชุมชนกับหน่วยงานรัฐ ทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีส่วนร่วมและโปร่งใส ส่งเสริมให้ ชุมชนเกิดความเข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้ทั้งในมิติของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังเปิด โอกาสให้ชุมชนมีบทบาทในการจัดการปัญหาและกำหนดทิศทางการพัฒนาด้วยตนเอง นอกจากนี้ ในด้าน สวัสดิการและความมั่นคงทางสังคม พอช. ยังทำหน้าที่เสมือนที่พึ่งทางใจของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่ม เปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ และครัวเรือนรายได้น้อย ส่งผลให้ครอบครัวในชุมชนมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น สามารถเข้าถึงสวัสดิการและสิทธิขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับ และในด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน พอช. ช่วยสร้างความ ต่อเนื่องในการพัฒนา ไม่สะดุดหรือเปลี่ยนทิศทางตามนโยบายการเมือง อีกทั้งยังส่งเสริมการดูแลสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ชุมชนสามารถวางรากฐานในระยะยาวเพื่อความ มั่นคงของคนรุ่นต่อไป

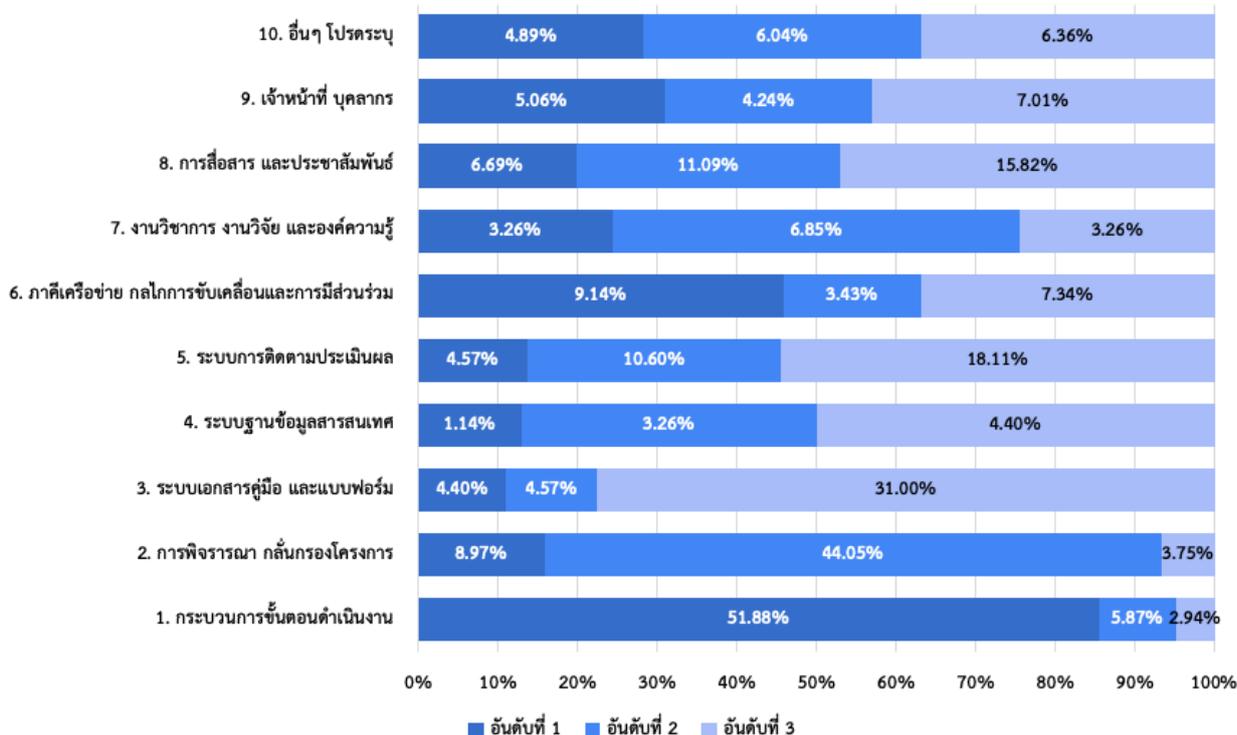
#### 4.6 ความเห็นต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรให้ความสำคัญสูงสุดกับการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานและ การพิจารณากลับกรองโครงการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันยังมีความ ต้องการปรับปรุง ระบบเอกสาร คู่มือ แบบฟอร์ม รวมถึง การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการติดตาม ประเมินผล เพื่อให้การสนับสนุนงานพัฒนามีความครบถ้วนและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติส่วนโดยใช้กราฟแท่งแนวนอนแบบร้อยละ พบว่า ประเด็นที่ได้รับ ความสำคัญสูงสุด คือ กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน ซึ่งมีสัดส่วนการถูกเลือกเป็นอันดับที่ 1 มากถึง ร้อยละ 51.88 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความชัดเจน ความเป็นระบบ และความรวดเร็ว ของกระบวนการทำงานเป็นอันดับแรก

ถัดมา คือ การพิจารณากลับกรองโครงการ โดยมีสัดส่วนการถูกเลือกเป็นอันดับที่ 2 สูงถึง ร้อยละ 44.05 แสดงให้เห็นถึงความต้องการให้กระบวนการกลับกรองมีความโปร่งใส รอบคอบ และมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

ในส่วน ระบบเอกสารคู่มือและแบบฟอร์ม มีสัดส่วนการถูกเลือกเป็นอันดับที่ 3 สูงที่สุดที่ ร้อยละ 31.00 ซึ่งสะท้อนความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนาด้านเอกสาร คู่มือ และแบบฟอร์มให้มีมาตรฐาน ใช้งานง่าย และลดความซ้ำซ้อน แสดงดังแผนภาพที่ 4.1



แผนภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงสถิติส่วนสรุปข้อเสนอแนะ

1) กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

- การลดความซับซ้อนและความยุ่งยากของขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถามสะท้อนว่าขั้นตอนในปัจจุบันยังมีจำนวนมากและซับซ้อน ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะประชาชนทั่วไปเกิดความสับสน จึงควรปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ให้เหลือเพียงขั้นตอนที่จำเป็นต่อการดำเนินงานจริง พร้อมทั้งทำให้กระชับ เข้าใจง่าย และลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร
- ในด้านกระบวนการควรทำให้เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับชุมชน ความเห็นส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะกับกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย โดยเฉพาะผู้สูงอายุ จึงควรมีคำอธิบายที่กระชับ ชัดเจน ไม่ใช้ถ้อยคำที่ยุ่งยาก พร้อมทั้งจัดทำคู่มือหรือแนวทางที่ช่วยให้เข้าใจและปฏิบัติได้จริง
- การเพิ่มความรวดเร็วและความคล่องตัวในการดำเนินการ มีข้อเสนอว่าควรลดความล่าช้าและเพิ่มความคล่องตัวของกระบวนการ โดยทำงานให้ทันตามกำหนดเวลา สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และไม่สร้างภาระด้านกฎระเบียบหรือขั้นตอนเกินความจำเป็น
- การใช้เทคโนโลยีและระบบออนไลน์สนับสนุน หลายความคิดเห็นเสนอให้ใช้ระบบออนไลน์สำหรับการยื่นเรื่องและติดตามผล ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อน เพิ่มความโปร่งใส และเปิดโอกาสให้ชุมชนสามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้ด้วยตนเอง

- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน มีข้อเสนอว่าควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการ ไปจนถึงการติดตามและประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

## 2) การพิจารณา กลั่นกรองโครงการ สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

- การพิจารณา และกลั่นกรองโครงการ ควรยึดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และสื่อสารด้วยภาษาที่ชาวบ้านสามารถเข้าถึงได้ โดยต้องประกาศล่วงหน้าและไม่เปลี่ยนแปลงระหว่างดำเนินการ เว้นแต่มีเหตุจำเป็นและมีการแจ้งอย่างเป็นทางการ การคัดเลือกโครงการควรมุ่งเน้นที่ประโยชน์ของชุมชนอย่างแท้จริง ตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นจริงและสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง กระบวนการทั้งหมดต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการอธิบายขั้นตอนที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา พร้อมทั้งเร่งรัดระยะเวลา ลดความล่าช้าและขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน โดยควรกำหนดกรอบเวลาการอนุมัติที่แน่นอน การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นสิ่งสำคัญ ควรให้ตัวแทนหลายภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในคณะกรรมการเพื่อให้เกิดความครอบคลุมและความเป็นธรรม อีกทั้งควรมีความยืดหยุ่นของเกณฑ์ตามบริบทพื้นที่ รวมถึงการลงพื้นที่ตรวจสอบโครงการเมื่อมีความจำเป็น และควรสนับสนุนให้มีการจัดทำข้อเสนอโครงการที่ครบถ้วน เข้าถึงง่าย และเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ
- ในเชิงปฏิบัติ ควรจัดทำคู่มือเกณฑ์และขั้นตอนในรูปแบบที่กระชับ พร้อมทั้งตัวอย่างที่เข้าใจง่าย กำหนดกรอบเวลาการพิจารณาในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ตั้งคณะกรรมการแบบพหุภาคีที่มีตัวแทนชุมชนร่วม และบันทึกเหตุผลการตัดสินใจอย่างโปร่งใส ใช้แบบฟอร์มและเมตริกซ์การประเมินเดียวกันทุกพื้นที่ พร้อมเผยแพร่เกณฑ์คะแนนสู่สาธารณะ จัดให้มีระบบติดตามสถานะออนไลน์ ลดความซ้ำซ้อนของการยื่นเอกสาร และหากจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข ควรมีการประกาศ ชี้แจง และกำหนดช่วงเปลี่ยนผ่านอย่างเหมาะสม ควรมีทีมสนับสนุนช่วยชุมชนจัดทำข้อเสนอหรือประมาณการงบประมาณ และจัดคลินิกให้คำปรึกษาเป็นประจำ รวมถึงกำหนดหลักเกณฑ์ที่ยืดหยุ่นตามบริบทพื้นที่ โดยต้องอธิบายเหตุผลหากมีการผ่อนปรน พร้อมทั้งวางระบบการลงพื้นที่แบบสุ่มหรือเน้นพื้นที่เสี่ยงเพื่อยืนยันความเป็นไปได้ของโครงการก่อนการอนุมัติ
- ตัวชี้วัดที่ควรติดตามประกอบด้วย ร้อยละของการอนุมัติที่ดำเนินการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด ระยะเวลาดำเนินการเฉลี่ยและมีมาตรฐานต่อคำขอ ร้อยละของคำขอที่ต้องแก้ไขหรือส่งข้อมูลซ้ำ ร้อยละของกรณีที่มีการเปลี่ยนเงื่อนไขระหว่างดำเนินงานซึ่งควรลดลงให้ใกล้ศูนย์ และระดับคะแนนความเข้าใจในเกณฑ์การพิจารณาของผู้ยื่น รวมถึงความเชื่อมั่นในความโปร่งใสจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการทั้งหมด

## 3) ระบบเอกสารคู่มือ และแบบฟอร์ม สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

- จากการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบเอกสาร คู่มือ และแบบฟอร์ม พบว่าประเด็นสำคัญที่สะท้อนออกมาอย่างต่อเนื่อง คือ ความต้องการให้เอกสารและแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างสะดวก โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนทั่วไปและผู้สูงอายุที่อาจไม่ถนัดด้านเทคโนโลยี ข้อเสนอแนะหลายประการได้ชี้ให้เห็นว่า

คู่มือและแบบฟอร์มควรได้รับการจัดทำให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน ลดการเปลี่ยนแปลงไปมา เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนและความล่าช้าในการดำเนินงาน

- นอกจากนี้ ยังมีข้อเรียกร้องให้เพิ่มช่องทางการเข้าถึงในรูปแบบดิจิทัล โดยควรจัดให้มีระบบออนไลน์ที่สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้อย่างสะดวกและใช้งานได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ควรเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้การจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน ควรปรับปรุงรูปแบบการกรอกข้อมูลให้เรียบง่าย ลดปริมาณรายละเอียดที่ไม่จำเป็น และเน้นเฉพาะข้อมูลที่สำคัญต่อการใช้งานจริง รวมทั้งควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่ประชาชนในกรณีที่ผู้ใช้ไม่เข้าใจขั้นตอนการกรอกเอกสาร
- อีกประเด็นหนึ่งที่ถูกกล่าวถึงคือ ปริมาณข้อมูลและรายละเอียดในแบบฟอร์มที่มีมากเกินไป ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยุ่งยากและเสียเวลา จึงควรมีการทบทวนและปรับลดเนื้อหาที่ซ้ำซ้อนออก เพื่อให้การใช้งานมีความกระชับและมีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งควรมีการอัปเดตเอกสารและคู่มืออย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลมีความทันสมัยและสอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน

#### 4) ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ สรุปรายข้อเสนอนี้ได้ดังนี้

- การพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย เข้าใจง่าย และใช้งานได้สะดวก โดยเฉพาะการจัดเก็บข้อมูลสมาชิกและข้อมูลโครงการที่ต้องมีการบันทึกอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งมีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถสะท้อนความต้องการที่แท้จริงของชุมชนและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ระบบฐานข้อมูลควรมีการเชื่อมโยงกับระบบการติดตามและประเมินผล รวมถึงการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังควรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในระบบ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดความยุ่งยากในขั้นตอน เช่น การยื่นเอกสารหรือการตรวจสอบข้อมูล
- ในขณะเดียวกัน ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศควรเป็นเครื่องมือที่เปิดโอกาสให้ชุมชนและภาคีเครือข่ายสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวมถึงสามารถแก้ไขและนำข้อมูลไปใช้วางแผนพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาจมีการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุหรือบุคคลที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ทั้งนี้ ระบบฐานข้อมูลควรถูกนำมาใช้เพื่อสร้างประโยชน์ในเชิงรุกมากกว่าการเก็บข้อมูลไว้เฉย ๆ เพื่อให้โครงการและการดำเนินงานของชุมชนสามารถขับเคลื่อนได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูงสุด

#### 5) ระบบการติดตามประเมินผล สรุปรายข้อเสนอนี้ได้ดังนี้

- การติดตามและประเมินผลเป็นกลไกสำคัญที่ควรได้รับการพัฒนาและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยข้อเสนอแนะที่สะท้อนออกมามีหลากหลายมิติ เริ่มจากการเน้นให้มีการใช้เทคโนโลยีและช่องทางออนไลน์ที่เข้าถึงง่าย รวดเร็ว และทันต่อเวลา รวมถึงการประเมินผลแบบเรียลไทม์ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้นำไปปรับปรุงโครงการได้อย่างทันท่วงที อีกด้านหนึ่ง มีความต้องการให้การติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ไม่เพียงแต่หลังเสร็จสิ้นโครงการ แต่ยังคงรวมถึงการตรวจสอบและประเมินเป็นระยะ เช่น ทุกหกเดือนหรือรายเดือน เพื่อสะท้อนพัฒนาการของชุมชนและผลลัพธ์ของโครงการได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

- ในการติดตามผลยังควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมจากทั้งเจ้าหน้าที่ พอช. และชุมชน เพื่อสะท้อนผลลัพธ์จริงจากผู้ได้รับประโยชน์โดยตรง พร้อมทั้งเปิดพื้นที่ให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อดี และข้อบกพร่องได้อย่างตรงไปตรงมา อันจะช่วยให้การประเมินมีมิติที่รอบด้านมากขึ้น และในส่วนของกระบวนการประเมิน จำเป็นต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ และสอดคล้องกับเป้าหมายของโครงการ พร้อมทั้งจัดให้มีการรายงานผลที่โปร่งใส รวดเร็ว และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ได้เป็นจริงและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ระบบการติดตามและประเมินผลควรดำเนินการอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม โดยเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ ปรับปรุง หรือเชื่อมโยงกับการแก้ไขปัญหาสังคมอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 6) ภาคิเครือข่าย กลไกการขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

- ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่เน้นให้มีการสร้างและขยายเครือข่ายที่หลากหลาย ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายหลายระดับ ตั้งแต่ตำบล จังหวัด ไปจนถึงการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัย และภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการบูรณาการทรัพยากร และมุมมองที่หลากหลาย อันจะช่วยเพิ่มศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายในระยะยาว
- ในด้านกลไกการขับเคลื่อน มีข้อเสนอให้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และชัดเจน พร้อมทั้งเสริมบทบาทแกนนำชุมชน จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และส่งเสริมการเพิ่มพูนทักษะความรู้ของเครือข่าย เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพราะถือเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความยั่งยืน
- นอกจากนี้ มีการเน้นย้ำเรื่องการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ การได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายและการสนับสนุนที่เหมาะสม จะทำให้ภาคิเครือข่ายมีพลังมากขึ้น สามารถผลักดันการพัฒนาชุมชนและองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

#### 7) งานวิชาการ งานวิจัย และองค์ความรู้ สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

- จากข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้เข้าร่วมเห็นพ้องต้องกันว่างานวิชาการและผลงานวิจัยควรถูกนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชน โดยเฉพาะการถ่ายทอดองค์ความรู้ลงสู่พื้นที่ เพื่อช่วยเหลือประชาชนในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ความรู้ที่มีอยู่ไม่ควรถูกจำกัดอยู่เพียงในเชิงทฤษฎีหรือในแวดวงนักวิชาการเท่านั้น แต่ต้องถูกแปลงไปสู่การปฏิบัติจริงที่จับต้องได้ในระดับชุมชน
- ในด้านการเผยแพร่และถ่ายทอด มีข้อเสนอให้จัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงความรู้ได้ง่ายขึ้น เช่น การจัดอบรม การสอน การแนะนำ และการจัดทำคู่มือ เพื่อให้ชาวบ้านสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ความรู้ที่ถ่ายทอดควรมีลักษณะเข้าใจง่าย สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น และสามารถนำไปใช้ในการดำรงชีวิตหรือสร้างรายได้ เพื่อให้ชุมชนมีวิชาความรู้ติดตัวและเกิดความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

- นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้สนับสนุนการทำวิจัยเชิงพื้นที่ที่สะท้อนปัญหาและความต้องการจริงของชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด พร้อมทั้งมีการจัดสรรทรัพยากร เช่น งบประมาณหรือเงินทุนการศึกษา เพื่อช่วยเหลือกลุ่มเด็กและเยาวชนที่ขาดโอกาสทางการศึกษา ซึ่งถือเป็นการลงทุนเพื่อสร้างทุนมนุษย์ในระยะยาว

#### 8) การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

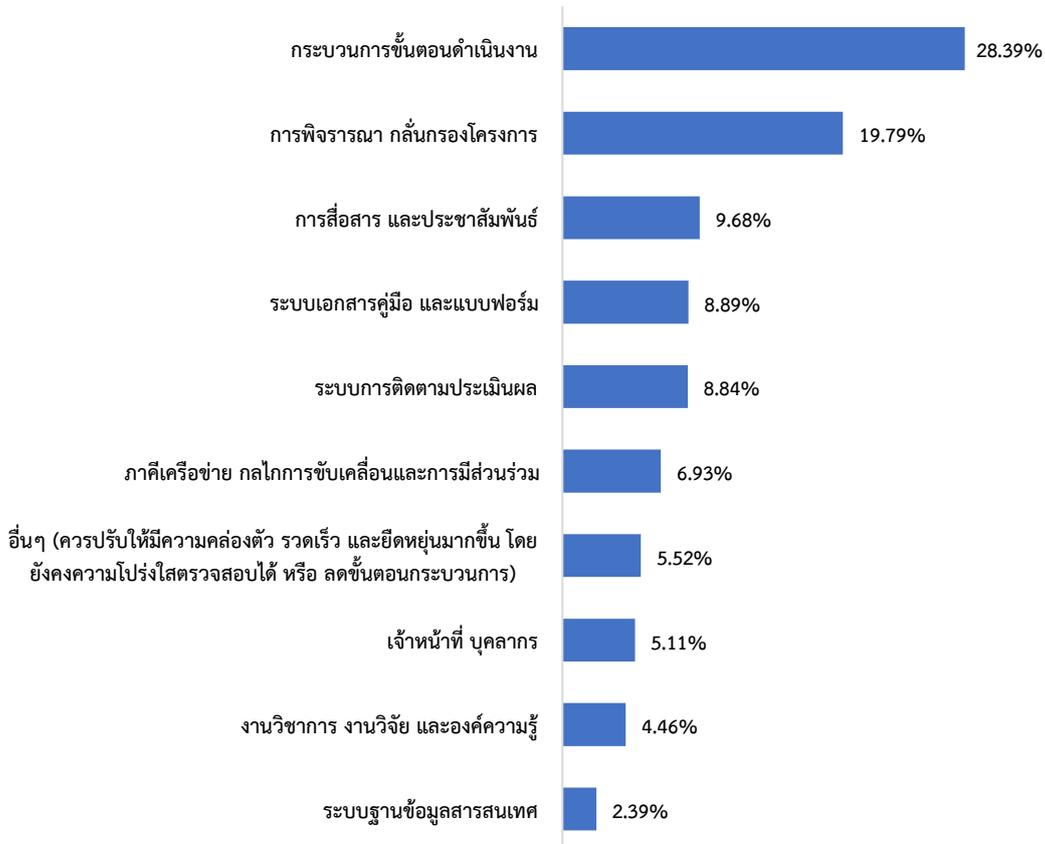
- การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ยังคงเป็นจุดอ่อนสำคัญที่ชุมชนสะท้อน โดยข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ระบุว่า การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุม และไม่สม่ำเสมอ ส่งผลให้ประชาชนจำนวนมากไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือโอกาสในการเข้าร่วมโครงการอย่างเท่าเทียม ข้อเสนอแนะหลักคือ ควรเพิ่มความเข้มข้นในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไปในทุกภูมิภาค
- ชุมชนเสนอให้มีการใช้ช่องทางที่เข้าถึงง่ายและหลากหลาย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ กลุ่มออนไลน์ของชุมชน สื่อท้องถิ่น และการสื่อสารแบบใกล้ชิดผ่านเครือข่ายผู้นำชุมชน รวมถึงการจัดประชุมหารือ เพื่อให้ข้อมูลกระจายตัวไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง นอกจากนี้ยังควรจัดทำเนื้อหาให้กระชับ ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับบริบทของชุมชน และสร้างสื่อที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดความสนใจของประชาชน
- อีกข้อเสนอหนึ่งที่ถูกละเลยคือ ควรประชาสัมพันธ์ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของโครงการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและทำให้ชุมชนเห็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นจริง ตลอดจนมีการพัฒนาทีมสื่อสารเชิงพื้นที่ที่เข้าใจปัญหาและบริบทของท้องถิ่น เพื่อให้การสื่อสารตรงกับความต้องการและเป็นที่ยอมรับในระดับพื้นที่

#### 9) เจ้าหน้าที่ บุคลากร สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

- การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับว่ามีความตั้งใจ เอาใจใส่ และสามารถสนับสนุนการทำงานของชุมชนได้อย่างดี แม้ในบางครั้งอาจมีข้อบกพร่องหรือตกหล่นบ้าง แต่ยังถือว่าเป็นการทำงานที่มีคุณภาพและสามารถพัฒนาต่อยอดได้ในอนาคต
- นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่เน้นการถ่ายทอดความรู้และทักษะที่จำเป็นแก่ชุมชน โดยเฉพาะการอบรมและฝึกสอนในเรื่องการจัดทำโครงการ การเขียนเอกสาร และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้คนในชุมชนสามารถคิด วางแผน และลงมือปฏิบัติได้ด้วยตนเอง ภายใต้การสนับสนุนและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น
- ในด้านการสื่อสารและการให้บริการ มีข้อเสนอให้เจ้าหน้าที่พัฒนาทักษะด้านจิตบริการ การใช้ภาษาที่เหมาะสม และการแสดงออกที่เป็นมิตร เพื่อลดความเป็นทางการลงบางส่วน อันจะช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและส่งเสริมความไว้วางใจระหว่างเจ้าหน้าที่กับชุมชน นอกจากนี้ การรักษาความต่อเนื่องของการทำงานถือเป็นอีกประเด็นที่ได้รับการเน้นย้ำ เนื่องจาก การเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ทำให้การประสานงานบางครั้งขาดความต่อเนื่อง จึงควรมีการจัดระบบหรือกลไกที่ช่วยให้การดำเนินงานกับชุมชนสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่อง

## 10) กรณีอื่น ๆ สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

- แม้ว่าจะมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม แต่ยังคงไม่เพียงพอและมีความล่าช้า ส่งผลให้การช่วยเหลือประชาชนยังไม่ครอบคลุมและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเต็มที่ ชุมชนจึงมีข้อเสนอให้ พอช. พิจารณาสร้างระบบและกลไกสนับสนุนที่ยั่งยืน โดยเฉพาะการทำงานในลักษณะระยะยาวที่เน้นการเสริมสร้างศักยภาพและพลังให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างแท้จริง อีกทั้งมีข้อเสนอให้จัดให้มีพื้นที่กลางและเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสรุปบทเรียน และการถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกันระหว่าง พอช. และชุมชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้และการต่อยอดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีแนวคิดเรื่องการจัดตั้งระบบพี่เลี้ยงชุมชน (Mentor System) โดยให้ชุมชนที่ประสบความสำเร็จเป็นต้นแบบ และถ่ายทอดประสบการณ์ไปยังพื้นที่อื่น เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและเพิ่มโอกาสการขับเคลื่อนที่ก้าวหน้าในระดับพื้นที่ ในส่วนของการดำเนินโครงการ ชุมชนสะท้อนว่าควรเน้นไปที่การสร้างอาชีพเป็นหลัก มากกว่าการมุ่งสร้างผลิตภัณฑ์เพียงอย่างเดียว เพื่อให้ประชาชนสามารถมีรายได้ที่มั่นคงและยั่งยืน พร้อมทั้งเสนอให้ พอช. ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่เฉพาะ เช่น เรื่องที่ดินทำกิน ความยากจนในเขตเมือง หรือปัญหาการย้ายถิ่นแรงงาน ซึ่งเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ
- ทั้งนี้ หากพิจารณาในส่วนของผลการวิเคราะห์เชิงคะแนนถ่วงน้ำหนัก โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ อันดับที่ 1 = 3 คะแนน อันดับที่ 2 = 2 คะแนน และอันดับที่ 3 = 1 คะแนน พบว่า กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน ได้คะแนนรวมสูงสุดจำนวน 1,044 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 28.38 แสดงให้เห็นถึงการเป็นประเด็นที่ได้รับความสำคัญสูงสุดจากผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือ การพิจารณากลับกรองโครงการ ซึ่งได้คะแนนรวม 728 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.79 สะท้อนถึงความต้องการให้กระบวนการพิจารณาโครงการมีความรัดกุม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ
- สำหรับประเด็น การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ได้คะแนนรวม 356 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.68 ตามด้วย ระบบเอกสารคู่มือและแบบฟอร์ม ได้คะแนนรวม 327 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.89 และ ระบบการติดตามประเมินผล ได้คะแนนรวม 325 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.84 ซึ่งแม้จะอยู่ในระดับรองลงมา แต่ยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อเสริมประสิทธิภาพการสนับสนุนงานพัฒนา
- ขณะที่ประเด็นอื่น ๆ เช่น ภาควิชาการ งานวิชาการ เจ้าหน้าที่ และหมวดอื่น ๆ พบว่ามีคะแนนสะสมในระดับต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญ แสดงถึงแผนภาพที่ 4.2



แผนภาพที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะวิเคราะห์เชิงคะแนนถ่วงน้ำหนัก

#### 4.7 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ พอช. ในอนาคต

ความคาดหวังส่วนใหญ่สะท้อนถึงความต้องการให้ พอช. คงบทบาทการสนับสนุนชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ โปร่งใส และครอบคลุม เพื่อใช้แก้ไขปัญหาปากท้อง ที่อยู่อาศัย และสวัสดิการของประชาชน โดยชาวบ้านจำนวนมากต้องการให้มีการขยายการช่วยเหลือออกไปอย่างกว้างขวาง ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มเปราะบาง และทุกมิติ ทั้งการสร้างบ้าน การจัดการที่ดินทำกิน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ไปจนถึงการส่งเสริมอาชีพและรายได้ที่มั่นคง

อีกประเด็นสำคัญคือ ความคาดหวังต่อการพัฒนาที่ทันสมัย โดยอยากให้ พอช. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เช่น ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ แพลตฟอร์มบริหารจัดการ และช่องทางการติดตามที่โปร่งใส เพื่อให้การดำเนินงานเข้าถึงง่าย รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ขณะเดียวกันก็มีข้อเสนอให้จัดตั้งกองทุนหรือศูนย์การเรียนรู้ชุมชน รวมถึงการฝึกอบรมทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการพึ่งพาตนเองของชุมชน เช่น การวางแผนการเงิน การตลาด วิสาหกิจท้องถิ่น และการต่อยอดนวัตกรรมชุมชน

นอกจากนี้ยังมีเสียงเรียกร้องให้ พอช. ขยายเครือข่ายการมีส่วนร่วมมากขึ้น ทั้งการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีสิทธิในการตัดสินใจ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับชุมชนอื่น และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อแก้ปัญหาเชิงบูรณาการในระยะยาว

#### 4.8 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของ พอช.

โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการทำงานของ พอช. อยู่ในระดับที่ดีมากและควรดำเนินการต่อเนื่อง โดยมีความเห็นซ้ำกันอย่างกว้างขวางว่าหน่วยงานทำงานเป็นระบบ มีประโยชน์ต่อชุมชน และช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและการยอมรับในบทบาทของ พอช. ที่เปรียบเสมือน “ความหวังของชุมชน” นอกจากนี้ หลายความคิดเห็นยังย้ำว่าการดำเนินงานที่เป็นอยู่ควรคงไว้และต่อยอดให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดผลที่ยั่งยืนต่อทั้งชุมชนและประเทศชาติ

อย่างไรก็ดี มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่น่าสนใจ ได้แก่ การจัดโครงการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ พร้อมทั้งเพิ่มความยืดหยุ่นในการใช้งบประมาณให้สอดคล้องกับสภาพจริงของพื้นที่ ลดความซับซ้อนของขั้นตอนและเอกสาร เพื่อให้ชุมชนเข้าถึงการสนับสนุนได้ง่ายขึ้น และกระจายงบประมาณอย่างทั่วถึงไม่กระจุกตัวอยู่ในบางพื้นที่หรือเครือข่าย นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้เพิ่มความโปร่งใส เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ตั้งแต่การเสนอแนวคิด การวางแผน ไปจนถึงการติดตามผล ตลอดจนจัดเวทีประชุมหรือพื้นที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม

ในมิติของการพัฒนาเชิงระบบ มีข้อเสนอให้เชื่อมโยงการทำงานร่วมกับหน่วยงานท้องถิ่นและภาคีเครือข่าย ส่งเสริมการฝึกอบรมหรือการถ่ายทอดความรู้เพื่อให้ชุมชนสามารถออกแบบและเสนอโครงการได้ด้วยตนเอง รวมทั้งใช้เทคโนโลยีและช่องทางสื่อสารที่เข้าถึงง่าย เช่น วิทยุชุมชน บ้ายประชาสัมพันธ์ หรือแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและเข้าใจง่าย

## บทที่ 5

### ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

#### 5.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 111 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเกิน 60 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ทำงานหรือเคยทำงานในภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ มีบทบาทสำคัญในคณะกรรมการ และมีประสบการณ์ในการทำงานด้านนี้มาอย่างยาวนานเกิน 9 ปี แสดงถึงคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีบทบาทสูงในงานพัฒนาชุมชน แสดงดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ปี 2568

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	77	69.37
	หญิง	34	30.63
	อื่น ๆ	0	0.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
	20 - 30 ปี	1	0.90
	31 - 40 ปี	2	1.80
	41 - 50 ปี	13	11.71
	51 - 60 ปี	39	35.14
	มากกว่า 60 ปี	56	50.45
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0.00
	ประถมศึกษา	3	2.70
	มัธยมศึกษาตอนต้น	1	0.90
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	6	5.41
	อนุปริญญา/ ปวส.	4	3.60
	ปริญญาตรี	47	42.34
	ปริญญาโทขึ้นไป	50	45.05
	อื่น ๆ	0	0.00
อาชีพ	เกษตรกร	13	11.71
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	6	5.41
	ค้าขาย	2	1.80
	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ	46	41.44
	พนักงานบริษัทเอกชน	8	7.21
	ธุรกิจส่วนตัว	14	12.61
	เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	22	19.82
	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	อื่น ๆ	0	0.00

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
สถานะ/ตำแหน่งใน คณะอนุกรรมการต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)	ประธานคณะอนุกรรมการ	7	5.93
	กรรมการในคณะอนุกรรมการ	37	31.36
	ที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ	17	14.41
	ผู้นำเครือข่ายชุมชน	29	24.58
	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	0	0.00
	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	3	2.54
	อาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ	24	20.34
	อื่น ๆ เช่น นักการเมืองท้องถิ่น	1	0.85
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)	กรรมการตรวจสอบ	10	9.01
	อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน	11	9.91
	อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน	5	4.50
	อนุกรรมการบริหารบุคลากร	2	1.80
	อนุกรรมการสินเชื่อ	1	0.90
	อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน	7	6.31
	อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง	4	3.60
	อนุกรรมการประชาสัมพันธ์งานวิชาการและนโยบาย สาธารณะ	15	13.51
	อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน	10	9.01
	อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน	9	8.11
	อนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	4	3.60
	อนุกรรมการภาคเหนือ	6	5.41
	อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	10	9.01
	อนุกรรมการภาคใต้	7	6.31
	อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก	13	11.71
	อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก	9	8.11
	อนุกรรมการนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก	4	3.60
	คณะอนุกรรมการสนับสนุนงานวิชาการเพื่อการพัฒนา ชุมชนท้องถิ่น	6	5.41
คณะอนุกรรมการพัฒนารูปแบบกระบวนการเสริมสร้าง การเรียนรู้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	5	4.50	
คณะกรรมการสถาบันฯ	5	4.50	
ประสบการณ์ที่ทำงานเป็น คณะอนุกรรมการต่าง ๆ (ปี)	ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	6	5.41
	มากกว่า 3 - 5 ปี	8	7.21
	มากกว่า 5 - 7 ปี	6	5.41
	มากกว่า 7 - 9 ปี	8	7.21
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	83	74.77

จากผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 69.37 ขณะที่เพศหญิงมีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.63 และไม่มีผู้ตอบที่ระบุเพศอื่น เมื่อพิจารณาด้านอายุพบว่ากว่าครึ่งหนึ่งอยู่ในกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 50.45 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 35.14 และกลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.71 ส่วนกลุ่มอายุต่ำกว่า 40 ปีมีจำนวนรวมเพียงร้อยละ 2.70 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ

ในด้านการศึกษา พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูง โดยมีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 45.05 และปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.34 ขณะที่ระดับมัธยมศึกษาและอนุปริญญา มีสัดส่วนน้อย รวมไม่ถึงร้อยละ 10 และไม่มีผู้ตอบที่มีการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา

เมื่อพิจารณาอาชีพ พบว่ากลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานรัฐมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.44 รองลงมาคือกลุ่มเกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.82 ตามมาด้วยผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.61 และเกษตรกร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.71 ส่วนอาชีพอื่น ๆ เช่น พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้าง/ลูกจ้าง และค้าขาย มีสัดส่วนน้อยกว่า

ในด้านสถานะหรือบทบาทในคณะอนุกรรมการ พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการในคณะอนุกรรมการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.36 รองลงมาคือผู้นำเครือข่ายชุมชน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.58 และอาจารย์ นักวิชาการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.34 รวมทั้งมีผู้ที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.41 ส่วนตำแหน่งอื่น ๆ เช่น ประธานคณะอนุกรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้แทนจากภาคการเมืองท้องถิ่นมีจำนวนไม่มากนัก

สำหรับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่ามีความหลากหลาย โดยบทบาทที่มีสัดส่วนสูงสุดคือ อนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 รองลงมาคืออนุกรรมการนโยบายและแผนงาน ร้อยละ 9.91 รวมถึงกลุ่มอนุกรรมการตรวจสอบ อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน และอนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งต่างมีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนบทบาทอื่น ๆ เช่น อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก อนุกรรมการกรุงเทพฯ และอนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน ก็มีสัดส่วนในระดับปานกลาง ขณะที่บางบทบาท เช่น อนุกรรมการสินเชื่อ มีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

ในด้านประสบการณ์การทำงานในคณะอนุกรรมการ พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่มีประสบการณ์ยาวนาน โดยมีจำนวนถึง 83 คน คิดเป็นร้อยละ 74.77 ที่มีประสบการณ์มากกว่า 9 ปีขึ้นไป รองลงมาคือผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า 3-5 ปี และมากกว่า 7-9 ปี เท่ากันที่ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.21 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ 5-7 ปี และ 1-3 ปี มีจำนวนเท่ากันที่ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 ตามลำดับ

## 5.2 ผลการสำรวจ

### 5.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

#### 1) ผลการสำรวจปี 2568

ผลการสำรวจความพึงพอใจปี 2568 พบว่ามีคะแนนเฉลี่ย 8.02 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.34) สะท้อนว่าคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องเห็นว่าการดำเนินงานของ พอช. มีความเหมาะสมและก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน

- ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุน มิตินี้ได้รับคะแนนสูงสุดที่ 8.10 (STD = 1.51) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ประเมินมีความเชื่อมั่นในผลลัพธ์และประโยชน์ที่ พอช. มอบให้กับชุมชนอย่างชัดเจน การสนับสนุนถือว่ามีความตรงเป้าหมายและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม
- ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 7.76 (STD = 1.63) สะท้อนว่ากระบวนการและขั้นตอนโดยรวมได้รับการยอมรับ แต่ยังคงมีความเห็นที่หลากหลายพอสมควร (ค่าความแปรปรวนสูงสุดเมื่อเทียบกับมิติอื่น) จึงบ่งชี้ว่าบางส่วนของกลุ่มผู้ประเมินยังเห็นข้อจำกัดในเชิงความคล่องตัวหรือการประสานงาน
- ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา มิตินี้ได้คะแนนเฉลี่ย 7.66 (STD = 1.49) ถือเป็นคะแนนต่ำที่สุดในสามมิติ แสดงว่าผู้ประเมินเห็นถึงความมุ่งมั่นและการทำงานใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ พอช. เพียงแต่ยังมีความท้าทายในด้านการพัฒนาทักษะ ความต่อเนื่องในการสนับสนุน และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนในสถานการณ์ที่ซับซ้อนมากขึ้น

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่า พอช. มีจุดแข็งในด้าน “ประสิทธิผล” ที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อชุมชนอย่างชัดเจน ขณะที่ด้านกระบวนการและด้านบุคลากรยังมีประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะการเสริมสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ และการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวมากขึ้น เพื่อยกระดับความพึงพอใจในทุกมิติให้ใกล้เคียงกันในอนาคต

#### 2) การเปลี่ยนแปลงผลการสำรวจในปี 2566-2568

การเปลี่ยนแปลงผลการสำรวจในปี 2566-2568 พบว่าระดับความพึงพอใจในแต่ละมิติการประเมินมีความผันผวนในช่วงสามปีที่ผ่านมา โดยมีแนวโน้มที่น่าสนใจดังนี้

- ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุน คะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 7.94 ในปี 2566 เป็น 8.46 ในปี 2567 แต่ลดลงมาอยู่ที่ 8.10 ในปี 2568 ซึ่งการลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อนสะท้อนถึงความท้าทายของ พอช. ในการรักษาระดับความเชื่อมั่นต่อผลลัพธ์การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง อาจเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงบริบททางสังคมและความคาดหวังของชุมชนที่สูงขึ้น
- ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีแนวโน้มคล้ายคลึงกับมิติแรก โดยเพิ่มขึ้นจาก 7.79 ในปี 2566 เป็น 8.18 ในปี 2567 ก่อนจะลดลงเหลือ 7.76 ในปี 2568 ซึ่งเป็นคะแนนต่ำสุดในสามปี การลดลงนี้อาจสะท้อนถึงข้อจำกัดเชิงโครงสร้างหรือกลไกการบริหารจัดการที่ยังไม่ตอบสนองต่อการทำงานร่วมกับเครือข่ายภาคีอย่างเต็มประสิทธิภาพ
- ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา แนวโน้มชัดเจนว่าในปี 2567 ได้คะแนนสูงขึ้นจาก 7.96 เป็น 8.36 แต่ปี 2568 ลดลงมาอยู่ที่ 7.66 ซึ่งถือว่าลดลงมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับมิติอื่น

แสดงถึงความท้าทายในเชิงคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งในด้านความต่อเนื่อง การสื่อสาร และการสร้างความเชื่อมั่นกับผู้เกี่ยวข้อง

- ความพึงพอใจภาพรวม ในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก 7.90 ในปี 2566 เป็น 8.46 ในปี 2567 แต่ลดลงเหลือ 8.02 ในปี 2568 ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มในทุกมิติ สะท้อนให้เห็นว่าปี 2567 เป็นปีที่มีผลการประเมินโดดเด่นที่สุด แต่ไม่สามารถรักษาระดับความพึงพอใจไว้ได้ในปีถัดมา

โดยสรุปข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการและคณะกรรมการมีแนวโน้ม “เพิ่มขึ้นในปี 2567 และลดลงในปี 2568” ในทุกมิติ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่และด้านกระบวนการที่มีค่าลดลงมากที่สุดเมื่อเทียบกับปีก่อน สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่ พอช. ต้องเร่งพัฒนาทั้งในมิติการทำงานเชิงกระบวนการและการเสริมศักยภาพบุคลากร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและรักษาความพึงพอใจในระยะยาว

### ตารางที่ 5.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ	คะแนน	ค่า STD
ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนที่ พอช. จัดให้กับชุมชน	8.10	1.51
ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	7.76	1.63
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	7.66	1.49
<b>ความพึงพอใจภาพรวม</b>	<b>8.02</b>	<b>1.34</b>

### ตารางที่ 5.3 ร้อยละความพึงพอใจ ปี 2566-2568

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568
ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนที่ พอช. จัดให้กับชุมชน	7.94	8.46	8.10
ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	7.79	8.18	7.76
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	7.96	8.36	7.66
<b>ความพึงพอใจภาพรวม</b>	<b>7.90</b>	<b>8.46</b>	<b>8.02</b>

#### 5.2.2 ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุน

ผลการประเมินด้านประสิทธิผลมีค่าเฉลี่ยรวม 8.10 สะท้อนว่าบทบาทของ พอช. ในการสนับสนุนการพัฒนาชุมชนโดยรวมได้รับการยอมรับในเชิงบวก ทั้งในด้านการดำเนินโครงการเชิงพื้นที่ การเสริมสร้างกลไกองค์กรชุมชน และการสร้างนโยบายหรือรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

##### ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูง

- การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง ได้คะแนนสูงที่สุดที่ 8.39 แสดงถึงการตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ตรงจุด และสร้างผลลัพธ์ที่จับต้องได้ เช่น การพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย การจัดสวัสดิการ และการยกระดับคุณภาพชีวิต
- การสนับสนุนให้องค์กรชุมชนและเครือข่ายเข้มแข็งและพึ่งพาตนเอง ได้คะแนน 8.15 เป็นอีกประเด็นที่โดดเด่น สะท้อนถึงบทบาทของ พอช. ในการสร้างความมั่นคงทางโครงสร้างของขบวนการองค์กรชุมชน

### ประเด็นที่ได้รับคะแนนต่ำสุด

- การนำข้อมูลองค์กรชุมชนและประเด็นงานพัฒนามาใช้ประโยชน์ ได้คะแนนต่ำที่สุดที่ 7.87 เมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่นถือว่ายังเป็นจุดที่มีช่องว่าง สะท้อนข้อจำกัดในการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูล รวมถึงการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เชิงยุทธศาสตร์ในการวางแผนและติดตามประเมินผล

โดยสรุป พอช. มีจุดแข็งชัดเจนในด้านการดำเนินโครงการเชิงพื้นที่และการสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน ซึ่งเป็นกลไกที่ชุมชนสัมผัสได้โดยตรง ขณะที่การจัดการและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลยังเป็นประเด็นที่ต้องเร่งพัฒนา เพื่อให้การสนับสนุนของ พอช. มีความสมบูรณ์ทั้งในมิติของผลลัพธ์เชิงพื้นที่และการขับเคลื่อนเชิงระบบในระยะยาว

### 5.2.3 ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 7.76 เมื่อเปรียบเทียบกับมิติอื่น ๆ ถือว่ามีคะแนนเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ แสดงให้เห็นถึงความท้าทายในการสร้างระบบการทำงานที่คล่องตัวและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง

#### ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูง

- การสนับสนุนกลไกและการกระจายการบริหารจัดการไปสู่พื้นที่ ได้คะแนนสูงที่สุดที่ 8.05 สะท้อนว่าการกระจายอำนาจและการเปิดพื้นที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการถือเป็นกลยุทธ์ที่ตอบโจทย์และสร้างความยืดหยุ่นได้จริง
- การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรของ พอช. เพื่อเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ได้คะแนน 7.87 แสดงถึงการยอมรับในบทบาทเชิงสถาบันของ พอช. ที่ไม่ได้ทำงานเพียงลำพัง แต่ทำหน้าที่เป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์กับชุมชน

#### ประเด็นที่ได้รับคะแนนต่ำสุด

- การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน ได้คะแนนต่ำที่สุดที่ 7.51 แม้จะยังอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” แต่เมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่นถือว่ายังมีช่องว่างชัดเจน สะท้อนถึงข้อจำกัดด้านระบบข้อมูล การอัปเดต และความพร้อมใช้งานที่ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการในเชิงปฏิบัติและเชิงยุทธศาสตร์
- อีกทั้ง การพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลโครงการ (7.65) และ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงาน (7.68) ก็อยู่ในกลุ่มคะแนนต่ำเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าประเด็นด้านดิจิทัลและการติดตามประเมินผลยังคงเป็นความท้าทายสำคัญของ พอช.

โดยผลการประเมินด้านประสิทธิภาพบ่งชี้ว่า พอช. มีความเข้มแข็งในการกระจายการทำงานสู่พื้นที่และการวางระบบบริหารจัดการในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา แต่จุดอ่อนสำคัญยังคงอยู่ที่ การจัดการข้อมูลสารสนเทศ ระบบติดตามประเมินผล และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งหากได้รับการพัฒนาอย่างจริงจัง จะช่วยเสริมความคล่องตัวและประสิทธิภาพของการดำเนินงานโดยรวมได้อย่างมาก

### 5.2.4 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีค่าเฉลี่ยรวม 7.66 สะท้อนว่าบุคลากรของ พอช. โดยรวมได้รับการยอมรับในด้านการงานเพื่อสนับสนุนชุมชน แต่ยังมีพื้นที่ให้พัฒนา โดยเฉพาะในแง่ทักษะเฉพาะและความสามารถในการแก้ปัญหาเชิงปฏิบัติ

### ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูง

- การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา และมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 7.75 แสดงให้เห็นว่าผู้ประเมินมีความเชื่อมั่นในความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานตามกรอบที่วางไว้
- การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคี (7.73) และ การทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่ (7.71) ก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน สะท้อนถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน ทั้งภายในองค์กร และกับเครือข่ายภายนอก

### ประเด็นที่ได้รับคะแนนต่ำสุด

- ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาและข้อติดขัด ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 7.52 ถือเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากการพัฒนาชุมชนมักเผชิญกับปัญหาที่ซับซ้อน หากเจ้าหน้าที่สามารถเสริมทักษะการวิเคราะห์ปัญหาและหาทางออกที่เหมาะสมได้มากขึ้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญ
- ส่วน ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงาน (7.61) ก็อยู่ในกลุ่มคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นอีกมิติที่ควรได้รับการเสริมสร้างอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุป ผลการประเมินชี้ว่า เจ้าหน้าที่ของ พอช. มีจุดแข็งในด้านความรับผิดชอบ ความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและมีความน่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตาม ช่องว่างที่ควรพัฒนา คือ ทักษะความรู้เฉพาะด้านและความสามารถในการแก้ปัญหาเชิงซับซ้อน ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถสนับสนุนชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ท้าทายมากขึ้น

### ตารางที่ 5.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ	คะแนน	ค่า STD
<b>1. ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนที่ พอช. จัดให้กับชุมชน</b>	8.10	1.51
1.1 การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง เช่น การพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดสวัสดิการชุมชน เป็นต้น	8.39	1.45
1.2 การส่งเสริมสภาองค์กรชุมชนเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	8.11	1.47
1.3 การสนับสนุนให้เกิดการเข้าถึงทรัพยากรจากหน่วยงานต่าง ๆ	8.06	1.45
1.4 การเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนให้มีความเข้มแข็ง	8.03	1.50
1.5 การนำข้อมูลองค์กรชุมชนและประเด็นงานพัฒนาต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน	7.87	1.54
1.6 การที่ พอช. มีนโยบาย/นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เช่น การพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก การพัฒนาที่อยู่อาศัย ป่าชุมชน	8.06	1.61
1.7 การสนับสนุนของ พอช. ทำให้องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนเกิดความเข้มแข็งและการพึ่งพาตนเองได้	8.15	1.55

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ	คะแนน	ค่า STD
<b>2. ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	7.76	1.63
2.1 การสนับสนุนกลไกและกระจายการบริหารจัดการไปสู่พื้นที่ ที่เกิดความคล่องตัว และยืดหยุ่นในการดำเนินงาน	8.05	1.51
2.2 การประสาน/บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบัน การศึกษา/ภาคประชาสังคม/ภาคเอกชน	7.77	1.56
2.3 การพัฒนาระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการ	7.65	1.71
2.4 การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	7.51	1.76
2.5 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการดำเนินงาน	7.68	1.70
2.6 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของ พอช. และชบวนองค์กรชุมชน	7.80	1.59
2.7 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรของ พอช. ในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา ชุมชนท้องถิ่น	7.87	1.60
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.</b>	7.66	1.49
3.1 ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงาน	7.61	1.48
3.2 ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาข้อขัดขัดในการปฏิบัติงาน	7.52	1.50
3.3 การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา และมุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ที่ เกิดขึ้น	7.75	1.52
3.4 การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคี	7.73	1.46
3.5 การทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่	7.71	1.49
<b>4. ความพึงพอใจภาพรวม</b>	8.02	1.34
ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	8.02	1.34

### 5.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ช่วง 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเปรียบเทียบกับช่วง 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง พบว่า ประมาณร้อยละ 79.80 ของอนุกรรมการชุดต่าง ๆ เห็นว่า การดำเนินงานในปี 2568 ส่วนใหญ่รับรู้ถึง ความก้าวหน้าและพัฒนาการของ พอช. อย่างชัดเจน โดยเฉพาะด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนชุมชนและ ภาพรวมการดำเนินงานที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ด้านเจ้าหน้าที่ยังเป็นประเด็นที่ควรได้รับการ เสริมสร้างและพัฒนาต่อ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

#### ตารางที่ 5.5 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ช่วง 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง

ประเด็นความพึงพอใจ	แย่งลง	เหมือนเดิม	ดีขึ้น
1. ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนที่ พอช. จัดให้กับชุมชน	2.01	14.72	83.28
2. ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	1.03	25.52	73.45
3. ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	1.44	33.81	64.75
4. ความพึงพอใจภาพรวม	1.35	18.86	79.80

จากผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานมีพัฒนาการที่ “ดีขึ้น” อย่างชัดเจนในทุกมิติ โดยเฉพาะด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนชุมชน ซึ่งได้รับการประเมินว่าดีขึ้นในสัดส่วนสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.28 ขณะที่เพียงร้อยละ 14.72 ที่เห็นว่าเหมือนเดิม และเพียงร้อยละ 2.01 เท่านั้นที่เห็นว่าแยกลง แสดงให้เห็นว่าบทบาทการสนับสนุนโครงการและการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง

สำหรับด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าร้อยละ 73.45 เห็นว่าดีขึ้น และร้อยละ 25.52 เห็นว่าเหมือนเดิม มีเพียงร้อยละ 1.03 ที่เห็นว่าแยกลง แม้จะยังมีผู้รับบริการบางส่วนมองว่ายังไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก แต่ก็ถือว่ามีความก้าวหน้าพัฒนาการที่ดี

ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่และผู้ส่งเสริมงานพัฒนา เป็นประเด็นที่ได้รับการประเมินว่าดีขึ้นในสัดส่วนต่ำที่สุด เมื่อเทียบกับด้านอื่น คือร้อยละ 64.75 โดยมีร้อยละ 33.81 ที่เห็นว่าเหมือนเดิม และร้อยละ 1.44 ที่เห็นว่าแยกลง แม้ว่าภาพรวมจะสะท้อนถึงความก้าวหน้า แต่ก็แสดงให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่ยังต้องการให้บุคลากรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมากขึ้น

#### 5.4 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พบว่า จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยร้อยละ 47.75 ให้คะแนนในช่วง 8-9 คะแนน ขณะที่ร้อยละ 25.23 ให้คะแนนในระดับ 6-7 คะแนน และร้อยละ 24.32 ให้คะแนนเต็ม 10 คะแนน มีเพียงร้อยละ 2.70 เท่านั้นที่ให้คะแนนในระดับ 4-5 คะแนน ทั้งนี้เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยได้ 8.2703 คะแนน และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.3615 สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานโดยรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก

#### ตารางที่ 5.6 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	ร้อยละ
4-5 คะแนน	2.70
6-7 คะแนน	25.23
8-9 คะแนน	47.75
10 คะแนน	24.32
ค่าเฉลี่ย	8.27
ค่า STD.	1.36

ข้อจำกัดด้านใดเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน	
(1) ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ	14.75
(2) คุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ	13.11
(3) ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารวาระต่าง ๆ ในการตัดสินใจ	9.84
(4) ความรู้ความสามารถที่ไม่เหมาะสมกับงาน	2.46
(5) ความไม่เป็นอิสระในการตัดสินใจ	0.00
(6) การมีเวลา ความเอาใจใส่ และความรับผิดชอบ	0.00
(7) ทำได้ที่อยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน	38.52
(8) อื่น ๆ เช่น งบประมาณที่ได้รับยังไม่สามารถเอื้อให้ชุมชนดำเนินโครงการได้เต็มประสิทธิภาพ ความเข้าใจของคนในพื้นที่และความเชื่อใจซึ่งกันและกันของชาวบ้านยังมีข้อจำกัด	21.31

สำหรับข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน พบว่า ร้อยละ 38.52 ระบุว่าไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญ ขณะที่ร้อยละ 21.31 เห็นว่ามีอุปสรรคอื่น ๆ เช่น งบประมาณที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินโครงการ ความเข้าใจของคนในพื้นที่ และความเชื่อใจระหว่างชาวบ้านที่ยังมีข้อจำกัด นอกจากนี้ยังมีผู้สะท้อนว่าอุปสรรคมาจากข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ ร้อยละ 14.75 และจากคุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ ร้อยละ 13.11 รวมถึงจากระยะเวลาที่ได้รับเอกสารวาระต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจ ร้อยละ 9.84 ขณะที่ประเด็นด้านความรู้ความสามารถที่ไม่เหมาะสมกับงานมีผู้ระบุเพียงร้อยละ 2.46 ส่วนปัญหาเรื่องความไม่เป็นอิสระในการตัดสินใจ และการมีเวลา ความเอาใจใส่ และความรับผิดชอบ ไม่ปรากฏว่ามีผู้เห็นว่าเป็นอุปสรรคในการทำงานเลย

### 5.5 ความคิดเห็นในการสร้างความรู้สึกผูกพันของผู้รับบริการกับ พอช. ในฐานะเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง

ในปีงบประมาณ 2568 มีข้อเสนอแนะจากหลายฝ่ายว่า พอช. ควรปรับการทำงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการมากขึ้น เพื่อสร้างความผูกพันในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนที่แท้จริง โดยข้อเสนอที่ได้รับสามารถสรุปได้ว่า

- อันดับแรก การทำงานจำเป็นต้องเน้นความใกล้ชิดกับชุมชนอย่างแท้จริง โดยลงพื้นที่สม่ำเสมอ ทำงานเคียงข้างชาวบ้านในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผน การแก้ไขปัญหา ไปจนถึงการติดตามผล เพื่อให้ชุมชนรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการร่วมกัน อีกทั้งควรเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่และประชาชนทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ไม่ให้การดำเนินงานกระจุกตัวอยู่เพียงกลุ่มแกนนำหรือส่วนกลางเท่านั้น
- การเสริมสร้างศักยภาพของผู้นำชุมชนถือเป็นหัวใจสำคัญ พอช. ควรสนับสนุนให้คนในพื้นที่ตระหนักถึงรากฐานและอัตลักษณ์ของตนเอง มองเห็นอนาคตและทิศทางการพัฒนา พร้อม

ทั้งเพิ่มพูนทักษะด้านการแก้ปัญหาและการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ผ่านการอบรมและการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสาร การเจรจาต่อรอง และการทำงานเครือข่ายอย่างโปร่งใส

- นอกจากนี้ การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือ อสม. ควรถูกผลักดันมากขึ้น เพื่อทำความเข้าใจวิถีชีวิตและแนวคิดของชุมชนอย่างรอบด้าน ความร่วมมือในลักษณะพันธมิตรเช่นนี้จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวและความน่าเชื่อถือในการทำงาน ส่งผลให้ชุมชนยินดีร่วมมือและมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญคือ การสื่อสารและระบบข้อมูลของ พอช. ต้องมีความชัดเจนและเข้าถึงง่าย โดยควรมีการจัดทำฐานข้อมูลกลางที่โปร่งใส ใช้งานได้สะดวก และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่เหมาะสม ทั้งสื่อออนไลน์และแกนนำในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างองค์กรกับประชาชน
- การสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของร่วมถือเป็นหัวใจในการเสริมสร้างความผูกพัน พอช. ควรเปิดโอกาสให้ชุมชนได้กำหนดเป้าหมาย ออกแบบกิจกรรม และริเริ่มโครงการด้วยตนเอง เมื่อชุมชนเห็นผลลัพธ์ที่เกิดจากความพยายามของตนเอง จะนำไปสู่ความภาคภูมิใจและความผูกพันที่ยั่งยืน พร้อมกันนี้ยังมีข้อสังเกตเกี่ยวกับงบประมาณและกฎระเบียบที่ควรได้รับการปรับปรุง เนื่องจากงบประมาณที่จำกัดทำให้ผลลัพธ์ไม่ชัดเจนและลดทอนแรงจูงใจของชุมชน อีกทั้งกฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป โดยเฉพาะต่อกลุ่มผู้สูงอายุ ควรถูกปรับให้ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับวิถีของประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความร่วมมือและความราบรื่นมากยิ่งขึ้น

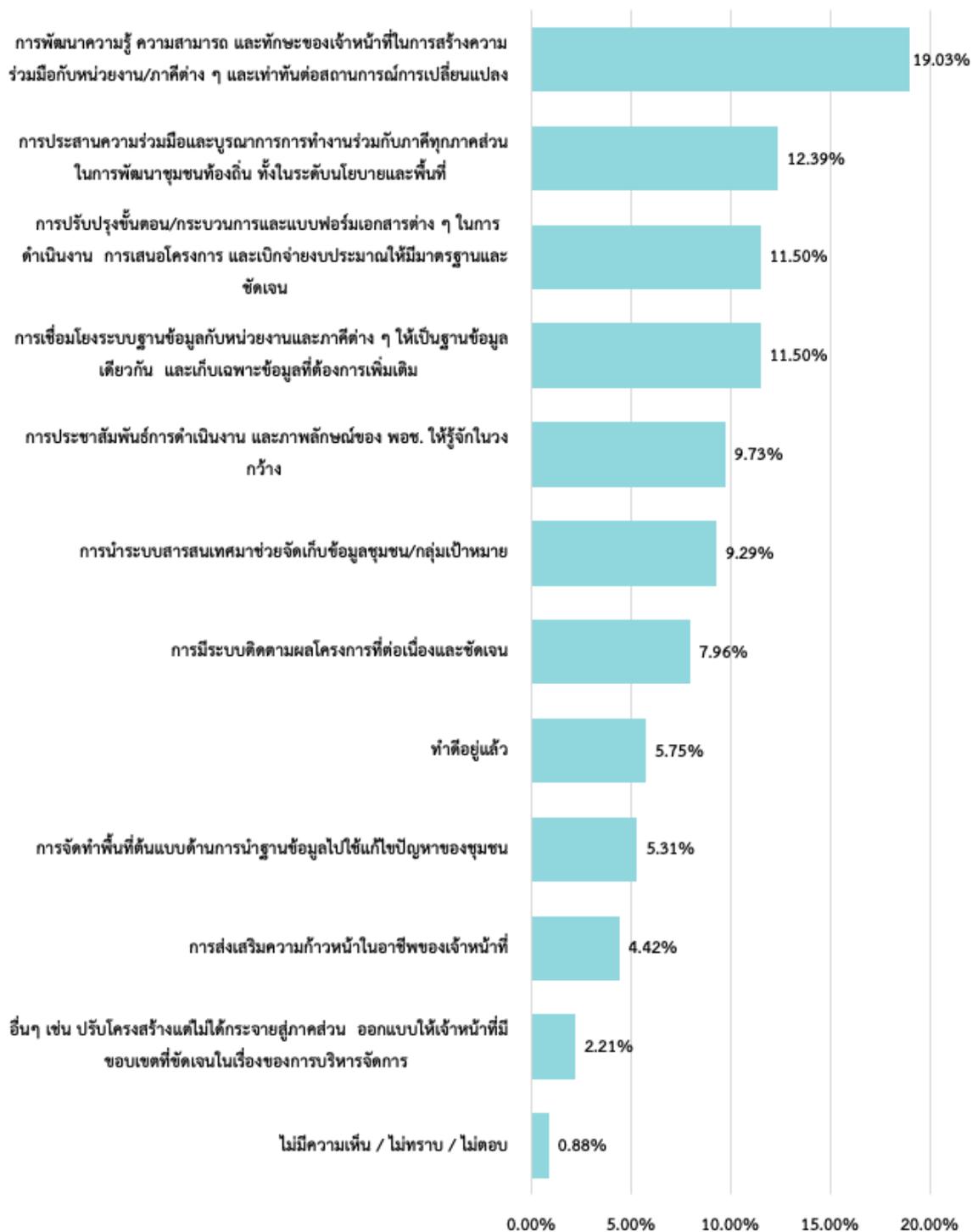
## 5.6 ความเห็นต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ความเห็นต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ พบว่า ประเด็นที่ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นพิเศษ ในระยะสั้น (ไม่เกิน 3 ปี) คือ การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ รวมทั้งการปรับตัวให้เท่าทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีผู้ตอบจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.03 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อศักยภาพบุคลากรเป็นลำดับแรกในการยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของ พอช. รองลงมา คือ การประสานความร่วมมือและบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ทั้งในระดับนโยบายและระดับพื้นที่ โดยมีผู้ตอบจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.39 สะท้อนว่าผู้รับบริการเห็นความสำคัญของการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการเชื่อมโยงพลังจากหลายภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนงานพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

ในลำดับถัดมา คือ การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ ให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน และการปรับปรุงขั้นตอน กระบวนการ และแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ในการดำเนินงาน การเสนอโครงการ และการเบิกจ่ายงบประมาณให้มีมาตรฐานและชัดเจน ซึ่งทั้งสองประเด็นนี้มีผู้ตอบเท่ากัน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 แสดงถึงความต้องการให้ระบบข้อมูลและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความเป็นเอกภาพ โปร่งใส และสะดวกต่อการใช้งานจริง

ประเด็นที่ตามมา คือ การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานและภาพลักษณ์ของ พอช. ให้รู้จักในวงกว้าง มีผู้ตอบจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.73 ขณะที่การนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดเก็บข้อมูลชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมาย มีผู้ตอบจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.29 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการสื่อสารต่อสาธารณะและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเหมาะสม สำหรับการมีระบบติดตามผลโครงการที่ต่อเนื่องและชัดเจน มีผู้ตอบจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.96 ซึ่งสะท้อนว่าผู้รับบริการเห็นความจำเป็นของกลไกการติดตามเพื่อให้มั่นใจในผลสัมฤทธิ์และความโปร่งใสของโครงการ

ในประเด็นอื่น ๆ พบว่า มีผู้ตอบบางส่วนที่เห็นว่าการทำงานของ พอช. ทำได้ดีอยู่แล้ว โดยมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และมีผู้ตอบที่ให้ความสำคัญกับการจัดทำพื้นที่ต้นแบบด้านการนำฐานข้อมูลไปใช้แก้ไขปัญหาของชุมชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.31 นอกจากนี้ การส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการตอบจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.42 และมีข้อเสนออื่น ๆ เช่น การปรับโครงสร้างแต่ยังไม่สามารถกระจายไปสู่ทุกภาคส่วน หรือการออกแบบให้เจ้าหน้าที่มีขอบเขตที่ชัดเจนด้านการบริหารจัดการ โดยมีผู้ตอบจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.21 ขณะที่ผู้ตอบที่ไม่มีความเห็นไม่ทราบ หรือไม่ตอบ มีเพียง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88



แผนภาพที่ 5.1 ความเห็นต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดย คณะกรรมการสถาบันฯ และ คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2568



## บทที่ 6

### ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

#### 6.1 การศึกษาเชิงคุณภาพกลุ่มผู้รับบริการ

การศึกษาเชิงคุณภาพกลุ่มผู้รับบริการ ดำเนินการโดยการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์ เพื่อการติดตามประเมินผล เป็นกระบวนการที่มุ่งทำความเข้าใจบริบทของชุมชนและโครงการในมิติที่หลากหลาย ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยการพูดคุยอย่างใกล้ชิดกับแกนนำชุมชน คณะกรรมการสหกรณ์ ผู้แทนสภาองค์กรชุมชน รวมถึงครัวเรือนที่เข้าร่วมโครงการ วิธีการดังกล่าวเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนประสบการณ์จริง มุมมองต่อปัญหา ผลกระทบ และข้อเสนอแนะเชิงลึกที่อาจไม่ปรากฏชัดจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ทำให้สามารถรวบรวมสาระสำคัญทั้งในส่วนที่เป็นปัญหาหลักของพื้นที่ส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในหลายชุมชน ตลอดจนประเด็นเฉพาะบางพื้นที่ที่สะท้อนความแตกต่างหลากหลาย เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นข้อค้นพบเชิงภาพรวมที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

การศึกษาเชิงคุณภาพกลุ่มผู้รับบริการ มุ่งเน้นไปที่ 3 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ผลกระทบจากการเข้าร่วมโครงการ (ภาพรวมเชิงวิชาการ) 2) ประเด็นปัญหาและอุปสรรค และ 3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

##### 6.1.1 ผลกระทบจากการเข้าร่วมโครงการ

###### 1) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจของครัวเรือนและชุมชน

การเข้าร่วมโครงการมีนัยสำคัญต่อฐานะทางการเงินของครัวเรือนในหลายมิติ ประการแรก คือ “การลดภาระรายจ่ายที่มีได้วางแผน” จากการซ่อมแซมหรือปรับปรุงที่อยู่อาศัยที่ชำรุดทรุดโทรม ทำให้ครัวเรือนสามารถจัดสรรทรัพยากรไปสู่ความต้องการพื้นฐานอื่น เช่น อาหาร การศึกษา และสุขภาพ เกิดผล “ปรับความเรียบของกระแสเงินสด” (consumption smoothing) ลดความเสี่ยงจากค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน ประการที่สอง คือ “การยกระดับการเข้าถึงทุนในระบบ” ผ่านกองทุน/สหกรณ์และวินัยการออมร่วม ส่งผลให้โครงสร้างหนี้ของครัวเรือนเปลี่ยนจากแหล่งเงินกู้ยืมในระบบที่ดอกเบี้ยสูง มาเป็นสินเชื่อภายในกลุ่มที่มีเงื่อนไขเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ประการที่สาม คือ “การเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของครัวเรือน” โดยที่อยู่อาศัยที่มั่นคงและได้มาตรฐานมากขึ้นทำหน้าที่เป็นทุนทางกายภาพ (physical capital) ที่สนับสนุนผลิตภาพแรงงาน การประกอบอาชีพ และความสามารถในการหารายได้ที่สม่ำเสมอขึ้น นอกจากนี้ วงจรการออมสร้างในท้องถิ่นยังส่งผลคุณภาพเศรษฐกิจแก่ผู้ประกอบการรายย่อยและแรงงานท้องถิ่น สะท้อนการหมุนเวียนรายได้ภายในชุมชน

อย่างไรก็ดี ผลกระทบด้านเศรษฐกิจมี “ความแปรตามเงื่อนไข” อาทิ ความเพียงพอของงบประมาณต่อหน่วยครัวเรือน ความสามารถในการชำระหนี้ของสมาชิก และคุณภาพการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อของสถาบันการเงินชุมชน หากการคัดกรองหนี้-ความสามารถชำระไม่รัดกุม อาจก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระบางส่วนซึ่งจำเป็นต้องมีกลไกบรรเทาความเสี่ยง (เช่น กองทุนกันสำรอง นโยบายผ่อนผันกรณีพิเศษ และการติดตามให้คำปรึกษาทางการเงินรายกรณี)

## 2) ผลกระทบด้านสังคม คุณภาพชีวิต และทุนมนุษย์

ที่อยู่อาศัยที่มั่นคงปลอดภัยย่อมเชื่อมโยงกับคุณภาพชีวิตในทุกมิติ คราวเรือนสะท้อน “ความรู้สึกปลอดภัย ศักดิ์ศรี และความภูมิใจ” ที่เพิ่มขึ้นจากการมีบ้านที่มีมาตรฐาน สร้างผลบวกต่อสุขภาพกาย-ใจ ลดความตึงเครียดเรื้อรังที่เกิดจากความไม่มั่นคงด้านที่อยู่อาศัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสุขาภิบาลที่ดีขึ้น ส่งผลต่อสุขภาพครัวเรือนและลดความเสี่ยงโรคอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยต่อคุณภาพในเชิงทุนมนุษย์ ความมั่นคงของบ้านเอื้อต่อความพร้อมในการทำงาน การเรียนรู้ของเด็กและเยาวชน และการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ทั้งยังลดความเสี่ยงการย้ายถิ่นแบบจำยอมอันกระทบการศึกษาของเด็กและรายได้ของผู้ปกครอง

ในระดับสังคม ผลสำคัญคือ “ความเหนียวแน่นและความไว้วางใจ” (social cohesion & trust) ที่เพิ่มขึ้น เมื่อสมาชิกมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การกำหนดกติกา และการติดตามตรวจสอบร่วมกัน ความสัมพันธ์แนวราบในชุมชนเข้มแข็งขึ้น ซึ่งเป็นทุนทางสังคมที่ช่วยลดต้นทุนการทำธุรกรรมและสร้างวัฒนธรรมความช่วยเหลือเกื้อกูลต่อเนื่อง

## 3) ผลกระทบต่อการรวมกลุ่ม สถาบันชุมชน และธรรมาภิบาล

โครงการกระตุ้น “การสถาปนาและ/หรือฟื้นฟูสถาบันชุมชน” ได้แก่ กองทุนออมทรัพย์ สหกรณ์ เคาสถาน สภาองค์กรชุมชน และคณะทำงานประจำโครงการ สถาบันเหล่านี้ทำหน้าที่กำกับกติกา คัดกรองสิทธิ วางแผนการเงินและติดตามประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร เป็นโครงสร้างรองรับความยั่งยืนหลังโครงการ สิ่งสำคัญคือ “ระเบียบและวินัยร่วม” เช่น หลักเกณฑ์การเข้าร่วม-การรับสิทธิ หลักความโปร่งใสการใช้เงิน ขั้นตอนติดตามคุณภาพงานซ่อม/สร้าง และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ การมีธรรมาภิบาลที่เข้มแข็งช่วยลดปัญหาความขัดแย้งภายใน ความรู้สึกไม่เป็นธรรม และการเลือกปฏิบัติ อีกทั้งยกระดับความน่าเชื่อถือของสถาบันชุมชนต่อหน่วยงานภายนอก ทำให้เกิดความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และหน่วยงานรัฐอื่นได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 4) ผลกระทบเชิงโครงสร้าง ความมั่นคงด้านสิทธิ การพัฒนาพื้นที่ และภูมิทัศน์คุณภาพ

ผลกระทบระยะยาวที่เด่นคือ “ความมั่นคงด้านการอยู่อาศัย” ทั้งในมิติสิทธิการครอบครอง การลดความเสี่ยงโลว์รีโอ และการยกระดับมาตรฐานกายภาพของบ้านและชุมชน เมื่อมีความชัดเจนเรื่องสิทธิและกติกาพื้นที่ ชุมชนสามารถวางแผนการลงทุนในทรัพย์สินที่อยู่อาศัยได้อย่างมีเหตุผล เพิ่มแรงจูงใจในการบำรุงรักษาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน กระบวนการซ่อม/สร้างที่เน้นมาตรฐานความปลอดภัย สุขาภิบาล น้ำสะอาด ระบบระบายน้ำ และพื้นที่สาธารณะ ส่งเสริม “ภูมิทัศน์คุณภาพ” ที่เอื้อต่อการอยู่อาศัยและกิจกรรมเศรษฐกิจชุมชน ลดความเปราะบางต่ออุทกภัยและภัยพิบัติทางธรรมชาติ โดยเฉพาะในพื้นที่เสี่ยงปัจจัยโครงสร้างเหล่านี้ทำหน้าที่เป็น “กันชนทางสังคม-เศรษฐกิจ” (socio-economic buffers) ที่ช่วยให้ชุมชนฟื้นตัวได้เร็วเมื่อเผชิญแรงกระแทกจากภายนอก

## 5) ความเสมอภาคและการคุ้มครองกลุ่มเปราะบาง

โครงการมีบทบาทต่อความเสมอภาคทางสังคมผ่านกลไกคัดกรองและจัดสรรทรัพยากรแก่ครัวเรือนยากจนหรือผู้มีความเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ เด็กในครัวเรือนยากจน ผู้พิการ และครัวเรือนที่ขาดเอกสารสิทธิ การปรับปรุงบ้านตาม “หลักการออกแบบเพื่อทุกคน” (universal design) ช่วยลดอุปสรรคการใช้ชีวิตประจำวันและเพิ่มความปลอดภัย ขณะเดียวกัน กติกาและกระบวนการต้องระวังความเสี่ยงการตกหล่นของผู้มีสิทธิ การเลือกปฏิบัติ หรืออคติทางเพศและอายุ เพื่อให้ผลประโยชน์ของโครงการกระจายอย่างเป็นธรรมจริง มีใช้เพียงเชิงนโยบาย

## 6) ความยั่งยืนทางการเงินและการบริหารความเสี่ยง

ความยั่งยืนของผลกระทบผูกพันกับ “ระเบียบการเงินชุมชนที่รอบคอบ” การกำกับลูกหนี้ตามความสามารถชำระจริง มาตรการป้องกันหนี้เสีย การตั้งสำรองความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน รวมทั้งการสร้างวินัยออมสม่ำเสมอและกลไกจูงใจเชิงบวก ความโปร่งใสของข้อมูลการเงินและการมีส่วนร่วมตรวจสอบจากสมาชิกเป็นเงื่อนไขหลักของความเชื่อมั่นในระยะยาว นอกจากนี้ การบำรุงรักษาหลังการซ่อม/สร้างและแผนซ่อมบำรุงตามรอบอายุวัสดุจะลดต้นทุนรวมตลอดอายุใช้งาน (life-cycle cost) ทำให้ทรัพย์สินชุมชนคงประสิทธิภาพ

## 7) ผลกระทบไม่พึงประสงค์และความเสี่ยงเชิงระบบ

แม้ผลลัพธ์โดยรวมเป็นบวก แต่ข้อมูลภาคสนามชี้ให้เห็น “ความเสี่ยงที่ต้องเฝ้าระวัง” ได้แก่ ภาระหนี้เกินศักยภาพของบางครัวเรือน ความตึงเครียดจากการจัดลำดับสิทธิประโยชน์ ความคาดหวังต่อวงเงินที่อาจไม่เพียงพอ และคุณภาพงานซ่อม/สร้างที่ไม่สม่ำเสมอหากการกำกับดูแลหละหลวม โครงการจึงควรมีกลไกข้อร้องเรียนและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การรับฟังอย่างเป็นระบบ มาตรฐานการตรวจรับงานชัดเจน และการสื่อสารความเสี่ยง-ข้อจำกัดของโครงการอย่างโปร่งใสตั้งแต่ต้น

โดยสรุป การเข้าร่วมโครงการส่งผลเชิงบวกต่อครัวเรือน ชุมชน และโครงสร้างสังคมอย่างมีนัยสำคัญ ผ่านการลดภาระเศรษฐกิจ ยกระดับคุณภาพชีวิต เสริมสร้างทุนสังคม สถาปนาสถาบันชุมชน และเพิ่มความมั่นคงด้านสิทธิและมาตรฐานกายภาพของที่อยู่อาศัย พร้อมกันนี้ยังชี้ให้เห็นเงื่อนไขความสำเร็จและความเสี่ยงที่ต้องบริหารจัดการ เพื่อให้ผลกระทบดำรงอยู่อย่างยั่งยืนและขยายผลได้ในวงกว้าง

### 6.1.2 ประเด็นปัญหาและอุปสรรค

#### 1) ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและงบประมาณ

งบประมาณที่สนับสนุนต่อครัวเรือนยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับต้นทุนการซ่อมแซมหรือสร้างบ้านจริง โดยเฉพาะในพื้นที่ที่บ้านเรือนเสื่อมโทรมรุนแรง หรือในครัวเรือนที่ต้องการการก่อสร้างใหม่มากกว่า การปรับปรุงเพียงบางส่วน การจัดสรรงบประมาณเฉพาะค่าวัสดุ โดยไม่ครอบคลุมค่าแรงช่างและต้นทุนแฝง อาจทำให้ครัวเรือนต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายเอง และในบางกรณีไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผน ผลที่เกิดขึ้นคือความเหลื่อมล้ำด้านคุณภาพการปรับปรุงที่อยู่อาศัยระหว่างครัวเรือน

## 2) ความเข้าใจและการยอมรับของชุมชน

ในหลายพื้นที่ การสื่อสารโครงการยังไม่ทั่วถึง ทำให้ชาวบ้านบางส่วนขาดความเข้าใจในหลักเกณฑ์ ขั้นตอน หรือเงื่อนไขการเข้าร่วม ส่งผลให้เกิดความไม่เชื่อมั่น ความลังเล หรือการปฏิเสธเข้าร่วม ขณะเดียวกัน ยังพบปัญหาการยอมรับโครงการในกลุ่มครัวเรือนที่มองว่าเกณฑ์การคัดเลือกไม่เป็นธรรม หรือไม่ได้สะท้อน ปัญหาความเดือดร้อนอย่างแท้จริง สิ่งเหล่านี้จึงก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในชุมชน และลดทอนความสามัคคี ที่ควรเกิดขึ้นจากกระบวนการรวมกลุ่ม

## 3) ปัญหาด้านรายได้และหนี้สินครัวเรือน

แม้การเข้าร่วมโครงการจะช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัย แต่ครัวเรือนจำนวนมากไม่น้อยยังคงเผชิญกับ ภาระหนี้สินและรายได้ที่ไม่มั่นคง การต้องกู้ยืมเพิ่มเติมเพื่อนำมาร่วมสมทบหรือปรับปรุงบ้าน อาจก่อให้เกิด การสะสมหนี้เกินศักยภาพการชำระหนี้ ความเสี่ยงของการผิมนัดชำระโดยเฉพาะในระบบกองทุนชุมชนและ สหกรณ์ จึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางการเงินของโครงการในระยะยาว

## 4) ความเข้มแข็งของกลไกบริหารจัดการชุมชน

การดำเนินโครงการจำเป็นต้องอาศัยความเข้มแข็งของสถาบันชุมชน เช่น กองทุนออมทรัพย์หรือ สหกรณ์ แต่ในบางพื้นที่กลไกเหล่านี้ยังอยู่ในระยะเริ่มต้น หรือมีปัญหาการจัดการหนี้ การขาดบุคลากรที่มี ความรู้ด้านการเงินและการบริหารจัดการ รวมถึงความโปร่งใสในการดำเนินงาน การขาดระบบตรวจสอบและ กลไกการถ่วงดุลที่ชัดเจน ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการค้างชำระหนี้ การจัดการทรัพยากรที่ไม่ทั่วถึง หรือการเกิด ข้อขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ภายใน

## 5) ความร่วมมือกับภาคส่วนภายนอก

แม้ว่าหลักการของโครงการมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของหลายภาคส่วน แต่ในทางปฏิบัติ ความร่วมมือกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และภาคเอกชนยังไม่ต่อเนื่องหรือไม่เป็นระบบ ส่งผล ให้การสนับสนุนด้านเทคนิค งบประมาณเสริม และการบูรณาการงานพัฒนาในมิติต่าง ๆ ไม่ได้เกิดขึ้นอย่างเต็ม ศักยภาพ

## 6) ปัญหาเชิงกายภาพและบริบทพื้นที่

บางพื้นที่มีลักษณะภูมิประเทศและข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น ตั้งอยู่ในเขตเสี่ยงภัย อยู่บนที่ดินของรัฐ หรือพื้นที่บุกรุกเดิม ทำให้การปรับปรุงหรือสร้างบ้านใหม่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด หรือ ยังคงเผชิญความเสี่ยงด้านสิทธิการอยู่อาศัยในระยะยาว ปัญหาเหล่านี้สะท้อนว่า แม้โครงการจะช่วยแก้ปัญหา เชิงกายภาพเฉพาะหน้า แต่ยังไม่สามารถแก้ไขข้อจำกัดเชิงโครงสร้างได้อย่างเบ็ดเสร็จ

## 7) ข้อจำกัดด้านศักยภาพบุคลากรและการติดตามผล

บุคลากรที่ทำหน้าที่สนับสนุนในชุมชนมักต้องรับผิดชอบหลายพื้นที่ ทำให้ไม่สามารถติดตามงานได้ อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง การให้คำปรึกษาทางเทคนิค การอบรมด้านการเงิน หรือการเสริมทักษะการบริหาร

จัดการแก่ผู้นำชุมชนจึงยังไม่ทั่วถึง อีกทั้งระบบติดตามและประเมินผล (M&E) ที่ใช้ยังไม่ครอบคลุมการเก็บข้อมูลเชิงลึก เช่น ความยั่งยืนของกองทุน อัตราการซ่อมบำรุงต่อรอบอายุบ้าน หรือความพึงพอใจของกลุ่มเปราะบาง

## 8) ผลกระทบจากบริบทเศรษฐกิจและสังคมภายนอก

ความผันผวนทางเศรษฐกิจ ราคาวัสดุก่อสร้างที่สูงขึ้น รวมถึงวิกฤติจากโรคระบาดและภัยธรรมชาติ เป็นอุปสรรคที่กระทบต่อการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ ความไม่แน่นอนเหล่านี้เพิ่มต้นทุนโครงการ และอาจทำให้การดำเนินการล่าช้าหรือไม่สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด

โดยสรุป ประเด็นปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินโครงการสะท้อนให้เห็นว่า ความสำเร็จของโครงการมิได้ขึ้นอยู่กับการจัดสรรงบประมาณ แต่ยังคงผูกพันกับโครงสร้างการบริหารจัดการชุมชน ความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ความเข้าใจและการยอมรับของประชาชน ตลอดจนปัจจัยเศรษฐกิจและสังคมภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของโครงการ ดังนั้น การแก้ไขอุปสรรคจึงต้องดำเนินการแบบบูรณาการ โดยพัฒนากลไกสนับสนุนที่รอบด้าน ทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร การเสริมความเข้มแข็งของกองทุน และสถาบันชุมชน การสร้างความร่วมมือกับท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการพัฒนาระบบติดตามประเมินผลที่ครอบคลุม เพื่อให้โครงการสามารถดำรงความยั่งยืนและขยายผลได้จริง

### 6.1.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### 1) ความพึงพอใจและการรับรู้คุณค่าของโครงการ

เสียงสะท้อนส่วนใหญ่แสดงถึงความพึงพอใจที่ชุมชนได้รับจากการสนับสนุนของโครงการ โดยมองว่าโครงการช่วยแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยได้จริง และทำให้ชุมชนมีความมั่นคงทางชีวิตมากขึ้น ประชาชนจำนวนมากมองว่าการดำเนินงานของโครงการมิได้เป็นเพียงการซ่อมแซมหรือก่อสร้างบ้าน แต่ยังเป็นการสร้างความหวังและความเชื่อมั่นในระบบสนับสนุนจากภาครัฐ ส่งผลให้ชุมชนเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้ถูกทอดทิ้ง

#### 2) ความต้องการด้านงบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะที่ปรากฏบ่อยครั้งคือ ความจำเป็นในการเพิ่มงบประมาณให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่แท้จริง โดยเฉพาะค่าแรงก่อสร้างที่มักไม่ได้รับการสนับสนุนเพียงพอ คริวเรือนและชุมชนสะท้อนว่าการจัดสรรงบประมาณในลักษณะปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองต่อสภาพความเป็นจริงที่หลากหลายของคริวเรือนที่เดือดร้อน การเพิ่มความยืดหยุ่นในการใช้งบประมาณ หรือการจัดหาแหล่งทุนเสริมจากภาคส่วนอื่น ๆ จึงถูกเสนอเป็นทางเลือกที่ควรพิจารณา

#### 3) การสร้างความเข้าใจและการสื่อสารในชุมชน

หลายข้อคิดเห็นชี้ให้เห็นว่า การสร้างความเข้าใจร่วมกันในชุมชนเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินโครงการ ชุมชนบางส่วนเสนอให้มีเวทีพูดคุย การประชุมอธิบายหลักเกณฑ์และเงื่อนไขอย่าง

สม่ำเสมอ เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดหรือความไม่เป็นเอกภาพภายใน อีกทั้งยังเสนอให้เพิ่มการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อพูดคุยอย่างใกล้ชิด เพื่อให้สมาชิกชุมชนทุกกลุ่มได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงไปตรงมา

#### 4) การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

ข้อเสนอจำนวนหนึ่งสะท้อนถึงความต้องการให้เร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพของการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ทั้งหน่วยงานรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการสนับสนุนในมิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น โครงสร้างพื้นฐาน การสาธารณสุขภาค และการสนับสนุนงบประมาณเสริม การบูรณาการเชิงพื้นที่ระหว่างโครงการของ พอช. กับโครงการของหน่วยงานอื่นจึงเป็นข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์ที่ถูกเน้นย้ำ

#### 5) การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรและการสนับสนุนต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะอีกด้านหนึ่งมุ่งไปที่บทบาทของเจ้าหน้าที่ พอช. และคณะทำงานในพื้นที่ โดยชุมชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มีการติดตาม พูดคุย และให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการเงิน การจัดการองค์กร และการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในชุมชน นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของผู้นำชุมชนและคณะกรรมการกองทุน เพื่อให้สามารถดูแลและบริหารจัดการโครงการได้ด้วยตนเองในระยะยาว

#### 6) การเสริมสร้างความยั่งยืนของชุมชน

ข้อคิดเห็นในหลายพื้นที่สะท้อนถึงความต้องการให้โครงการไม่หยุดเพียงการแก้ปัญหาที่อยู่อาศัยในระยะสั้น แต่ควรต่อยอดสู่การสร้างความเข้มแข็งในระยะยาว เช่น การสร้างที่ทำการชุมชน การพัฒนาทุนมนุษย์ การส่งเสริมการอาชีพ และการพัฒนาพื้นที่สาธารณะเพื่อกิจกรรมชุมชน ซึ่งจะช่วยให้ชุมชนมีรากฐานที่มั่นคงและสามารถขับเคลื่อนได้ด้วยตนเอง

โดยสรุป ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากภาคสนามสะท้อนให้เห็นถึงทั้ง “การยอมรับในคุณค่าของโครงการ” และ “ความคาดหวังต่อการปรับปรุงในอนาคต” ประชาชนและชุมชนต่างตระหนักถึงประโยชน์ของโครงการ แต่ก็ยังคงต้องการให้มีการเพิ่มทรัพยากรที่เพียงพอ การสื่อสารที่เข้าถึงและโปร่งใส การประสานงานข้ามหน่วยงานที่เข้มแข็ง และการสนับสนุนต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืน การนำข้อคิดเห็นเหล่านี้ไปใช้ในการปรับปรุงโครงการ จะช่วยให้โครงการสามารถตอบสนองต่อความต้องการเชิงลึกของชุมชนได้ดียิ่งขึ้น และสร้างความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยและสังคมฐานรากได้อย่างแท้จริง

### 6.2 การศึกษาเชิงคุณภาพของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

การศึกษาเชิงคุณภาพของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีรายชื่อและกำหนดการการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ แสดงดัง ตารางที่ 6.1 และมีรายละเอียดผลการศึกษาดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 6.1 รายชื่อและกำหนดการการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่ทำงานร่วมกับ พอช.**

ที่	รายนาม	ตำแหน่ง	วันที่ สัมภาษณ์
1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตติ มงคลชัยอรัญญา	ที่ปรึกษาคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	9-ส.ค.-68
2	รองศาสตราจารย์ณัฐพงศ์ จิตรนิรัตน์	อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ	9-ส.ค.-68
3	นางสาวอร่ามศรี จันทร์สุขศรี	ผู้แทนขบวนองค์กรชุมชนภาคเหนือ	11-ส.ค.-68
4	นางสาวจรรยา กลัดล้อม	กรรมการผู้แทนองค์กรชุมชนในคณะกรรมการ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	12-ส.ค.-68
5	นายจ้านงค์ จิตนิรัตน์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	13-ส.ค.-68
6	นางจันทิมา ลังประเสริฐ	ผู้แทนองค์กรชุมชน	13-ส.ค.-68
7	นายนเรศ สถิตยพงศ์	ผู้ทรงคุณวุฒิระบบควบคุมภายในและบริหาร ความเสี่ยง	13-ส.ค.-68
8	นายประนอบ คงสม	ผู้นำขบวนองค์กรชุมชนจังหวัดสงขลา	13-ส.ค.-68
9	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรบูรณ์ วิสารทสกุล	คณบดีวิทยาลัยพัฒนาศาสตร์ ป่วย อังภากรณ์ ธรรมศาสตร์	14-ส.ค.-68
10	รองศาสตราจารย์สมบัติ กุสุมาวลี	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนานาชาติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	14-ส.ค.-68
11	นายเชิด สิงห์คำป่อง	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเศรษฐกิจและทุน	14-ส.ค.-68
12	นายวิรัตน์ สุขกุล	ผู้แทนเครือข่ายสวัสดิการชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	14-ส.ค.-68
13	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริรัตน์ แซ่เส็ง	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	14-ส.ค.-68
14	นางกริทิพย์ มงคลชัยอรัญญา	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาบุคลากร	15-ส.ค.-68
15	นายบรรจง นะแส	ที่ปรึกษาสมาคมรักษ์ทะเลไทย	15-ส.ค.-68
16	นายสมคิด แก้วทิพย์	ผู้อำนวยการวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้	15-ส.ค.-68
17	นายละอองดาว สีลาน้ำเตี้ย	ที่ปรึกษาคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	16-ส.ค.-68
18	ศาสตราจารย์เกียรติคุณสุริชัย หวันแก้ว	ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาสันติภาพและความขัดแย้ง	16-ส.ค.-68
19	นายนิรันดร คำนุ	หัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	17-ส.ค.-68
20	นายรพีพงษ์ ยงค์ประดิษฐ์	ผู้นำขบวนองค์กรชุมชนกลุ่มจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล	20-ส.ค.-68

## 6.2.1 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ พอช.

### 1) จุดแข็งในการสนับสนุนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง

#### (1) การดำเนินงานโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง (Area-based) และกลไกชุมชน

ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าจุดแข็งสำคัญของ พอช. คือการดำเนินงานโดยยึดพื้นที่เป็นศูนย์กลาง และใช้สภาองค์กรชุมชนหรือเครือข่ายระดับท้องถิ่นเป็นกลไกหลัก กระบวนการดังกล่าวเอื้อต่อการสร้างเวทีพูดคุย แลกเปลี่ยน และแก้ไขปัญหาาร่วมกันในบริบทของพื้นที่

*“การใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง โดยมีสภาองค์กรชุมชนที่สามารถจัดเวทีกลางในการรับฟังข้อเสนอแนะ และหาแนวทางร่วมกันแก้ปัญหา”*

#### (2) การเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการงบประมาณของชุมชน

จุดแข็งที่แตกต่างจากหน่วยงานอื่นคือ พอช. เปิดโอกาสให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการงบประมาณได้ด้วยตนเอง ถือเป็นกลไกที่ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งและรับผิดชอบต่อการพัฒนา

*“ไม่มีหน่วยงานใดที่ให้ชาวบ้านบริหารงบประมาณได้แบบนี้”*

#### (3) ความใกล้ชิดและความเชื่อมั่นจากภาคประชาชน

พอช. ได้รับการมองว่าเป็นหน่วยงานที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างใกล้ชิด เข้าใจบริบท และได้รับความไว้วางใจมากกว่าหน่วยงานราชการทั่วไป

*“เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิด เข้าใจ และเข้าถึงภาคประชาชนได้ดีที่สุด”*

#### (4) คุณภาพบุคลากรและเครือข่ายการทำงาน

องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และลงพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ทำให้สามารถสานต่อกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

#### (5) โครงสร้างและสถานะทางกฎหมายที่รองรับ

พอช. มีสถานะเป็นองค์การมหาชนที่มีกฎหมายรองรับโดยตรง ทำให้มีความคล่องตัวและอิสระมากกว่าหน่วยงานราชการทั่วไป ความยืดหยุ่นดังกล่าวช่วยให้สามารถดำเนินงานร่วมกับชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

*“การทำงานคล่องตัว มีอิสระ ไม่เหมือนหน่วยงานราชการทั่วไป”*

#### (6) การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและความเข้มแข็งของชุมชน

พอช. มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ชุมชนสามารถรวมกลุ่ม วางแผน และกำหนดทิศทางการพัฒนาด้วยตนเอง ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมและความเข้มแข็งในระดับพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรม

## (7) ประเด็นอื่น ๆ

ผู้ทรงคุณวุฒิบางรายได้กล่าวถึงความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง แนวคิดการจัดตั้งองค์กรที่มีความเหมาะสม การมีเครือข่ายที่เข้มแข็ง และผลการประเมินที่อยู่ในระดับที่น่าพอใจ

### 2) จุดที่ควรปรับปรุงในการสนับสนุนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง

#### (1) ข้อจำกัดด้านอัตรากำลังและภาระงานของเจ้าหน้าที่

ประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ การมีบุคลากรจำกัด เจ้าหน้าที่หนึ่งคนต้องดูแลหลายจังหวัด ส่งผลให้การทำงานไม่ครอบคลุมและไม่ต่อเนื่อง การขาดสำนักงาน พอช. ในพื้นที่ยิ่งทำให้การประสานงานติดขัด หลายท่านเสนอให้เพิ่มอัตรากำลังและจัดตั้งสำนักงานถาวรในพื้นที่

*“การมีเจ้าหน้าที่จำกัด งบประมาณลดลง การทำงานติดขัดบ่อย”*

#### (2) ความไม่เท่าเทียมและความเข้มแข็งของพื้นที่

ความเข้มแข็งของสภาองค์กรชุมชนในแต่ละจังหวัดแตกต่างกัน ทำให้ผลการดำเนินงานไม่สม่ำเสมอ อีกทั้งงบประมาณสนับสนุนมีจำกัด ไม่สอดคล้องกับภารกิจในพื้นที่ ส่งผลให้ชุมชนบางแห่งต้องจัดการตนเองโดยขาดทรัพยากรเพียงพอ

*“บทบาทสภาองค์กรชุมชนบางพื้นที่ยังขาดความเข้มแข็ง ส่งผลให้เกิดจุดอ่อน”*

#### (3) ข้อจำกัดด้านงบประมาณและระบบการจัดการ

มีข้อสังเกตว่าระบบการจัดการงบประมาณยังล้าหลัง ไม่สอดคล้องกับลักษณะงานจริง และมีการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ ทำให้บางโครงการดำเนินการไม่เต็มศักยภาพ

*“ระบบการจัดการงบประมาณที่ล้าหลัง การจัดสรรงบประมาณน้อยเกินไปไม่สอดคล้องกับโครงการ”*

#### (4) การสร้างคนรุ่นใหม่และการสืบทอดอุดมการณ์

หลายความเห็นสะท้อนว่าการดึงคนรุ่นใหม่เข้ามาทำงานกับชุมชนยังเป็นเรื่องยาก ทั้งจากข้อจำกัดด้านค่าตอบแทน และการไม่เปิดพื้นที่ให้แสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ยังมีความท้าทายในการถ่ายทอดอุดมการณ์และค่านิยมของคนรุ่นเก่าไปสู่คนรุ่นใหม่

*“คนรุ่นใหม่ที่เข้าไปทำงานในชุมชน ยังขาดการยอมรับ ... ไม่ได้รับโอกาสในการทำงานร่วมกับผู้ใหญ่”*

*“กลุ่มเครือข่ายส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นเก่า ... ทำให้เกิดจุดอ่อนเรื่องความเชื่อมโยงการทำงานกับคนรุ่นใหม่ ๆ”*

#### (5) ลักษณะการทำงานที่ยังคงเป็นระบบราชการ

มีการวิพากษ์ว่าแม้ พอช. จะเป็นองค์การมหาชน แต่การทำงานยังมีลักษณะเป็นเชิงราชการมากเกินไป ขาดความยืดหยุ่น และถูกจำกัดโดยระบบกำกับของกระทรวง

*“จุดที่ต้องปรับปรุงยังคงเป็นการทำงานในเชิงรูปแบบราชการ”*

## (6) ความท้าทายด้านกลไกการสนับสนุนและการบูรณาการ

มีข้อเสนอให้เสริมกลไกการทำงาน เช่น การมีพี่เลี้ยงในกลุ่มจังหวัด และการบูรณาการฐานข้อมูล เพื่อนำไปสู่การรองรับงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นในเชิงโครงสร้าง

*“ควรมีกลไกการส่งเสริมพี่เลี้ยงในกลุ่มจังหวัดเพิ่มมากขึ้น”*

## (7) ความคิดเห็นอื่น ๆ

- การจัดการองค์กรชุมชนยังไม่บรรลุเป้าหมาย
- ความรู้ความสามารถของคนทำงานฐานล่างยังจำกัด
- ภารกิจงานมากและเจ้าหน้าที่มีเวลาจำกัด
- บางพื้นที่มีข้อจำกัดในการสร้างกลไกเชิงเครือข่ายที่เข้มแข็ง
- ไม่มีจุดที่ต้องปรับปรุง

### 6.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลงานของ พอช.

#### 1) โครงการด้านที่อยู่อาศัย: บ้านมั่นคง และบ้านพอเพียง

ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่ยืนยันตรงกันว่าโครงการ “บ้านมั่นคง” และ “บ้านพอเพียง” เป็นโครงการสำคัญที่สร้างผลลัพธ์เชิงประจักษ์และเป็นที่ยึดจำ ทั้งในเมืองและชนบท ถือเป็นหัวใจหลักที่เชื่อมโยงการพัฒนาไปสู่มิติอื่น เช่น ความเข้มแข็งของชุมชน คุณภาพชีวิต และสิทธิที่ดินทำกิน

*“เรื่องที่อยู่อาศัยทุกประเภท บ้านมั่นคง บ้านชั่วคราว ซึ่งถือเป็นหัวใจหลัก”*

*“โครงการบ้านพอเพียง เป็นโครงการที่ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งทำให้แก้ไขปัญหาชุมชนได้ดีและมีความชัดเจน”*

*“พอช. ถือเป็นตัวอย่างในการดำเนินโครงการเรื่องบ้านได้ดี มีคุณภาพพอสมควร”*

#### 2) กองทุนสวัสดิการชุมชน

กองทุนสวัสดิการถูกกล่าวถึงซ้ำหลายครั้งว่าเป็นกลไกช่วยเหลือประชาชนได้จริง ทั้งในยามเจ็บป่วย เสียชีวิต หรือกรณีฉุกเฉิน ถือเป็นโครงการที่อยู่คู่กับชุมชนมาอย่างยาวนานและสร้างผลกระทบเชิงบวกสูง แม้งบประมาณภาครัฐที่สนับสนุนมีน้อย แต่สามารถสร้างการจัดการที่ยั่งยืนโดยใช้เงินของสมาชิกชุมชนเป็นหลัก

*“กองทุนสวัสดิการชุมชน ... ถึงแม้จะใช้เงินจากภาครัฐน้อย แต่ก็ยังมีผลกระทบค่อนข้างเยอะ”*

*“โครงการกองทุนสวัสดิการเป็นโครงการที่มีรูปธรรมความสำเร็จ ... สามารถช่วยเหลือพี่น้องในชุมชนได้จริง”*

#### 3) สภาองค์กรชุมชนและกระบวนการมีส่วนร่วม

สภาองค์กรชุมชนถูกมองว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการเปิดเวทีให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและกำหนดนโยบายท้องถิ่น แม้จะมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ แต่ก็ช่วยลดความขัดแย้งและสร้างพื้นที่กลางของการสื่อสาร

*“การใช้สภาเป็นเครื่องมือแก้ไขปัญหา เป็นเวทีการหารือและพูดคุย ... เพื่อลดข้อขัดแย้งกัน”*

#### 4) โครงการด้านคุณภาพชีวิตและการสวัสดิการในเชิงนโยบาย

นอกจากเรื่องที่อยู่อาศัยและสวัสดิการพื้นฐาน ยังมีการกล่าวถึงการพัฒนาโครงการคุณภาพชีวิต เช่น การจัดสวัสดิการเชิงลึกที่ต่อยอดเป็นนโยบายสาธารณะ และการสร้างรูปแบบที่ชุมชนสามารถบริหารจัดการตนเองได้

*“สวัสดิการสามารถทำให้เกิดการยกระดับประเด็นงาน ... เป็นสวัสดิการเชิงนโยบายได้มากขึ้น”*

*“โครงการคุณภาพชีวิต ... ถึงแม้งบประมาณน้อยแต่ก็ทำให้ชุมชนมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันพอสมควร”*

#### 5) การบูรณาการกับหน่วยงานอื่นและนวัตกรรมใหม่ ๆ

มีข้อเสนอถึงการทำงานร่วมกับภาคเอกชน มหาวิทยาลัย และหน่วยงานรัฐ เช่น การใช้โครงการ BOI, สสส. รวมถึงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กและนวัตกรรมด้านการเกษตรอัจฉริยะ การนำโครงการเหล่านี้ช่วยเสริมให้พอช. ขยายบทบาทออกไปนอกเหนือจากเรื่องบ้าน

*“Masterpiece คือ การชงให้ชุมชนชาวบ้านเสนอขอความช่วยเหลือจากบริษัท ... เช่น โปรเจกต์ Solar Cell ทำ Smart Agriculture” (ลำดับที่ 2 – ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตติ มงคลชัยอรัญญา)*

#### 6) ความคิดเห็นอื่น ๆ

- การแก้ไขปัญหาชุมชนริมคลอง เช่น คลองเปรม คลองลาดพร้าว
- การตั้งสำนักพัฒนาองค์กรระดับชุมชน เพื่อสร้างผู้นำรุ่นใหม่
- โครงการ “คนรุ่นใหม่คืนถิ่น” ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการพัฒนา

### 6.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ พอช.

#### 1) การกระจายอำนาจและการจัดการงบประมาณโดยชุมชน

หลายความเห็นชี้ว่าการปรับระบบให้ตำบลและชุมชนเป็นผู้บริหารจัดการงบประมาณโดยตรง ถือเป็นพัฒนาการสำคัญ เพราะทำให้เกิดการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส และทำงานสอดคล้องกับความต้องการในพื้นที่ โดยจังหวัดและอำเภอทำหน้าที่กำกับและติดตาม

*“เมื่อก่อนจะเป็นการใช้เจ้าหน้าที่เป็นคนบริหารจัดการ แต่ช่วงหลัง พอช. ให้ชุมชนเป็นผู้บริหารจัดการตนเอง และงบประมาณได้มีการกระจายมายังตำบลโดยตรง”*

#### 2) การปรับโครงสร้างองค์กรและระบบการทำงาน

พอช. มีความพยายามในการปรับโครงสร้างองค์กรและระบบบริหารจัดการ ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัด เช่น ภาระงานเอกสารมาก ระบบฐานข้อมูลที่ไม่เชื่อมโยง และความซับซ้อนของโครงสร้างที่อาจทำให้ประสิทธิภาพลดลง

*“พอช. พยายามจะปรับโครงสร้าง ... แต่ปัญหาคือ Paper work มาก โดยเฉพาะการของบประมาณ”*

### 3) บทบาทของสภาองค์กรชุมชนและกลไกหลายระดับ

การมีกลไกขับเคลื่อนงานหลายระดับ ตั้งแต่ตำบล จังหวัด จนถึงภาค ถือเป็นจุดแข็งในการสร้างการตรวจสอบ ถ่วงดุล และส่งเสริมการทำงานร่วมกัน แต่ยังมีข้อท้าทายในการสร้างสมดุลของคนทำงาน โดยเฉพาะการดึง คนรุ่นใหม่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น

“การมีกลไกการขับเคลื่อนงานหลายระดับถือเป็นความก้าวหน้า ... แต่ควรมีคนรุ่นใหม่เข้ามามากขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความสมดุล”

### 4) ปัญหาความต่อเนื่องและผู้นำองค์กร

ผู้ทรงคุณวุฒิสะท้อนว่าการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและบอร์ดบริหารบ่อยครั้ง ส่งผลให้การดำเนินงาน ไม่ต่อเนื่อง บางช่วงมีการขับเคลื่อนอย่างเข้มแข็ง แต่บางช่วงกลับสะดุดเนื่องจากผู้บริหารใหม่ยังไม่เข้าใจ ทิศทางดั้งเดิมขององค์กร

“การบริหารงานอาจไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารหรือบอร์ดที่เข้ามาใหม่”

### 5) การทำงานที่ยังคงมีลักษณะราชการมากเกินไป

แม้ พอช. จะเป็นองค์การมหาชน แต่ยังคงถูกวิพากษ์ว่าเน้นระบบระเบียบ การจัดทำรายงาน และตัวชี้วัดเชิง ปริมาณมากเกินไป ขณะที่ละเลยการวัดผลลัพธ์เชิงคุณภาพและการพัฒนาชุมชนอย่างแท้จริง

“องค์กรมีความเป็นระบบราชการมากเกินไป ... เน้นรายงานและ KPI มากกว่าผลลัพธ์”

### 6) การสร้างคนรุ่นใหม่และการสืบทอดงาน

มีข้อสังเกตว่าพื้นฐานของการทำงานยังคงอาศัยแกนนำรุ่นเดิมมาก คนรุ่นใหม่ที่ยังขาดอุดมการณ์ หรือไม่ได้รับโอกาสเพียงพอ ส่งผลต่อความเข้มแข็งในระยะยาว

“พอช. ยังทำงานอยู่บนฐานหรือแกนนำคนรุ่นเดิมค่อนข้างเยอะ” (ลำดับที่ 7 – ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
วีรบูรณ์ วิสารทสกุล)

“คนรุ่นใหม่ที่ยังขาดอุดมการณ์และความเข้มข้นในการทำงาน” (ลำดับที่ 3 – นางสาวละอองดาว  
สีลาน้ำเที่ยง)

### 7) การสนับสนุนและการเป็นพี่เลี้ยงของ พอช.

พอช. ยังมีบทบาทเชิงบวกในการเป็นที่ปรึกษาและพี่เลี้ยงให้ชุมชน โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ยังขาดทักษะ ในการเขียนโครงการหรือจัดการงบประมาณ

“เมื่อมี พอช. เป็นพี่เลี้ยงให้ สามารถทำงานได้ง่ายและเร็วขึ้นมาก” (ลำดับที่ 20 – ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ศิริรัตน์ แซ่เส็ง)

## 8) ความคิดเห็นอื่น ๆ

- การสร้างบอร์ดที่มีตัวแทนจากขบวนองค์กรชุมชน ถือเป็นจุดแข็งในการสะท้อนเสียงของชาวบ้าน แม้บางครั้งการนำผู้บริหารจากสายราชการเข้ามาจะทำให้การทำงานชะงักงัน
- มีการใช้จังหวัดน่านร่องเป็นเครื่องมือเชิงยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต แต่ยังคงติดข้อจำกัดด้านกฎหมายและงบประมาณ
- การทำงานของ พอช. ช่วยเชื่อมโยงเครือข่ายกับภาคีและสร้างการประสานงานที่เป็นรูปธรรม

### 6.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสานงานของ พอช.

#### 1) การประสานงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี

หลายท่านสะท้อนว่าการประสานงานของ พอช. อยู่ในระดับที่น่าพอใจ สามารถเชื่อมโยงกับภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา และชุมชนได้อย่างกว้างขวาง ทำให้องค์กรได้รับการยอมรับและสนับสนุน ในวงกว้าง

*“การประสานงานกับภาคีเครือข่ายถือว่าทำได้ดี ยังไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง เพราะตอนนี้ถือว่าประสานได้ดีเยี่ยม”*

*“การประสานงานมีความเด่นชัด ... เจ้าหน้าที่ถือว่ามีมารับมือและเป็นตัวการกระตุ้นชุมชนให้เข้มแข็ง”*

#### 2) ลักษณะการทำงานเชิงหุ้นส่วน (Partnership)

พอช. ถูกมองว่ามีบทบาทในการสร้างความร่วมมือเชิงหุ้นส่วนที่เท่าเทียมกับภาคีเครือข่ายในหลายระดับ ทั้งด้านทรัพยากร งบประมาณ และการสนับสนุนการทำงานของชุมชน ซึ่งช่วยเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายในพื้นที่

*“การประสานงานดี ... เข้าช่วยหุ้นส่วนของการพัฒนา ... ความเป็นเครือข่ายจะเกิดขึ้นเมื่อเห็นว่ามี ความเท่ากัน”*

#### 3) ความท้าทายจากโครงสร้างราชการและบุคลากรรุ่นใหม่

แม้การประสานงานโดยรวมจะดีขึ้น แต่ก็ยังมีข้อจำกัดจากโครงสร้างที่เริ่มมีลักษณะราชการมากขึ้น รวมถึงปัญหาคนรุ่นใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์และการยอมรับในพื้นที่ ทำให้ต้องใช้เวลาและกลยุทธ์เพิ่มเติมในการสร้างความเชื่อมั่น

*“คนรุ่นใหม่ยังขาดประสบการณ์ ... พอช. จึงต้องปรับกลยุทธ์ในการประสานงานเพื่อสร้างการยอมรับจากชุมชน”*

*“ปัจจุบันองค์กรมีรูปแบบเป็นระบบหน่วยงานราชการมากขึ้น ทำให้การประสานงานดีขึ้น”*

#### 4) ปัญหาความต่อเนื่องและข้อจำกัดด้านบุคลากร

ความเห็นบางส่วนชี้ว่าการขาดเจ้าหน้าที่ประจำในระดับจังหวัดทำให้การประสานงานไม่ต่อเนื่อง เกิดช่องว่างในการเชื่อมโยงระหว่างพื้นที่และส่วนกลาง

“ไม่มีเจ้าหน้าที่ในต่างจังหวัดทำให้การประสานลดลง ... การมีเจ้าหน้าที่ในจังหวัดจะส่งผลให้การเชื่อมโยงการทำงานดีขึ้น” (ลำดับที่ 11 – นายประนอบ คงสม)

“มีความพยายามในการเชื่อมโยงเครือข่ายอย่างดี แต่การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารทำให้ขาดความต่อเนื่อง” (ลำดับที่ 19 – นายสมคิด แก้วทิพย์)

#### 5) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเพิ่มเติม

มีข้อเสนอว่าควรเพิ่มการประสานในระดับปฏิบัติ โดยเฉพาะการทำงานกับหน่วยงานขนาดเล็กในพื้นที่ และควรบูรณาการข้อมูลระหว่าง พอช. และภาคีให้มากขึ้น รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงการทำงานในยุคนิจิทัล

“อยากให้ พอช. ประสานหน่วยงานในภาคีเครือข่ายระดับล่างมากขึ้น เพื่อให้เห็นรูปธรรมการทำงานที่ชัดเจน” (ลำดับที่ 5 – นางอร่ามศรี จันทร์สุขศรี)

“การจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นระบบมากขึ้น ... และต้องยกระดับในยุคนิจิทัล” (ลำดับที่ 15 – ศาสตราจารย์ เกียรติคุณสุริชัย หวันแก้ว)

#### 6) ความคิดเห็นอื่น ๆ

- การประสานงานกับภาคีเอกชนและนักลงทุนยังมีไม่มากพอ
- การประสานงานสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของ พอช. ที่เป็นที่รู้จักมากขึ้นในปัจจุบัน
- เลขานุการ พอช. มีบทบาทสำคัญในการประสานงานและทำให้การทำงานราบรื่น

#### 6.2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของ พอช.

##### 1) ความทุ่มเท เสียสละ และใกล้ชิดประชาชน

หลายความเห็นยืนยันว่าเจ้าหน้าที่ พอช. มีความมุ่งมั่นและเสียสละ ทำงานเชิงพัฒนามากกว่าราชการทั่วไป สามารถเข้าถึงบ้านและชุมชนได้จริง และได้รับการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่

“เจ้าหน้าที่ พอช. ทำงานพัฒนาได้ดี เข้าถึงบ้าน เข้าถึงชุมชนได้ ... เน้นการทำงานเชิงพัฒนามากกว่าการทำงานแบบ Top Down”

“ทุกภาคส่วนจะเห็นได้ชัดว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่น ความเสียสละ ความอดทน ... ถือว่าเป็นลักษณะ Culture ขององค์กรที่มี Engagement สูง”

## 2) วัฒนธรรมองค์กรและการทำงานแบบครอบครัว

เจ้าหน้าที่จำนวนมากทำงานร่วมกันแบบพี่น้อง เกิดความใกล้ชิดและความเป็นกันเอง ช่วยให้การดำเนินงานมีบรรยากาศที่ดี แต่ขณะเดียวกันก็อาจก่อให้เกิดข้อจำกัด เช่น เกรงใจ ไม่กล้าโต้แย้งหรือเสนอความคิดเห็นที่แตกต่าง

“การทำงานในรูปแบบพี่น้อง ... ส่งผลให้บางเรื่องไม่กล้าหาหรือ แต่เกิดความเกรงใจในการทำงานค่อนข้างสูง”

## 3) การพัฒนาศักยภาพและการเรียนรู้

หลายท่านเสนอว่าเจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมทั้งด้านองค์ความรู้ ทักษะเทคโนโลยี และการเชื่อมโยงองค์ความรู้จากต่างประเทศ เพื่อตอบสนองต่อปัญหาใหม่ ๆ ของสังคม

“การพัฒนาเจ้าหน้าที่ โดยพัฒนาความรู้ ความสามารถ และส่งเสริมในมิติการเปลี่ยนแปลงเรียนรู้งานพัฒนาสังคม รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาตัวอย่างจากต่างประเทศ”

“อยากให้เพิ่มเรื่องเทคโนโลยีและเครื่องมือให้เพียงพอต่อการทำงาน”

## 4) ปัญหาความแตกต่างระหว่างคนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่

บุคลากรรุ่นเก่ากำลังทยอยเกษียณ และคนรุ่นใหม่เข้ามาแทนที่ แม้จะมีทักษะด้านเทคโนโลยี แต่ยังขาดประสบการณ์และความเข้าใจในงานพัฒนา จึงต้องอาศัยการสนับสนุนจากพี่เลี้ยงและองค์กรชุมชน

“เจ้าหน้าที่รุ่นใหม่เก่งด้านปฏิบัติและเทคโนโลยี แต่เรื่องการประสานงานต้องให้พี่ ๆ องค์กรชุมชนเป็นพี่เลี้ยง”

“บุคลากรใหม่ยังไม่เข้าใจวัตถุประสงค์การก่อตั้งองค์กรเท่าที่ควร ... จึงควรมีการทำงานร่วมกันแบบหน่วยลงพื้นที่เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้”

## 5) ข้อจำกัดด้านระบบราชการและ KPI

มีการวิพากษ์ว่าบางครั้งเจ้าหน้าที่ถูกจำกัดด้วย KPI และระบบการรายงานมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาลงพื้นที่หรือทำงานเชิงพัฒนาร่วมกับชุมชนได้เต็มที่

“เจ้าหน้าที่ติดกรอบ KPI ตัวชี้วัดมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาลงพื้นที่หรือสานความสัมพันธ์กับชุมชนได้เท่าที่ควร”

## 6) คุณลักษณะเฉพาะและความประทับใจที่สร้างได้

ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านแสดงความประทับใจต่อความเป็นกันเอง การให้ความช่วยเหลือ และอุดมการณ์ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือเป็นจุดเด่นสำคัญที่แตกต่างจากหน่วยงานอื่น

“เจ้าหน้าที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้ข้อเสนอแนะต่อชุมชนได้ดีมาก ส่งผลให้การทำงานหรือการเขียนโครงการง่ายขึ้น”

“เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในเรื่องอุดมการณ์ มีเทคนิค วิธีการ ทำงานร่วมกับชุมชนได้ดี ... ถือเป็นศาสตร์การพัฒนาและศาสตร์เจรจาที่ดี”

## 7) ความคิดเห็นอื่น ๆ

เจ้าหน้าที่บางคนทุ่มเทและเข้าใจชุมชนอย่างลึกซึ้ง แต่บางคนทำงานเพียงตามภารกิจ

เจ้าหน้าที่ควรมีประสบการณ์งานชุมชนมากกว่าระบบราชการ เพื่อทำงานได้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร  
ลักษณะการแต่งกายและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่บางคนอาจทำให้ภาพลักษณ์ต่อหน่วยงานรัฐดูไม่เป็นทางการพอ

### 6.2.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานเทียบ 3 ปีของ พอช.

#### 1) การเปลี่ยนแปลงเชิงบวก: โครงสร้างและการทำงานบูรณาการ

หลายท่านเห็นว่าการทำงานของ พอช. ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งการกระจายอำนาจให้จังหวัดจัดการตนเอง  
การใช้กลไกบูรณาการกับภาคีเครือข่าย และการสนับสนุนให้ชุมชนมีอิสระมากขึ้น รวมถึงการนำเทคโนโลยี  
และแนวทางบริหารแบบเอกชนเข้ามาใช้

“ปัจจุบัน พอช. พยายามให้ชุมชนจัดการบริหารได้ด้วยตนเอง ถือเป็นหน่วยงานที่ให้อิสระในการบริหาร  
และเชื่อมั่นชุมชนมากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ”

“การบริหารในรูปแบบเอกชนทำให้องค์กรดำเนินงานอยู่ได้ด้วยตนเองอย่างดี ... มีการนำเครื่องมือ  
เทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน”

#### 2) โครงการและประเด็นที่สร้างชื่อเสียง

โครงการด้านที่อยู่อาศัย เช่น บ้านมั่นคง บ้านพอเพียง และบ้านชั่วคราว ยังคงเป็นผลงานที่สร้างความ  
โดดเด่น อีกทั้งการทำงานด้านภัยพิบัติเริ่มมีการขับเคลื่อนที่ตอบสนองต่อปัญหาใหม่ ๆ ได้ตรงจุด

“โครงการที่สร้างชื่อเสียงให้ พอช. ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา คือโครงการบ้านที่อยู่อาศัย ... ตอบสนองความ  
ต้องการของชาวบ้านได้อย่างมาก”

#### 3) ปัญหาความเป็นระบบราชการและการเมืองภายใน

มีหลายความเห็นสะท้อนว่าการเปลี่ยนแปลงบางส่วนทำให้องค์กรมีลักษณะคล้ายระบบราชการมากขึ้น  
เน้นเอกสารและตัวชี้วัด อีกทั้งยังมีปัญหาการเมืองภายในองค์กรที่ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงาน

“พอช. ยังไม่เปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นเท่าไร เนื่องจากเป็นราชการมากขึ้น มีการเมืองในตัวองค์กรเข้ามามากขึ้น”

“การทำงานอาจจะเข้าสู่ระบบราชการมากขึ้น อาจจะต้องทลายการทำงานแบบระบบราชการออก”

#### 4) ความท้าทายจากบุคลากรรุ่นใหม่และการสืบทอดอุดมการณ์

คนรุ่นเก่าที่มีประสบการณ์กำลังลดลง ขณะที่คนรุ่นใหม่เข้ามามากขึ้น แม้จะทำให้องค์กรมีพลังใหม่ แต่ก็มี  
ข้อท้าทายในการรักษาอุดมการณ์ดั้งเดิมและถ่ายทอดค่านิยมสู่คนรุ่นใหม่

“คนรุ่นเก่าที่มีความเข้มแข็งเริ่มจางหายไปและมีคนรุ่นใหม่เข้ามาแทน ... ทำให้วิธีการทำงานเปลี่ยนไป  
จากเดิมมาก”

## 5) ปัญหาภาระงานและความเครียดของเจ้าหน้าที่

มีข้อสังเกตว่าภาระงานที่เพิ่มขึ้นและการทำงานที่ยาวนานต่อเนื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเครียดมากขึ้น ซึ่งเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานในระยะยาว

“คน พอช. มีปัญหาเรื่องความเครียดและปัญหาเรื่องสุขภาพมากที่สุด เพราะงานไม่หยุด โดยเฉพาะต้องทำงานวันหยุด ทำงานค่ำมืด”

“เจ้าหน้าที่ที่มีความเครียดในการทำงานที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากทำงานเยอะ มีการวัด KPI รวมถึงลงพื้นที่เยอะ”

## 6) ภาพรวมของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บางความเห็นยืนยันว่า พอช. มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในแง่โครงสร้างงาน บทบาทผู้บริหาร และการสนับสนุนจากชุมชน แม้จะยังมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและความคล่องตัว

“มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นมาก เนื่องจากมีการขับเคลื่อนร่วมกันได้ดี”

“หากเทียบการทำงานในอดีต ถือว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ทั้งเรื่องงานและเรื่องคน โดยเฉพาะเรื่องคน ... ได้รับการตอบรับจากชาวบ้านมากขึ้น”

## 7) ความคิดเห็นอื่น ๆ

- การเปลี่ยนแปลงดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง
- ความก้าวหน้าในด้านประชาสัมพันธ์ดีขึ้น แต่การขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์ยังไม่เต็มศักยภาพเพราะงบประมาณจำกัด
- ดีขึ้นเพราะทุกคนยังมีเป้าหมายเดียวกันคือทำงานเพื่อชุมชน

### 6.2.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาในอีก 3 ปีของหน้าของ พอช.

#### 1) การเสริมสร้างบทบาทของชุมชนและการกระจายอำนาจ

มีการเน้นให้ชุมชนเป็นผู้กำหนดอนาคตและปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง รวมถึงการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่นและกลไกต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้ชุมชนสามารถจัดการตนเองได้อย่างยั่งยืน

“อยากให้ชุมชนเป็นผู้กำหนดอนาคตตนเอง ... ชุมชนจะทราบได้ถึงปัญหาและวางแผนการแก้ไขปัญหาได้มากที่สุด”

“การกระจายการมีส่วนร่วมไปสู่กลไกในระดับต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยไม่ต้องรวมศูนย์ที่ภาคหรือจังหวัด”

“การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ... พอช. ได้มีการวางแผนการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอยู่ในขณะนี้”

## 2) การพัฒนาคนและการสร้างผู้นำรุ่นใหม่

หลายท่านเห็นตรงกันว่าควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรทั้งในระดับเจ้าหน้าที่และแกนนำชุมชน โดยเฉพาะ การเสริมทักษะใหม่ ๆ การใช้เทคโนโลยี และการสร้างคนรุ่นใหม่ที่มีใจรักและอุดมการณ์พัฒนา

“พัฒนาเป็นพิเศษเรื่องคน ... ทำให้คนทำงานเข้าใจองค์กรและได้รับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร”

“อยากให้มีใจสนใจเรื่องคนรุ่นใหม่มากขึ้น”

“การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร การจัดประชุมผ่านระบบ Online”

## 3) โครงการสำคัญและงานที่ควรต่อยอด

ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านย้ำว่าโครงการ “บ้านมั่นคง” และ “กองทุนสวัสดิการชุมชน” ยังคงเป็นโมเดลหลัก ที่ควรได้รับการต่อยอดและพัฒนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ควบคู่ไปกับการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานรากและการจัดทำฐานข้อมูลในระดับพื้นที่

“บ้านมั่นคงตอนนี้เป็นโมเดลที่ดังมาก หลายประเทศสนใจมาก ... กองทุนสวัสดิการชุมชนควรพัฒนาต่อยอดและบูรณาการกับหน่วยงานในพื้นที่”

“เรื่องสวัสดิการชุมชน ... และเรื่องบ้านมั่นคง เนื่องจากแสดงถึงความเป็นอยู่ของประชาชน”

## 4) การพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิต

มีข้อเสนอให้ พอช. เพิ่มบทบาทในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจชุมชน ปัญหาปากท้อง และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมถึงการรองรับผลกระทบจากภัยพิบัติและสถานการณ์เศรษฐกิจโลก

“การขับเคลื่อนเรื่องเศรษฐกิจ เรื่องภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ ต้องมีการวางแผนรองรับ เพื่อให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น”

“ระบบเศรษฐกิจได้รับผลกระทบจากการกีดกันภายนอก ... พอช. ต้องเข้ามาช่วยเหลือในส่วนนี้”

“การพัฒนาเรื่องเศรษฐกิจ หากเพิ่มส่วนนี้ชุมชนจะดีขึ้นและเข้มแข็งมากขึ้น”

## 5) การสร้างนโยบายสาธารณะและการสื่อสารสังคม

มีการเสนอให้ยกระดับประเด็นที่ประสบความสำเร็จในพื้นที่ไปสู่ระดับจังหวัดและระดับชาติ เพื่อให้กลายเป็นนโยบายสาธารณะ ตลอดจนพัฒนากลไกการสื่อสารให้สังคมเห็นคุณค่าของการทำงานชุมชน

“ยกระดับงานในเชิงพื้นที่ให้เป็นนโยบายระดับจังหวัดหรือระดับชาติ ... เช่น เรื่องผู้พิการ ผู้สูงอายุ”

“กระบวนการสื่อสารกับสังคม โดยหยิบยกอุปสรรคความสำเร็จของพื้นที่ให้สังคมร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อน”

## 6) การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากร

หลายท่านเสนอว่าควรเพิ่มงบประมาณสนับสนุนชุมชน เนื่องจากงบประมาณที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอกับสถานการณ์และความต้องการจริงในพื้นที่

“การยกระดับการสนับสนุนเรื่องงบประมาณให้มากขึ้นตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง”

“การเพิ่มงบประมาณการสนับสนุนในบางโครงการ ... เนื่องจากงบประมาณบางโครงการน้อยเกินไป”

## 7) ความคิดเห็นอื่น ๆ

- การสนับสนุนงานเอนกชุมชนและการจัดการที่อยู่อาศัยกลุ่มเปราะบาง (ลำดับที่ 4 – นายจันทน์ จิตนิรัตน์)
- การพัฒนาความรู้และการวิจัยเพื่อสร้างความเข้มแข็ง (ลำดับที่ 15 – ศาสตราจารย์เกียรติคุณสุริชัย หวันแก้ว)
- การพัฒนาประเด็นสังคม สิ่งแวดล้อม และตลาดที่ยังถูกหิบบกน้อย (ลำดับที่ 16 – นายบรรจง นะแส)
- การสร้างพื้นที่พูดคุยและสภาเปิดเพื่อเชื่อมโยงนโยบายท้องถิ่นสู่ระดับจังหวัด (ลำดับที่ 19 – นายสมคิด แก้วทิพย์)

## 6.2.8 ความคิดเห็นต่อการประสานงาน การสนับสนุน และการตอบสนองการทำงานของคณะกรรมการ/อนุกรรมการ

### 1) การเตรียมข้อมูลและการประสานงานที่เป็นระบบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ยืนยันว่า พอช. มีการประสานงานที่ดี โดยเฉพาะการส่งเอกสารและข้อมูลล่วงหน้า ทำให้กรรมการสามารถเตรียมตัวเข้าประชุมได้ครบถ้วน และการนัดหมายมีระบบ มีความเรียบร้อย

“เจ้าหน้าที่ทำงานได้ดีมาก ... เตรียมข้อมูลและความพร้อมการประชุม รวมถึงส่งข้อมูลให้กรรมการล่วงหน้า”

“มีการส่งวาระการประชุมมาให้ก่อน ... ทำให้ได้เตรียมตัวและทำการบ้านก่อนเข้าร่วมประชุม”

“เจ้าหน้าที่ตอบสนองได้ดี มีการจัดทำข้อมูลการนำเสนอและส่งไฟล์ให้ศึกษาก่อนเข้าประชุม”

### 2) ประสิทธิภาพและความตรงต่อเวลา

การดำเนินงานส่วนใหญ่ได้รับการชื่นชมว่าเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถจัดการมติที่ประชุมและข้อเสนอแนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้บางกรณีจะมีความล่าช้าเล็กน้อย แต่โดยรวมถือว่าดี

“เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้ดีตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงมีการรับฟังและเป็นตัวกลางในการทำงานได้เป็นอย่างดี”

“จากการมอบหมายงาน เจ้าหน้าที่มีความสามารถทำงานได้ดีตรงตามระยะเวลาที่ให้ไว้”

### 3) ข้อจำกัดในการแจ้งประชุมและการติดตามงาน

แม้จะมีการประสานงานที่ดี แต่หลายความเห็นระบุถึงปัญหาการแจ้งประชุมที่กระชั้นชิด หรือการไม่มีตารางประชุมประจำปี ทำให้การวางแผนของคณะกรรมการยากขึ้น รวมถึงบางครั้งมติประชุมใช้เวลานานกว่าจะดำเนินการ

“ไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากมีการแจ้งการประชุมที่กระชั้นชิด ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า”

“ไม่มีการนัดหมายตารางล่วงหน้าเป็นรายปี นัดเฉพาะหน้าแต่ละครั้ง ... ถ้ามียกระดับให้ตายตัวจะดีกว่า”

“เมื่อมีมติที่ประชุมไปแล้ว ... ใช้ระยะเวลาทำงานค่อนข้างนาน ต้องมีการติดตามอยู่ตลอด”

### 4) การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมสนับสนุนงาน

มีการชื่นชมการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น การใช้ Zoom ในการประชุมย่อยกับชุมชน การสื่อสารผ่าน Line และ Facebook รวมถึงการทำงานเชิงดิจิทัลที่ช่วยลดการใช้เอกสาร

“เจ้าหน้าที่เตรียมระบบ Zoom เพื่อหารือกับชาวบ้านล่วงหน้า ทำให้สะดวกและทันสมัยขึ้น”

“มีการสื่อสารและกระจายข้อมูลอย่างทั่วถึง รวมถึงมีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Line Facebook”

“อยากให้ส่งข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล จะช่วยลดการส่งเอกสารลง”

### 5) การตอบสนองต่อมติและข้อเสนอแนะ

เจ้าหน้าที่ พอช. ได้รับการชื่นชมว่าสามารถตอบสนองต่อมติที่ประชุมและข้อเสนอแนะได้ดี ปรับแก้ไขงานตามที่ได้รับมอบหมาย และให้ความร่วมมือกับกรรมการอย่างต่อเนื่อง

“การมอบหมายงานออกมาในรูปแบบของมติ ... การดำเนินงานตามมติถือว่าทำได้ดี มีประสิทธิภาพ”

“เจ้าหน้าที่ตอบสนองได้ดี ส่งข้อมูลให้ทันตามเวลาที่กำหนด และพร้อมรับฟังข้อมูลและนำไปปฏิบัติต่อได้ดี”

“สามารถทำได้ดี รับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงแก้ไขได้ดี”

### 6) จุดที่ยังเป็นข้อจำกัด

บางความเห็นสะท้อนถึงข้อจำกัดของบุคลากรและภาระงานที่ทำให้การตอบสนองยังไม่เต็มที่ ข้อมูลบางส่วนยังไม่ชัดเจนพอ และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรยังจำเป็น

“ตอบสนองได้ไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องด้วยข้อจำกัดภายในเรื่องงานและเรื่องคนต้องได้รับการพัฒนาและเรียนรู้จากรุ่นพี่”

“ด้วยภารกิจอาจจะไม่ค่อยดำเนินงานด้านนี้มากนัก จึงอาจให้ข้อมูลได้ไม่ดีพอ”

## 6.2.9 ข้อเสนอแนะต่อ พอช. เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ชุมชนมากขึ้น

### 1) การสร้างคนรุ่นใหม่และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

หลายความเห็นเน้นย้ำว่าคนรุ่นใหม่ควรได้รับโอกาสและแรงจูงใจในการเข้ามาทำงานกับ พอช. โดยเฉพาะ การสนับสนุนให้เขียนโครงการและบริหารจัดการงบประมาณ รวมถึงการสร้าง Career Path และระบบพี่เลี้ยง เพื่อพัฒนาทั้งเจ้าหน้าที่และชุมชนให้เข้มแข็ง

“อยากให้คนรุ่นใหม่เสนอโครงการและเขียนงบประมาณกลับมาพัฒนาชุมชนตนเอง ... หากคนรุ่นใหม่ได้ เข้ามาจะทำให้ระบบข้อมูล เอกสาร และอื่น ๆ จะดียิ่งขึ้น”

“บอร์ด พอช. ต้องหลากหลาย ... ควรมีสัดส่วนคนหน้าใหม่มากกว่าหน้าเก่า เพื่อการหมุนเวียนของ คนมากขึ้น”

“เจ้าหน้าที่ควรได้รับการสร้าง Career Path ที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจในการทำงาน”

### 2) การยึดอุดมการณ์และเจตนารมณ์ดั้งเดิมขององค์กร

ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านสะท้อนว่าพื้นฐานของ พอช. ต้องไม่หลุดจากเจตนารมณ์ดั้งเดิมที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อให้ ชุมชนเป็นตัวตั้ง การเน้นระบบราชการมากเกินไปจะทำให้ความเป็น พอช. จางหายไป

“ยึดหลักอุดมการณ์เดิมแรกที่ก่อตั้งองค์กร ... และยึดพี่น้องชุมชนเป็นตัวตั้งในการบริหารงาน”

“พอช. ต้องออกจากระบบราชการ และนำเจตนารมณ์เดิมกลับมา ... หากต้องการให้องค์กรกลับมา มีประสิทธิภาพแบบเดิม”

### 3) การพัฒนาระบบข้อมูล เทคโนโลยี และดิจิทัล

หลายความเห็นเสนอให้ พอช. มุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ใช้เทคโนโลยีและฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) รวมถึงเครื่องมืออย่าง AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เชื่อมโยงข้อมูลชุมชน และบูรณาการกับ หน่วยงานอื่น

“อยากให้องค์กรมุ่งเน้นสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ... เช่น ChatGPT หรือ AI และ Big Data ที่สามารถ ช่วยงานของชุมชนได้”

“การเน้นการทำงานผ่านระบบและโปรแกรม เพื่อป้องกันการสูญหายของเอกสาร เนื่องจากข้อมูลค่อนข้างเยอะ”

### 4) การบูรณาการงานวิชาการและการจัดการความรู้

มีข้อเสนอให้ดึงนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญเข้ามาร่วมงานมากขึ้น เพื่อสกัดองค์ความรู้จากประสบการณ์ จริงในชุมชนให้กลายเป็นองค์ความรู้ที่เป็นระบบ สามารถนำไปต่อยอดเป็นทฤษฎีหรือนโยบายได้

“ควรดึงนักวิชาการมาช่วย พอช. ให้มากขึ้น ... และการสกัดความรู้จากการทำงานของ พอช. และแกนนำ ชาวบ้าน เพื่อสร้าง grounded theory”

## 5) การสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากร

ข้อเสนอจำนวนมากมุ่งไปที่การเพิ่มงบประมาณ ทั้งในเชิงปกติและงบสะสม รวมถึงการจัดสรรให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยเฉพาะในโครงการพัฒนาชุมชนเร่งด่วนและงานสวัสดิการ

“อยากให้มีการสนับสนุนงบประมาณโครงการคืนถิ่นของนักศึกษา ... และแสดงเกณฑ์การพิจารณาให้ชัดเจน”

“อยากให้ใช้งบสะสมของ พอช. มาสนับสนุนภารกิจเร่งด่วนที่ชุมชนต้องดำเนินการ”

“การเพิ่มงบประมาณเพื่อสนับสนุนงานบางเรื่อง ควบคู่กับระบบพี่เลี้ยงที่เข้ามาช่วย”

## 6) การสร้างบทบาทเชิงบูรณาการและการเป็นผู้ประสาน (Organizer)

พอช. ควรเสริมบทบาทการเป็นผู้จัดการเชิงบูรณาการ มากกว่าการทำงานเชิงปฏิบัติในพื้นที่ เพื่อเชื่อมโยงภาคีเครือข่าย มหาวิทยาลัย หน่วยงานรัฐ และภาคเอกชนให้ทำงานร่วมกัน

“บทบาท พอช. ควรเป็นจุดการเชื่อมโยงองค์กรอื่น ... ทำงานในรูปแบบ Organizer มากกว่าลงพื้นที่ หน่วยงานเพียงอย่างเดียว”

“การส่งเสริมให้ทุกสำนักและทุกภาคส่วนใน พอช. บูรณาการร่วมกัน ไม่แยกการทำงานออกจากกัน”

## 7) การพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์และนวัตกรรม

มีข้อเสนอให้ พอช. พัฒนานวัตกรรมและวิสาหกิจชุมชน รวมถึงยกระดับฐานองค์กรชุมชนเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคต

“การยกระดับงานที่มีอยู่ ... และต้องมีการดำเนินงานในด้านการพัฒนานวัตกรรมที่ยั่งยืนมากยิ่งขึ้น”

## 8) ความคิดเห็นอื่น ๆ

- การเข้าถึงชาวบ้านอย่างต่อเนื่องและลึกซึ้ง
- การเปิดพื้นที่ให้องค์กรการมีบทบาทมากขึ้น
- การสื่อสารสาธารณะควรนำเสนอปัญหาและทางออกของชุมชน ไม่ใช่เพียงโปรโมทผลงานองค์กร
- การปรับข้อกฎหมายเพื่อเพิ่มอัตราค่าจ้าง

## บทที่ 7

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

#### 7.1 ความครอบคลุมของตัวอย่างในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน 613 คน และคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 111 คน พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกในบางประเด็น 20 คน เพื่อเสริมความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยการออกแบบตัวอย่างมีความครอบคลุมทั้งในมิติของโครงการ พื้นที่ และคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูล

สำหรับ กลุ่มผู้รับบริการ พบว่ามีการกระจายตัวตามภูมิภาคสอดคล้องกับสัดส่วนประชากรและพื้นที่ดำเนินงาน โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนสูงที่สุด (ร้อยละ 36.22) รองลงมาคือภาคเหนือ (ร้อยละ 22.51) ภาคใต้ (ร้อยละ 16.15) ภาคกลางและตะวันตก (ร้อยละ 15.33) และกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก (ร้อยละ 9.79) ในด้านโครงการ ส่วนใหญ่เข้าร่วมในโครงการบ้านพอเพียง (ร้อยละ 55.95) และโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน (ร้อยละ 38.50) โดยมีบางส่วนจากโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน (ร้อยละ 3.26) และบ้านมั่นคง (ร้อยละ 2.28) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.55) วัยทำงานอายุ 41–60 ปี (รวมร้อยละ 83.53) การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. (ร้อยละ 27.41) และมีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร (ร้อยละ 28.55) และรับจ้าง/ลูกจ้าง (ร้อยละ 25.29) ขณะเดียวกัน ผู้ตอบส่วนมากมีบทบาทในองค์กรชุมชนในฐานะกรรมการหรือประธาน (รวมร้อยละ 66.56) และมีประสบการณ์ร่วมงานกับ พอช. มาอย่างยาวนาน โดยเกือบหนึ่งในสามทำงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 29.36)

สำหรับ กลุ่มคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 69.37) และอยู่ในกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 50.45) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 51–60 ปี (ร้อยละ 35.14) สะท้อนถึงคุณลักษณะของผู้มีประสบการณ์สูง โดยเฉพาะด้านการศึกษาที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 42.34) และปริญญาโทขึ้นไป (ร้อยละ 45.05) ในด้านอาชีพ พบว่ากลุ่มใหญ่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 41.44) และกลุ่มเกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ (ร้อยละ 19.82) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในเชิงนโยบายและการบริหารงานพัฒนาชุมชน ขณะเดียวกัน สถานะ/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่างๆ เช่น กรรมการในคณะอนุกรรมการ (ร้อยละ 31.36) ผู้นำเครือข่ายชุมชน (ร้อยละ 24.58) และอาจารย์/นักวิชาการ/ผู้ทรงคุณวุฒิ (ร้อยละ 20.34) สะท้อนถึงการผสมผสานมุมมองจากทั้งภาคปฏิบัติและภาควิชาการ อีกทั้งยังครอบคลุมบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการฯ ทุกชุด และผู้ตอบส่วนใหญ่มีประสบการณ์ยาวนาน โดยมากกว่า 9 ปีขึ้นไปถึงร้อยละ 74.77

โดยสรุป การสุ่มตัวอย่างและการเก็บข้อมูลในปี 2568 มีความครอบคลุมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มผู้รับบริการสะท้อนความหลากหลายของพื้นที่และโครงการ ขณะที่กลุ่มคณะกรรมการและอนุกรรมการสะท้อนมุมมองของผู้มีบทบาทเชิงนโยบายและประสบการณ์ยาวนานกับ พอช. ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความสมดุลทั้งในเชิงปฏิบัติการและเชิงยุทธศาสตร์ เหมาะสมต่อการนำไปใช้วิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาในอนาคต

## 7.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 7.2.1 ผลการสำรวจในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 88.03) สะท้อนถึงการยอมรับในบทบาทและประสิทธิภาพของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ในการดำเนินงานสนับสนุนชุมชนอย่างต่อเนื่อง

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบเชิงมิติ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้าน โดยมีมิติที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ ด้านการได้รับการสนับสนุน (ประสิทธิผล) ค่าเฉลี่ย 4.63 คะแนน (ร้อยละ 88.15) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ค่าเฉลี่ย 4.61 คะแนน (ร้อยละ 88.05) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) ค่าเฉลี่ย 4.58 คะแนน (ร้อยละ 87.90) แม้ทั้งสามมิติจะมีคะแนนใกล้เคียงกัน แต่การที่ด้าน “ประสิทธิผล” อยู่ในลำดับสูงสุดสะท้อนว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่จับต้องได้จากการสนับสนุนของ พอช. มากที่สุด

เมื่อพิจารณาแนวโน้มความพึงพอใจภาพรวมตลอด 5 ปี (2564–2568) พบว่า มีการปรับตัวในทิศทางเชิงบวกอย่างต่อเนื่อง โดยค่าเฉลี่ยรวมเพิ่มจากร้อยละ 86.75 ในปี 2564 มาอยู่ที่ร้อยละ 88.03 ในปี 2568 แสดงถึงความก้าวหน้าด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับในผลงานของ พอช.

- **ด้านการได้รับการสนับสนุน (ประสิทธิผล)** มีพัฒนาการเด่นชัดที่สุด โดยเพิ่มจากร้อยละ 85.99 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 88.15 ในปี 2568 สะท้อนถึงการที่โครงการและมาตรการสนับสนุนของ พอช. สามารถตอบโจทย์ความต้องการของชุมชนได้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ)** มีการเพิ่มขึ้นอย่างคงที่จากร้อยละ 86.43 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 87.90 ในปี 2568 แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการและกลไกการให้บริการมีเสถียรภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แม้อัตราการเปลี่ยนแปลงจะไม่สูงมากนัก
- **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา** ยังคงรักษามาตรฐานความพึงพอใจในระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ โดยอยู่ในช่วงร้อยละ 87.82–88.10 ตลอด 5 ปีที่ผ่านมา แม้ไม่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แต่เป็นข้อบ่งชี้ถึงคุณภาพและศักยภาพบุคลากรที่มีความมั่นคง

เมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อยประชากร พบว่า แม้ทุกกลุ่มจะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในช่วง “มาก” ถึง “มากที่สุด” แต่ยังคงมีความแตกต่างเชิงรายละเอียดระหว่าง พื้นที่ภูมิภาค และ โครงการที่รับผิดชอบ ซึ่งสะท้อนลักษณะเฉพาะของบริบทพื้นที่และรูปแบบการดำเนินงานของโครงการ

ด้านพื้นที่ ภาคกลางและตะวันตกมีคะแนนสูงสุดทุกมิติ (ภาพรวม 4.80 คะแนน ร้อยละ 88.98) สะท้อนถึงการบริหารจัดการและศักยภาพบุคลากรที่เข้มแข็ง รองลงมาคือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (4.67 คะแนน ร้อยละ 88.36) ส่วนกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออกอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน ขณะที่ภาคเหนือมีจุดอ่อนด้านประสิทธิผล (4.51 คะแนน ร้อยละ 87.56) และภาคใต้ได้คะแนนต่ำที่สุด (ภาพรวม 4.45 คะแนน ร้อยละ 87.27) โดยเฉพาะด้านกระบวนการและเจ้าหน้าที่

ด้านโครงการ โครงการบ้านมั่นคงมีคะแนนสูงสุดอย่างชัดเจน (ภาพรวม 4.96 คะแนน ร้อยละ 89.79) รองลงมาคือบ้านพอเพียง (4.76 คะแนน ร้อยละ 88.79) และสวัสดิการชุมชน (4.41 คะแนน ร้อยละ 87.05) ส่วนโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนได้คะแนนต่ำสุด (4.05 คะแนน ร้อยละ 85.25) แม้อยู่ในเกณฑ์ “พึงพอใจมาก” แต่ยังคงสะท้อนถึงความท้าทายในการสร้างผลลัพธ์และศักยภาพการดำเนินงาน

## 7.2.2 ผลการสำรวจรายด้าน

### 1) ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล)

ผลการประเมินอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” (ค่าเฉลี่ยรวม 4.63 หรือร้อยละ 88.15) ทุกประเด็นสะท้อนถึงศักยภาพของ พอช. ในการสร้างผลลัพธ์เชิงประสิทธิผลแก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง

- ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้มีความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา/การทำงานร่วมกัน (4.66 หรือร้อยละ 88.28) สะท้อนว่าชุมชนเห็น พอช. เป็นหุ้นส่วนเชิงพัฒนา ไม่ใช่เพียงผู้สนับสนุน
- ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ แต่ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม สามารถเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ (4.61 หรือร้อยละ 88.04) แม้อยู่ในระดับสูง แต่สะท้อนถึงความคาดหวังที่ยังต้องยกระดับต่อไป

### 2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ)

ผลการประเมินอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” (ค่าเฉลี่ยรวม 4.58 หรือร้อยละ 87.90) ทุกประเด็นแสดงถึงความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใสและความคล่องตัวของการทำงาน

- ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ขบวนการชุมชน ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย (4.61 หรือร้อยละ 88.03) ซึ่งถึงความสำเร็จในการสื่อสารที่เปิดเผยและเข้าถึงง่าย

- ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ แต่ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ยุ่งยาก (4.55 หรือร้อยละ 87.75) ซึ่งแม้อยู่ในระดับสูง แต่สะท้อนโอกาสในการพัฒนาความเรียบง่ายและลดความซับซ้อนของเอกสาร

### 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ผลการประเมินอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” (ค่าเฉลี่ยรวม 4.61 หรือร้อยละ 88.05) ทุกประเด็น แสดงถึงความเชื่อมั่นต่อศักยภาพและคุณลักษณะของบุคลากร พอช.

- ประเด็นที่ได้คะแนนสูงที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา และการมีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (4.64 หรือร้อยละ 88.18) ซึ่งสะท้อนถึงพัฒนาการด้านคุณภาพบริการและทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
- ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ แต่ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ การสามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ และการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ (4.55 หรือร้อยละ 87.77) ซึ่งแม้จะยังอยู่ในระดับสูง แต่สะท้อนว่าชุมชนคาดหวังการเสริมศักยภาพด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีมากขึ้น

### 7.2.3 ผลการสำรวจประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าความผูกพันของชุมชนต่อ พอช. เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปี 2568 กว่าร้อยละ 99 ของผู้ตอบมองว่า พอช. เป็นทั้ง พี่เลี้ยง/ที่ปรึกษา (61.50%) และ หุ้นส่วนพัฒนา (37.68%) ขณะที่สัดส่วนผู้ที่มองว่าเป็นเพียง “แหล่งทุน” หรือ “คนรู้จักห่าง ๆ” ลดลงจนแทบไม่ปรากฏ (รวมไม่ถึง 1%) สะท้อนถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งและความเชื่อมั่นที่แน่นแฟ้นมากขึ้นระหว่าง พอช. และชุมชน

ขณะที่ประโยชน์ต่อชุมชนของการคงอยู่ของ พอช. ถูกมองว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชน โดยครอบคลุมในหลายมิติ ได้แก่

- ด้านคุณภาพชีวิตและที่อยู่อาศัย: ช่วยสร้างความมั่นคงด้านบ้านและที่ดิน ลดความเสี่ยงการถูกไล่รื้อ และลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม
- ด้านเศรษฐกิจและสังคม: สนับสนุนการสร้างอาชีพ รายได้ และกองทุนชุมชน ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากที่ยั่งยืน
- ด้านการพัฒนาชุมชน: เป็นกลไกสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งเสริมการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม โปร่งใส และชุมชนพึ่งพาตนเองได้
- ด้านสวัสดิการสังคม: ทำหน้าที่เป็นที่พึ่งสำหรับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ และครัวเรือนรายได้น้อย

- ด้านความยั่งยืน: ช่วยสร้างความต่อเนื่องในการพัฒนา ไม่ขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และสนับสนุนการดูแลสิ่งแวดล้อมควบคู่กับเศรษฐกิจและสังคม

### 7.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

#### 7.3.1 ผลการสำรวจในภาพรวม

ผลสำรวจปี 2568 พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่อยู่ที่ 8.02 โดยมีมิติที่ได้คะแนนสูงสุดคือ ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุน (8.10) สะท้อนถึงความเชื่อมั่นต่อผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ (7.76) และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา (7.66) สะท้อนข้อจำกัดด้านความคล่องตัวของระบบงานและการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

แนวโน้มความพึงพอใจเพิ่มขึ้นชัดเจนในปี 2567 แต่ลดลงในปี 2568 ทุกมิติ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ที่ลดลงมากที่สุด (จาก 8.36 เหลือ 7.66) และด้านกระบวนการที่ลดลงเหลือ 7.76 ขณะที่ด้านประสิทธิผลแม้ลดลงจาก 8.46 เป็น 8.10 แต่ยังคงสูงสุดเมื่อเทียบกับมิติอื่น ภาพรวมความพึงพอใจจึงมีลักษณะ “สูงสุดในปี 2567 และปรับลดในปี 2568 ” สะท้อนความจำเป็นที่ พอช. ต้องเร่งเสริมศักยภาพบุคลากรและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ยืดหยุ่นและตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงได้ดียิ่งขึ้น

#### 7.3.2 ผลการสำรวจรายด้าน

##### 1) ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุน

ผลการประเมินค่าเฉลี่ยรวม 8.10

- ประเด็นที่ได้คะแนนสูงโดยเปรียบเทียบ: การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง (8.39) และ การสนับสนุนให้องค์กรชุมชนและเครือข่ายเข้มแข็งและพึ่งพาตนเอง (8.15)
- ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำโดยเปรียบเทียบ: การนำข้อมูลองค์กรชุมชนและประเด็นงานพัฒนามาใช้ประโยชน์ (7.87)

##### 2) ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินค่าเฉลี่ยรวม 7.76

- ประเด็นที่ได้คะแนนสูงโดยเปรียบเทียบ: การสนับสนุนกลไกและการกระจายการบริหารจัดการไปสู่พื้นที่ (8.05) และ การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรของ พอช. เพื่อเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น (7.87)

- ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำโดยเปรียบเทียบ: การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน (7.51), การพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลโครงการ (7.65) และ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงาน (7.68)

### 3) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ผลการประเมินค่าเฉลี่ยรวม 7.66 อยู่ในระดับ

- ประเด็นที่ได้คะแนนสูงโดยเปรียบเทียบ: การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา และมุ่งผลสัมฤทธิ์ (7.75), การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน/ภาคี (7.73) และ การทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่ (7.71)
- ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำโดยเปรียบเทียบ: ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาและข้อติดขัด (7.52) และ ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงาน (7.61)

#### 7.3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการ

ในปีงบประมาณ 2568 คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ให้คะแนนการทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนโดยเฉลี่ย 8.27 คะแนนเต็ม 10 คะแนน ลดลงจากปีก่อนหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ย 8.30 คะแนน เล็กน้อย โดยประมาณร้อยละ 24.32 ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของตนเอง 10 คะแนนเต็ม

สำหรับอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการ คือ 1) ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการพิจารณาโครงการ และ (2) คุณภาพของวาระในการพิจารณาโครงการ และอุปสรรคอื่น ๆ งบประมาณที่ได้รับยังไม่สามารถเอื้อให้ชุมชนดำเนินโครงการได้เต็มประสิทธิภาพ ความเข้าใจของคนในพื้นที่และความเชื่อใจซึ่งกันและกันของชาวบ้านยังมีข้อจำกัด โดยประมาณร้อยละ 38.52 เห็นว่า ทำได้ดีอยู่แล้ว ไม่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานแต่อย่างใด

#### 7.4 ข้อสังเกตจากผลการสำรวจ

##### 1) ข้อสังเกตจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมสูงขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 88.59 ในปี 2567 เป็น 88.03 ในปี 2568 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 ซึ่งค่อนข้างต่ำ แสดงถึงความคิดเห็นที่ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างมาก และแม้จะมีบางประเด็นย่อยที่มีผลคะแนนลดลง แต่ก็เป็นารลดลงเพียงเล็กน้อย (ลดลงไม่เกินร้อยละ 2 เมื่อเทียบกับผลคะแนนปี 2567) ทั้งนี้หาก พอช. ต้องการเพิ่มผลคะแนนความพึงพอใจต่อไปในอนาคต จำเป็นต้องมีการพิจารณาในประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอในการพัฒนา รวมถึงควรมีการศึกษาสำรวจในประเด็น “ความไม่พึงพอใจ” เพิ่มเติมในอนาคต โดยภายใต้ผลการสำรวจนี้ สามารถสรุปข้อเสนอแนะในการพัฒนาไปตาม 3 มิติที่ทำการประเมินได้ดังนี้

**ตารางที่ 7.1 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาจากผู้รับบริการ จากการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ**

มิติ	ประเด็น
ประสิทธิผลของการสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพิจารณาและกลั่นกรองโครงการ: ต้องมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส เข้าใจง่าย สื่อสารด้วยภาษาที่ชาวบ้านเข้าถึงได้ และประกาศล่วงหน้าไม่เปลี่ยนเงื่อนไข โดยไม่จำเป็น คัดเลือกโครงการที่ตอบโจทย์จริงและมีความต่อเนื่อง</li> <li>- ระบบการติดตามและประเมินผล: พัฒนาระบบติดตามแบบเรียลไทม์ มีการประเมินต่อเนื่องทั้งสั้นและยาว กำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์จริง เปิดโอกาสให้ชุมชนแสดงความคิดเห็น และใช้ข้อมูลเชื่อมโยงกับการแก้ปัญหาสังคม</li> <li>- งานวิชาการและองค์ความรู้: ส่งเสริมให้มีการนำผลงานวิจัยและองค์ความรู้ไปใช้จริงในพื้นที่ ถ่ายทอดเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย จัดอบรม สร้างคู่มือ และสนับสนุนงานวิจัยเชิงพื้นที่</li> <li>- การสร้างอาชีพและความยั่งยืน: มุ่งเน้นการสร้างอาชีพที่มั่นคงมากกว่าการผลิตสินค้าเพียงอย่างเดียว ควบคู่กับการแก้ปัญหาเฉพาะพื้นที่ เช่น ที่ดินทำกิน ความยากจนในเขตเมือง การย้ายถิ่นแรงงาน</li> <li>- ภาครัฐเครือข่าย: สร้างและขยายเครือข่ายที่ครอบคลุมหลายภาคส่วน ตั้งแต่ท้องถิ่น มหาวิทยาลัย เอกชน ไปจนถึงการเชื่อมโยงกับหน่วยงานรัฐ เพื่อเพิ่มศักยภาพการขับเคลื่อนและสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม</li> </ul>
ประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กระบวนการและขั้นตอนดำเนินงาน: ลดความซับซ้อน ลดเอกสารซ้ำซ้อน ทำให้ขั้นตอนกระชับ เข้าใจง่าย และรวดเร็ว เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุ และไม่สร้างภาระเกินจำเป็น</li> <li>- ระบบเอกสาร คู่มือ แบบฟอร์ม: พัฒนาให้มีมาตรฐานเดียวกัน ชัดเจน เข้าใจง่าย ลดข้อมูลที่ไม่จำเป็น จัดทำในรูปแบบดิจิทัล ดาวน์โหลดได้สะดวก และอัปเดตอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ: จัดเก็บเป็นระบบ ทันสมัย อัปเดตต่อเนื่อง เชื่อมโยงกับระบบติดตามประเมินผลและหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อลดความซ้ำซ้อน ใช้งานง่าย และเปิดให้ชุมชนเข้าถึงเพื่อวางแผนพัฒนาตนเองได้</li> <li>- การสื่อสารและประชาสัมพันธ์: ต้องเพิ่มความครอบคลุม ใช้หลายช่องทาง เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ สื่อท้องถิ่น และเครือข่ายผู้นำท้องถิ่น ให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงข้อมูล ลดความเหลื่อมล้ำของโอกาส</li> </ul>
บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่และบุคลากร: ได้รับการยอมรับว่ามีความตั้งใจและเอาใจใส่ แต่ควรเสริมศักยภาพด้านการถ่ายทอดความรู้ ฝึกสอนการจัดทำโครงการ การเขียนเอกสาร และการบริหารจัดการ เพื่อให้ชุมชนคิดและทำเองได้มากขึ้น</li> <li>- ทักษะการสื่อสารและบริการ: ควรพัฒนา “จิตบริการ” ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเป็นมิตร ลดความเป็นทางการเกินไป เพื่อสร้างบรรยากาศไว้วางใจ</li> <li>- การทำงานอย่างต่อเนื่อง: ลดปัญหาการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่ทำให้การประสานงานขาดตอน จัดระบบให้การทำงานกับชุมชนไม่สะดุด</li> <li>- บทบาทเสริม: มีข้อเสนอให้จัดระบบ “พี่เลี้ยงชุมชน (Mentor System)” โดยชุมชนต้นแบบช่วยถ่ายทอดประสบการณ์แก่พื้นที่ใหม่ เพื่อเพิ่มโอกาสการพัฒนา</li> </ul>

โดยสรุป ผู้รับบริการคาดหวังให้ พอช. ดำเนินงานอย่างโปร่งใสและชัดเจน ลดความซับซ้อนของขั้นตอนและเอกสาร มีระบบติดตามและข้อมูลที่ทันสมัยและเข้าถึงได้จริง ขยายการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม พร้อมทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะการถ่ายทอดความรู้ การสื่อสารที่เป็นมิตร และทำงานได้ต่อเนื่อง เพื่อเสริมพลังให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและขับเคลื่อนการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

## 2) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนมีผลการประเมินต่ำที่สุด

โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนมีผลการประเมินต่ำที่สุด โดยมีคะแนนอยู่ที่ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 85.25 เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบพบว่า มีผลคะแนนต่ำกว่าโครงการอื่น ๆ ในทุกมิติ โดยหากพิจารณาอย่างละเอียดจะพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 20 คน ให้คะแนนที่ 4 คะแนนในทุกประเด็น 19 คน และให้คะแนน 5 คะแนนในทุกประเด็น 1 คน แสดงถึงความพึงพอใจในแต่ละประเด็นว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ แต่ยังไม่ถึงขั้นมากที่สุด และมีความคาดหวังต่อ พอช. มากกว่านี้ มีรายละเอียดเชิงลึกดังต่อไปนี้

### 2.1) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริการของโครงการจากผู้รับบริการ

- กระบวนการขั้นตอนดำเนินงาน (19 จาก 20 ราย) เป็นประเด็นที่มีการกล่าวถึงสูงที่สุด โดยในรายละเอียดสรุปได้ว่า กระบวนการดำเนินงานของ พอช. ยังค่อนข้างมีหลายขั้นตอนและซับซ้อน จึงมีข้อเรียกร้องให้ปรับปรุงให้มีความเข้าใจง่าย ชัดเจน และไม่เปลี่ยนแปลงไปมา โดยควรลดความยุ่งยากให้ขั้นตอนสั้น กระชับ และดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้กระบวนการควรสอดคล้องกับข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้ และต้องสื่อสารอย่างเหมาะสมต่อชุมชน เพื่อสร้างความสะดวกในการปฏิบัติจริงและเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในภาพรวม

- ระบบเอกสารคู่มือ และแบบฟอร์ม (16 จาก 20 ราย) รองลงมา โดยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันยังมีความไม่ชัดเจน ขาดมาตรฐาน และมีการเปลี่ยนแปลงไปมา ส่งผลให้เกิดความสับสนและความล่าช้าในการดำเนินงาน จึงมีข้อเรียกร้องให้มีการกำหนด แบบฟอร์มและเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และมีความเสถียรต่อเนื่อง เพื่อลดภาระของผู้ปฏิบัติและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

- การพิจารณา กลั่นกรองโครงการ (10 จาก 20 ราย) ความชัดเจนและความคงเส้นคงวาของหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการพิจารณาโครงการ โดยผู้เกี่ยวข้องสะท้อนว่า ไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์ระหว่างการดำเนินงาน เนื่องจากจะก่อให้เกิดความสับสน ความไม่แน่นอน และความล่าช้า อีกทั้งยังเรียกร้องให้มีการแจ้ง ขั้นตอน รายละเอียดเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ อย่างชัดเจน โปร่งใส และไม่ซับซ้อน เพื่อให้ชุมชนและผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจ วางแผน และดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตรงตามแนวทางที่กำหนดตั้งแต่ต้น และยิ่งช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อกระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองโครงการโดยรวม

- การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ (8 จาก 20 ราย) พบว่าประเด็นด้าน การประชาสัมพันธ์ ยังมีข้อจำกัด โดยเห็นว่าการดำเนินงานในปัจจุบันยังไม่ทั่วถึงเพียงพอ จึงควรมีการปรับปรุงให้สามารถเข้าถึง

กลุ่มเป้าหมายได้กว้างขึ้นและหลากหลายขึ้น โดยเฉพาะการเพิ่มช่องทาง สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ซึ่งถูกมองว่าจะช่วยให้การสื่อสารเข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และทันสมัยมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์ที่มีความทั่วถึงและเหมาะสมจะช่วยสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของชุมชน ได้อย่างยั่งยืน

- **ระบบการติดตามประเมินผล (5 จาก 20 ราย)** พบว่าปัจจุบันการติดตามผลยังไม่ชัดเจน หรือไม่ปรากฏให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมเพียงพอ จึงมีข้อเรียกร้องให้โครงการที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วต้องมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของการดำเนินงาน รวมทั้งเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดโครงการในระยะต่อไปให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้ดียิ่งขึ้น

- **ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ (2 จาก 20 ราย)** พบว่ามีความจำเป็นต้อง พัฒนาระบบการจัดเก็บและปรับปรุงข้อมูลสมาชิก ให้มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เนื่องจากการมีฐานข้อมูลที่เป็นระบบและมีการอัปเดตอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้การดำเนินงานในครั้งต่อไปเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ เช่น การวางแผนโครงการ การติดตามผล และการกำหนดนโยบายที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2.2) ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ พอช. ในอนาคตของผู้รับบริการ

- **ความต่อเนื่องและความมั่นคงของโครงการ** ต้องการให้ พอช. ยังคงดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องและมั่นคง โดยยึดแนวคิดและแนวทางที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่ต้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดความไม่แน่นอนในการดำเนินงานของชุมชน
- **การเพิ่มงบประมาณสนับสนุน** มีข้อเรียกร้องอย่างชัดเจนให้ พอช. จัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้น ทั้งในส่วนของการดำเนินงานโดยตรง การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และงบประมาณเพื่อขยายโครงการไปสู่พื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายที่กว้างขวางขึ้น สะท้อนว่าปัจจุบันชุมชนยังมองว่าทรัพยากรที่ได้รับไม่เพียงพอ
- **การขยายขอบเขตความช่วยเหลือ** ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคาดหวังให้ พอช. ขยายขอบเขตการช่วยเหลือให้ครอบคลุมชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่มากขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มจำนวนและประเภทของโครงการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของชุมชน

## 2.3) ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของ พอช.

ภาพรวมการรับรู้ต่อการดำเนินงานของ พอช. อยู่ในเชิงบวก โดยมีการชื่นชมว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนได้จริง ผู้ตอบจำนวนมากแสดงความเห็นในทำนองว่า “ทำดีแล้วควรทำต่อไป และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น” สะท้อนถึงความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบทบาทของ พอช. ในการสนับสนุนชุมชน

อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะที่ควรนำมาพิจารณาปรับปรุง ดังนี้

- การขยายความช่วยเหลือ มีความต้องการให้ พอช. ขยายขอบเขตและปริมาณการช่วยเหลือให้ครอบคลุมชุมชนมากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลาย
- การจัดการด้านเอกสาร ผู้ตอบบางรายสะท้อนว่ากระบวนการขอเอกสารยังคงค่อนข้างเร่งรีบเกินไป จึงควรปรับปรุงให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมมากขึ้น
- การเสริมสร้างศักยภาพชุมชน มีข้อเสนอให้ พอช. จัดการฝึกอบรมหรือการพัฒนาองค์ความรู้แก่ชาวบ้าน เพื่อให้สามารถจัดทำและเสนอโครงการได้ด้วยตนเอง เพิ่มพลังการมีส่วนร่วมและการพึ่งพาตนเองของชุมชน

#### 2.4) สรุปผลข้อสังเกต และแนวทางการพัฒนา

- ประเด็นที่ 1: ระบบและกระบวนการดำเนินงานยังขาดความชัดเจนและมาตรฐาน

กระบวนการ ขั้นตอน เอกสาร แบบฟอร์ม และเกณฑ์การพิจารณา ยังซับซ้อน ขาดความชัดเจน และมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างทาง ส่งผลให้เกิดความสับสน ลำช้า และลดความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติและชุมชน

**แนวทางการพัฒนา:** เน้นการสร้าง ความเข้าใจร่วม ของเจ้าหน้าที่และชุมชน ผ่านคู่มือที่เข้าใจง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย ตัวอย่างปฏิบัติจริง และกลไกช่วยเหลือในพื้นที่ เพื่อให้มาตรฐานถูกมองว่าเป็นเครื่องมือที่ลดความซับซ้อนและสร้างความโปร่งใส มากกว่าภาระเพิ่มเติม

- ประเด็นที่ 2: การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมของชุมชนยังไม่ทั่วถึง

การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึงและทันสมัย ทำให้ชุมชนบางส่วนขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลและการมีส่วนร่วม

**แนวทางการพัฒนา:** จัดทำ แผนการสื่อสารเชิงรุกหลายช่องทาง (Multi-channel communication) โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ และการใช้เครือข่ายผู้นำชุมชนท้องถิ่น หรือเครือข่ายตัวกลาง/Influencer ของชุมชน เพื่อให้ข้อมูลเข้าถึงได้รวดเร็ว ครอบคลุม และเหมาะสมกับความหลากหลายของชุมชน รวมถึงกำหนด Target Group Persona เช่น ชุมชนเมือง ผู้สูงอายุ กลุ่มชาติพันธุ์ แล้ววัดการเข้าถึงแต่ละกลุ่ม

- ประเด็นที่ 3: การติดตามประเมินผลและระบบข้อมูลยังไม่เป็นรูปธรรม

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวนหนึ่งเห็นว่าการติดตามประเมินผลของโครงการยังไม่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมเพียงพอ ส่งผลให้ขาดความมั่นใจในความต่อเนื่องของการกำกับติดตามหลังสิ้นสุดโครงการ ขณะเดียวกัน ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่ครบถ้วนและไม่อัปเดตต่อเนื่อง ทำให้เกิดภาวะซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูลและไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

**แนวทางการพัฒนา:** ควรพัฒนากลไกการติดตามผลที่ ชัดเจน โปร่งใส และสื่อสารต่อสาธารณชนได้ เพื่อยืนยันผลลัพธ์ของโครงการและสร้างความเชื่อมั่นต่อชุมชน และมุ่งเน้นการจัดทำและบูรณาการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศระหว่างโครงการและเชื่อมโยงภายนอกอย่างเข้มแข็ง และมาตรฐานกลางที่ครบถ้วนและอัปเดตอย่างต่อเนื่อง โดยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและเพิ่มศักยภาพในการนำไปใช้ประโยชน์

### 3) ประเด็นความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ปี 2568 เทียบกับปี 2567 พบว่า ประเด็น เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน และรู้จักในฐานะแหล่งทุน ลดลงจนอยู่ในระดับไม่ถึงร้อยละ 1 รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนาเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 61.50 รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนาลดลงเหลือร้อยละ 37.68 ขณะที่ประเด็นรู้สึกว่าเป็นเจ้าของของ พอช. ลดลงจนเป็น 0

จากการพิจารณาพบว่า ประเด็นที่ลดลงของคำตอบ เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน รู้จักในฐานะแหล่งทุน รู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของ พอช. และรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา ไปเพิ่มเติมในส่วนของผู้รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนาทั้งหมด

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาเฉพาะผู้ตอบที่มีสถานะได้แก่ ประธานกรรมการ กรรมการ และเลขา (กลุ่มคนที่ส่วนร่วมหลักในการขับเคลื่อนคณะทำงาน) จะพบว่าประเด็นความรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา สูงขึ้นเป็นร้อยละ 47.94 และรู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนาเหลือ 50.85 แม้ยังคงสูงที่สุด แต่ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มของคนที่ส่วนร่วมหลักในการขับเคลื่อนคณะทำงาน มีแนวโน้มความรู้สึกผูกพันในฐานะหุ้นส่วนพัฒนาสูงกว่าผู้รับบริการทั่วไป แสดงดังตารางที่ 7.2

ขณะที่หากจำแนกผลการสำรวจความผูกพันไปตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. จะพบว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงานร่วมกับ พอช. มากกว่า 5 ปี จะมีแนวโน้มของความผูกพันในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนากว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงานร่วมกับ พอช. ตั้งแต่ 0-5 ปี แสดงดังตารางที่ 7.2

**ตารางที่ 7.2 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นได้แก่ ประธานกรรมการ กรรมการ และเลขา (กลุ่มคนที่ส่วนร่วมหลักในการขับเคลื่อนคณะทำงาน)**

ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.	ปี 2568
เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน	0.73
รู้จักในฐานะแหล่งทุน	0.48
รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา	50.85
รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา	47.94
รู้สึกว่าเป็นเจ้าของของ พอช.	0.00
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>

### ตารางที่ 7.3 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.

ความรู้สึกผูกพันและ เชื่อมโยงกับ พอช. ปี 2568	ไม่เกิน 1 ปี	1 - 3 ปี	มากกว่า 3 - 5 ปี	มากกว่า 5 - 7 ปี	มากกว่า 7 - 9 ปี	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	ผลรวม ทั้งหมด
เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน	-	-	0.65	0.72	-	0.56	0.49
รู้จักในฐานะแหล่งทุน	-	2.56	-	-	0.99	-	0.33
รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือ ที่ปรึกษางานพัฒนา	50.00	74.36	78.43	60.87	47.52	52.78	61.50
รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะ หุ้นส่วนพัฒนา	50.00	23.08	20.92	38.41	51.49	46.67	37.68

ทั้งนี้ การที่คำตอบรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ พอช.” ลดลงจากร้อยละ 13 ในปี 2567 เหลือ 0 ในปี 2568 สามารถวิเคราะห์สาเหตุในเบื้องต้นได้ดังนี้

#### (1) การเปลี่ยนทิศทางการรับรู้

ผลการสำรวจสะท้อนว่าผู้ตอบจำนวนมากที่เคยมองว่าตนเป็นเจ้าของ พอช. ได้ปรับการรับรู้ไปอยู่ในกลุ่ม “พี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษา” ซึ่งเพิ่มขึ้นชัดเจนจากร้อยละ 41.85 เป็น 61.50 ในปี 2568 แสดงให้เห็นว่าชุมชนยังผูกพันกับ พอช. อยู่ แต่ย้ายการรับรู้จากการ “เป็นเจ้าของ” ไปสู่การ “พึ่งพิงบทบาทสนับสนุน” ขององค์กร

#### (2) โครงสร้างการทำงานที่เปลี่ยนแปลง

พอช. มีแนวโน้มเน้นมาตรฐาน ขั้นตอน และระบบการติดตามมากขึ้น ทำให้ชุมชนมองบทบาทของ พอช. ว่าเป็น “ผู้กำกับและสนับสนุน” มากกว่า “องค์กรที่ชุมชนถือครองหรือกำหนดทิศทางร่วม”

#### (3) บทบาทของแกนนำชุมชน

กลุ่มประธานกรรมการ กรรมการ และเลขา ความผูกพันในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา (47.94%) ยังคงสูงกว่ากลุ่มทั่วไป นั่นหมายถึงคนที่มีส่วนร่วมโดยตรงยังเห็น พอช. เป็นพันธมิตรใกล้ชิด แต่กลุ่มกว้างอาจไม่รู้สึกถึงการมี “สิทธิครอบครอง” หรือ “ความเป็นเจ้าของ” อีกต่อไป

#### (4) ความคาดหวังและอัตลักษณ์องค์กร

การขยายเครือข่ายและทำงานกับหลายภาคี แม้ช่วยเสริมความน่าเชื่อถือ แต่ก็อาจทำให้ชุมชนรู้สึกว่าตนเองไม่ใช่ “ผู้มีบทบาทหลัก” อีกต่อไป ความรู้สึกเป็นเจ้าของจึงถูกแทนที่ด้วยการมองว่า พอช. เป็นหุ้นส่วนหรือพี่เลี้ยงเชิงระบบ

กล่าวโดยสรุป การที่ดัชนี “ความรู้สึกเป็นเจ้าของ พอช.” ลดลงเหลือศูนย์ ไม่ได้สะท้อนการลดลงของความผูกพันโดยรวม แต่เป็นการเปลี่ยนรูปแบบการผูกพันจาก “การถือครอง” ไปสู่ “การมีความสัมพันธ์เชิงหุ้นส่วนและที่ปรึกษา” ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทใหม่ของ พอช. ที่เน้นการสนับสนุนเชิงกลยุทธ์มากกว่าการเป็นองค์กรที่ชุมชนรู้สึกว่าเป็นเจ้าของโดยตรง

ส่วนการสำรวจความพึงพอใจของกรรมการ อนุกรรมการ ที่ทำงานร่วมกับ พอช. ในบทที่ 5 ได้มีการสรุปข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความผูกพันของชุมชนกับ พอช. สามารถสรุปเป็นประเด็นข้อเสนอได้ดังนี้

- (1) **การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมเชิงพื้นที่** ส่งเสริมการทำงานใกล้ชิดกับชุมชน โดยลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องและมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผน การแก้ไขปัญหา ไปจนถึงการติดตามและประเมินผล พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปและคนรุ่นใหม่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น เพื่อลดการกระจุกตัวของความร่วมมืออยู่เฉพาะในกลุ่มแกนนำ
- (2) **การพัฒนาศักยภาพผู้นำชุมชน** สนับสนุนการสร้างความรู้ในรากฐานและอัตลักษณ์ของพื้นที่ เสริมสร้างวิสัยทัศน์ในการพัฒนา และพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานชุมชนอย่างรอบด้าน อาทิ ทักษะด้านการแก้ปัญหา การบริหารจัดการเชิงระบบ การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง และการทำงานเครือข่ายอย่างโปร่งใส
- (3) **การสร้างร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก** พัฒนาและผลักดันความร่วมมือกับภาคีต่าง ๆ เช่น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อสม. หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในวิถีชีวิตของชุมชน เพิ่มความน่าเชื่อถือ และยกระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
- (4) **การพัฒนาระบบข้อมูลและการสื่อสาร** จัดทำระบบฐานข้อมูลกลางที่มีความโปร่งใส เข้าถึงง่าย และใช้งานได้สะดวก พร้อมทั้งพัฒนากลไกการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมทั้งในเชิงออนไลน์ และผ่านแกนนำในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่าง พอช. และชุมชน
- (5) **การเสริมสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ** เปิดโอกาสให้ชุมชนมีบทบาทในการกำหนดเป้าหมาย ออกแบบกิจกรรม และริเริ่มโครงการด้วยตนเอง เพื่อสร้างความภาคภูมิใจจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น อันจะนำไปสู่ความผูกพันที่ยั่งยืนระหว่างชุมชนกับองค์กร
- (6) **การปรับปรุงกลไกด้านงบประมาณและกฎระเบียบ** ทบทวนและปรับปรุงข้อจำกัดด้านงบประมาณที่อาจลดทอนประสิทธิผลการดำเนินงาน รวมถึงปรับปรุงระเบียบให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับบริบทของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 4) ข้อสังเกตจากผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ประจำปี 2568 พบว่ามีผลการสำรวจในแต่ละมิติลดลงใน 3 มิติ โดยเมื่อพิจารณาถึงแต่ละประเด็นย่อย จะพบว่าทุกประเด็นมีคะแนนลดลงทั้งหมด สะท้อนถึงความคาดหวังของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่เพิ่มสูงมากขึ้นในทุกมิติ โดยมีประเด็นที่มีคะแนนลดลงเกินกว่าร้อยละ 5 (เทียบกับคะแนนปี 2567) ดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 7.4 ประเด็นที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ลดลงร้อยละ 5 ขึ้นไป

มิติ	ประเด็นย่อย
ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนที่ พอช. จัดให้กับชุมชน	- การนำข้อมูลองค์กรชุมชนและประเด็นงานพัฒนาต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน (STD 1.54)
ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	- การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของ พอช. และขบวนการองค์กรชุมชน (STD 1.59) - การประสาน/บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคม/ภาคเอกชน (STD 1.56) - การสนับสนุนกลไกและกระจายการบริหารจัดการไปสู่พื้นที่เกิดความคล่องตัวและยืดหยุ่นในการดำเนินงาน (STD 1.51) - การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน (STD 1.76) - การพัฒนาระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการ (STD 1.71)
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	- ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงาน (STD 1.48) - การทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ (STD 1.49) - การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคี (STD 1.46) - การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา และมุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น (STD 1.52) - ความสามารถในการคลี่คลายปัญหาข้อขัดขัดในการปฏิบัติงาน (STD 1.50)

นอกจากนี้ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Variation) ในทุกมิติสูงกว่า 1 ทั้งหมด แสดงถึงความคิดเห็นที่มีความกระจายตัวในระดับหนึ่ง โดยในมิติด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ในประเด็นที่มีคะแนนลดลงร้อยละ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่น้อยกว่าในมิติประสิทธิผลและประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของคำตอบที่ไปในทิศทางเดียวกันมากกว่า โดยเมื่อพิจารณาถึงข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ในรายละเอียด สามารถสรุปในรายมิติได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาทั้งประเด็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจากการศึกษาเชิงปริมาณ และประเด็นข้อคิดเห็นจากการสำรวจเชิงคุณภาพ สามารถสรุปถึงความคาดหวังของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ได้ว่า

พอช. ต้องยกระดับเป็น “องค์กรขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์” โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพสูง เชื่อมโยงกับภาคีได้รอบด้าน ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำงานอย่างโปร่งใส และสามารถสื่อสารให้สังคมรับรู้คุณค่าได้ชัดเจน ขณะเดียวกันต้องไม่ละทิ้งอุดมการณ์ดั้งเดิมที่ “ชุมชนเป็นตัวตั้ง” โดย

- ด้านประสิทธิผล: ใช้งานข้อมูลและโครงการหลักให้เกิดผลจริง ขยายสู่เชิงนโยบาย
- ด้านประสิทธิภาพ: มีระบบงานที่ทันสมัย เชื่อมโยงภาคี ทำงานคล่องตัว โปร่งใส
- ด้านเจ้าหน้าที่: มีบุคลากรที่เก่ง ทันสมัย มีขวัญกำลังใจ และยังคงจุดแข็งความใกล้ชิดชุมชน

และสามารถสรุปข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ คณะอนุกรรมการฯ ที่ดำเนินงานร่วมกับ พอช. ได้  
 ดังนี้ ในการพัฒนาไปตาม 3 มิติที่ทำการประเมินได้ดังนี้

**ตารางที่ 7.5 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาจากคณะกรรมการฯ คณะอนุกรรมการฯ ที่ดำเนินงานร่วมกับ  
 พอช. จากการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ**

มิติ	ประเด็นย่อย
ด้านประสิทธิผลของ การสนับสนุนที่ พอช. จัดให้กับชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสริมการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลและองค์ความรู้ชุมชนให้เป็นเครื่องมือจริงในการพัฒนาและตัดสินใจ</li> <li>- ขยายผลโครงการหลัก เช่น บ้านมั่นคง กองทุนสวัสดิการ และพื้นที่ต้นแบบ เพื่อให้เห็นผลเชิงประจักษ์ชัดเจนและต่อเนื่อง</li> <li>- ยกระดับโครงการสำคัญในพื้นที่ไปสู่เชิงนโยบาย (นโยบายสาธารณะ) ทั้งระดับจังหวัดและชาติ</li> <li>- สร้างบทบาท พอช. ในการบูรณาการงานคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจฐานราก และการรับมือภัยพิบัติ</li> </ul>
ด้านประสิทธิภาพของ กระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาระบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงง่าย โปร่งใส และครอบคลุมทั้งออนไลน์และเครือข่ายในพื้นที่</li> <li>- บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ท้องถิ่น เอกชน ภาคประชาสังคม และสถาบันการศึกษาในทุกระดับ</li> <li>- จัดทำฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงกัน (One Data) และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Big Data, AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ</li> <li>- ปรับปรุงขั้นตอน/แบบฟอร์ม/กระบวนการงบประมาณให้เป็นมาตรฐาน ลดความซับซ้อนและสะดวกต่อการใช้งานจริง</li> <li>- สร้างระบบติดตามและประเมินผลที่ต่อเนื่อง โปร่งใส และตรวจสอบได้</li> <li>- ปรับโครงสร้างองค์กรและการบริหารให้มีความยืดหยุ่น ลดข้อจำกัดความเป็น “ราชการ”</li> </ul>
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒน่องค์ความรู้ ทักษะ และความสามารถของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร และการประสานงาน</li> <li>- สร้าง Career Path และระบบพี่เลี้ยง เพื่อรักษาขวัญกำลังใจและพัฒนาคนรุ่นใหม่</li> <li>- ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคนรุ่นเก่าและรุ่นใหม่</li> <li>- ลดภาระงานเอกสารและ KPI ที่มากเกินไป เพื่อเปิดพื้นที่ให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่และทำงานเชิงพัฒนาได้จริง</li> <li>- รักษาวัฒนธรรมองค์กรด้านความทุ่มเท เสียสละ และใกล้ชิดประชาชน แต่ควรเสริมการทำงานอย่างมืออาชีพมากขึ้น</li> </ul>

## 5) ข้อสังเกตและแนวทางการยกระดับในมิติเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

แม้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ในปี 2568 จะยังคงอยู่ระดับพึงพอใจมาก (4.61 คะแนน ร้อยละ 88.05) อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับผลสำรวจความพึงพอใจย้อนหลังตั้งแต่ปี 2564-2565 พบว่า ในช่วงปี 2565 – 2568 ผลคะแนนค่อนข้างคงที่อยู่ที่ร้อยละ 88.04 – 88.10 สะท้อนให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ พอช. ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปมากนัก (ไม่ได้เพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างมีนัยสำคัญ) ขณะที่ผลการสำรวจจากคณะกรรมการและคณะกรรมการ ในมิตินี้ มีผลคะแนนลดลงค่อนข้างมาก โดยเมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะอย่างละเอียด สามารถสรุปได้ดังนี้

### 5.1) ข้อเสนอแนะในมิติเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. จากผู้รับบริการ

โดยในประเด็นข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการจากการสำรวจเชิงปริมาณในหัวข้อ 4.6 ได้มีการสรุปข้อเสนอแนะต่อผู้รับบริการถึงเจ้าหน้าที่ พอช. ไว้ดังนี้

(1) การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับว่ามีความตั้งใจ เอาใจใส่ และสามารถสนับสนุนการทำงานของชุมชนได้อย่างดี แต่ในบางครั้งอาจมีข้อบกพร่องหรือตกหล่นบ้าง แต่ยังคงถือว่าเป็นการทำงานที่มีคุณภาพและสามารถพัฒนาต่อยอดได้ในอนาคต

(2) นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่เน้นการถ่ายทอดความรู้และทักษะที่จำเป็นแก่ชุมชน โดยเฉพาะการอบรมและฝึกสอนในเรื่องการจัดทำโครงการ การเขียนเอกสาร และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้คนในชุมชนสามารถคิด วางแผน และลงมือปฏิบัติได้ด้วยตนเอง ภายใต้การสนับสนุนและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น

(3) ในด้านการสื่อสารและการให้บริการ มีข้อเสนอให้เจ้าหน้าที่พัฒนาทักษะด้านจิตบริการ การใช้ภาษาที่เหมาะสม และการแสดงออกที่เป็นมิตร เพื่อลดความเป็นทางการลงบางส่วน อันจะช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและส่งเสริมความไว้วางใจระหว่างเจ้าหน้าที่กับชุมชน นอกจากนี้ การรักษาความต่อเนื่องของการทำงานถือเป็นอีกประเด็นที่ได้รับการเน้นย้ำ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ทำให้การประสานงานบางครั้งขาดความต่อเนื่อง จึงควรมีการจัดระบบหรือกลไกที่ช่วยให้การดำเนินงานกับชุมชนสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่อง

ขณะที่การสำรวจเชิงคุณภาพ มีประเด็นข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร คือ ชุมชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มีการติดตาม พูดคุย และให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการเงิน การจัดการองค์กร และการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในชุมชน นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของผู้นำชุมชนและคณะกรรมการกองทุน เพื่อให้สามารถดูแลและบริหารจัดการโครงการได้ด้วยตนเองในระยะยาว

### 5.2) ข้อเสนอแนะในมิติเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. จากคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาประเด็นด้านบุคลากรครอบคลุมไปถึงผลการสำรวจคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ พบว่าข้อเสนอแนะต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการมีความสอดคล้องกัน

โดยมีข้อเสนอในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ รวมทั้งการปรับตัวให้เท่าทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง เป็นประเด็นที่มีการให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด โดยในส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร สามารถสรุปประเด็นจากการสำรวจเชิงปริมาณได้ดังนี้

- (1) การพัฒนาความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่
  - เพิ่มทักษะด้านการสร้างความร่วมมือกับภาคีและหน่วยงานต่าง ๆ
  - พัฒนาความสามารถให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสถานการณ์ใหม่ ๆ
  - ส่งเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล
- (2) การเสริมสร้างความเชี่ยวชาญเชิงลึกและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน
  - เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถเชิงลึกในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
  - มีขอบเขตงานและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อน
- (3) การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการถ่ายทอดความรู้
  - จัดอบรมทั้งเจ้าหน้าที่และชุมชนไปพร้อมกัน
  - มีระบบโค้ชหรือพี่เลี้ยงเพื่อถ่ายทอดความรู้และรักษาความต่อเนื่องของงาน
  - ลดผลกระทบจากการย้ายพื้นที่หรือการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่
- (4) การสนับสนุนความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ
  - ส่งเสริมเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path)
  - รักษาบุคลากรที่ทำงานดีให้คงอยู่กับองค์กร
  - สร้างแรงจูงใจและความมั่นคงในสายงาน
- (5) การบริหารจัดการบุคลากรและภาระงาน
  - ปรับสมดุลระหว่างจำนวนบุคลากรกับปริมาณงาน
  - พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจภารกิจ พอช. อย่างแท้จริง
  - ลดการพึ่งพา NGO หรือผู้นำภายนอกมากเกินไป ให้ชุมชนและเจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกันได้

ขณะที่การสำรวจคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการในเชิงคุณภาพ สามารถสรุปประเด็นข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับมิติเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ได้ดังนี้

- (1) ข้อจำกัดด้านกำลังคนและภาระงาน
  - บุคลากรไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ 1 คนดูแลหลายจังหวัด
  - การไม่มีสำนักงานประจำในพื้นที่ทำให้การประสานงานไม่ต่อเนื่อง
  - ภาระงานสูง ทำงานล่วงเวลา/วันหยุด จนเกิดความเครียดและปัญหาสุขภาพ
- (2) การสร้างและรักษาคนรุ่นใหม่
  - การดึงดูดคนรุ่นใหม่เข้ามายาก ทั้งเรื่องค่าตอบแทนและการเปิดพื้นที่ให้ทำงานจริง
  - คนรุ่นใหม่ยังไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากคนรุ่นเก่าในชุมชน
  - มีความท้าทายในการถ่ายทอดอุดมการณ์และค่านิยมจากรุ่นเก่าไปสู่รุ่นใหม่
  - บุคลากรรุ่นใหม่เก่งด้านเทคโนโลยี แต่ขาดประสบการณ์ด้านการพัฒนาและการประสานงาน

**(3) การพัฒนาและเสริมศักยภาพบุคลากร**

- ต้องเพิ่มความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร การจัดการ และการประสานงาน
- ควรมีระบบพี่เลี้ยง (mentoring) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- พัฒนาความเข้าใจภารกิจและวัตถุประสงค์องค์กรให้ชัดเจน

**(4) วัฒนธรรมองค์กรและรูปแบบการทำงาน**

- การทำงานแบบครอบครัวช่วยสร้างบรรยากาศที่ดี แต่บางครั้งเกิดความเกรงใจ ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่าง
- บุคลากรบางส่วนทำงานตาม KPI มากเกินไป จนลดเวลาลงพื้นที่และทำงานเชิงพัฒนา

**(5) ความก้าวหน้าและแรงจูงใจในอาชีพ**

- ขาดเส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) ที่ชัดเจน
- ควรมีระบบสนับสนุนและแรงจูงใจเพื่อรักษาบุคลากรคุณภาพให้อยู่กับองค์กร
- การเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่มีส่วนร่วม เช่น การเสนอโครงการ/บริหารบ จะช่วยสร้างแรงจูงใจ

**(6) การสืบทอดงานและอุดมการณ์**

- การทำงานยังพึ่งพาแกนนำรุ่นเดิมมากเกินไป
- องค์กรเผชิญความท้าทายจากการเปลี่ยนผ่านสู่คนรุ่นใหม่ที่ยังไม่ซึมซับอุดมการณ์เต็มที่
- จำเป็นต้องมีแผนการสืบทอดงานและปลูกฝังคุณค่าพัฒนาอย่างเป็นระบบ

**5.3) สรุปผลข้อสังเกต**

เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องจากทุกแหล่งที่มา สามารถสรุปประเด็นปัญหา (Pain Point) ในมิติเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ได้ดังนี้

**(1) มิติด้านโครงสร้างและกำลังคน**

- **ข้อจำกัดด้านกำลังคนและภาระงาน:** เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้ 1 คนต้องรับผิดชอบหลายจังหวัด อีกทั้งการไม่มีสำนักงานประจำในพื้นที่ทำให้การประสานงานไม่ต่อเนื่อง ภาระงานสูงและการทำงานนอกเวลาทำให้เกิดความเครียดและปัญหาสุขภาพ

**(2) มิติการพัฒนาและการสืบทอดบุคลากร**

ปัญหาการสร้างและพัฒนาคนรุ่นใหม่ ตลอดจนการถ่ายทอดองค์ความรู้และอุดมการณ์ ถือเป็นโจทย์สำคัญที่ส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร

- **การสร้างและรักษาคนรุ่นใหม่:** การดึงดูดคนรุ่นใหม่เข้าสู่ระบบเป็นไปได้ยาก เนื่องจากค่าตอบแทนและแรงจูงใจไม่เพียงพอ อีกทั้งยังไม่ได้รับการยอมรับจากคนรุ่นเก่า แม้จะมีทักษะด้านเทคโนโลยี แต่ยังคงขาดประสบการณ์พัฒนาและการประสานงานกับชุมชน

- **การพัฒนาและเสริมศักยภาพบุคลากร:** บุคลากรยังต้องการการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร การจัดการ และการประสานงาน รวมถึงการมีระบบพี่เลี้ยง (mentoring) และ

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้บุคลากรรุ่นใหม่ยังไม่เข้าใจภารกิจและอุดมการณ์ขององค์กรอย่างถ่องแท้

- **การสืบทอดงานและอุดมการณ์:** องค์กรยังพึ่งพาแกนนำรุ่นเก่าและผู้มีประสบการณ์สูงมากเกินไป ในขณะที่บุคลากรรุ่นใหม่ยังไม่สามารถซึมซับอุดมการณ์ได้เต็มที่ จึงจำเป็นต้องมีระบบสืบทอดงานและการปลูกฝังคุณค่าที่ชัดเจนและต่อเนื่อง

### (3) มิติด้านวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ

แม้วัฒนธรรมแบบครอบครัวจะสร้างความผูกพันและความใกล้ชิด แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในการแสดงความเห็นและการเติบโตในสายอาชีพ

- **วัฒนธรรมองค์กรและรูปแบบการทำงาน:** การทำงานแบบครอบครัวสร้างบรรยากาศที่ดี แต่ก่อให้เกิดความเกรงใจ ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่าง อีกทั้งระบบราชการและ KPI ที่เข้มงวดมากเกินไปทำให้เจ้าหน้าที่ลดเวลาลงพื้นที่จริง

- **ความก้าวหน้าและแรงจูงใจในอาชีพ:** ขาดเส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) ที่ชัดเจน รวมถึงแรงจูงใจที่เพียงพอในการรักษาบุคลากรคุณภาพ การเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่มีบทบาท เช่น การเสนอโครงการหรือการบริหารงบประมาณ ยังมีจำกัด

## 5.4) ข้อเสนอแนะทางในการพัฒนา

### (1) มิตินโยบายการกำลังคนและภาระงาน

ข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรและภาระงานที่เกินสมดุลงานเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่ไม่สามารถแก้ไขด้วยการเพิ่มอัตรากำลังหรือจัดตั้งหน่วยงานถาวรในพื้นที่ได้โดยตรง ดังนั้น แนวทางเชิงกลยุทธ์ควรมุ่งไปที่การ “เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน” และ “ลดภาระงานที่ไม่จำเป็น” โดยไม่ลดทอนคุณภาพของการบริการได้แก่

#### - การใช้ระบบ Hybrid Monitoring:

- จัดให้มี **ผู้ดูแลข้อมูลชุมชน** ซึ่งผ่านการอบรมให้มีทักษะด้านดิจิทัลและการจัดการข้อมูล เพื่อเป็นผู้ดูแลข้อมูลแทนการพึ่งพาเจ้าหน้าที่เพียงฝ่ายเดียว
- เจ้าหน้าที่ พอช. ทำหน้าที่ “โค้ชและผู้ตรวจสอบ” โดยใช้ระบบตรวจสอบร่วม (Joint Verification) ผ่านการ cross-check และ targeted field visit เฉพาะพื้นที่ที่มีความเสี่ยง

#### - การเสริมสร้างสุขภาวะบุคลากร:

- ปรับระบบจัดลำดับความสำคัญของงาน (work prioritization) เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเวลายามุ่งสู่กิจกรรมที่สร้างคุณค่าเชิงพัฒนา ลดภาระงานธุรการ
- จัดมาตรการดูแลสุขภาพกายและจิต เช่น โปรแกรมสนับสนุนสุขภาพจิตและกิจกรรมเสริมสร้างสมดุลชีวิตการทำงาน

### (2) มิตินโยบายการพัฒนาและสืบทอดบุคลากร

ปัญหาการดึงดูดและรักษาคนรุ่นใหม่ รวมถึงการขาดระบบพี่เลี้ยงและการสืบทอดอุดมการณ์อย่างเป็นระบบ เป็นความท้าทายเชิงโครงสร้างขององค์กร การพัฒนาเชิงกลยุทธ์ควรมุ่งไปที่การสร้างระบบการเรียนรู้ที่ตอบโจทย์ทั้งด้านทักษะและอุดมการณ์ ได้แก่

- การยกระดับสมรรถนะบุคลากร:
  - สมรรถนะด้านดิจิทัล: การจัดการฐานข้อมูลชุมชน การวิเคราะห์ข้อมูล และ การใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วม
  - สมรรถนะด้านการประสานงาน: เทคนิคการเจรจา การสร้างความร่วมมือข้าม ภาครส่วน และการจัดการความขัดแย้ง การสื่อสารระหว่างรุ่น
  - สมรรถนะด้านอุดมการณ์: การเรียนรู้ปรัชญาและจุดยืนการก่อตั้ง พอช. การสร้างภาวะผู้นำเชิงคุณธรรม และการยึดโยงกับชุมชน
- การจัดระบบพี่เลี้ยงข้ามรุ่น (Cross-generational Mentoring): เปิดโอกาสให้ บุคลากรรุ่นเก่าถ่ายทอดศาสตร์การพัฒนาและอุดมการณ์ ขณะที่บุคลากรรุ่นใหม่ ถ่ายทอดทักษะด้านเทคโนโลยีและแนวคิดนวัตกรรม เพื่อสร้างการเรียนรู้สองทาง
- การจัดทำ Succession Plan: พัฒนากลไกการระบุและเตรียมเจ้าหน้าที่ศักยภาพสูง (high-potential staff) ให้พร้อมสืบทอดภารกิจหลักขององค์กร ลดความเสี่ยงจาก การสูญเสียองค์ความรู้เมื่อบุคลากรเกษียณ

### (3) มิติการสร้างแรงจูงใจและเส้นทางความก้าวหน้า

แม้ พอช. จะมีวัฒนธรรมองค์กรที่ใกล้ชิด แต่ข้อจำกัดด้านเส้นทางความก้าวหน้าและ แรงจูงใจยังเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการรักษาบุคลากรคุณภาพ

- การออกแบบ Career Path แบบคู่ขนาน (Dual Career Path):
  - สายผู้เชี่ยวชาญภาคสนาม (Community Development Specialist) ที่เน้น ประสบการณ์การลงพื้นที่และการทำงานเชิงชุมชน
  - สายผู้จัดการ/ผู้บริหารโครงการ (Program Manager) ที่เน้นการเชื่อมโยง เชิงนโยบายและการบริหารจัดการเชิงระบบ
- กลไกแรงจูงใจแบบหลากหลาย:
  - รางวัลเชิงสัญลักษณ์ เช่น การยกย่องผลงาน การนำเสนอกรณีศึกษา ความสำเร็จในวงกว้าง
  - โครงการนำร่องสำหรับคนรุ่นใหม่ที่เปิดโอกาสให้บริหารงบประมาณย่อยหรือ เสนอโครงการของตนเอง เพื่อสร้าง sense of ownership
- การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์: ส่งเสริมบรรยากาศที่เอื้อต่อ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและนวัตกรรม เช่น การจัดพื้นที่ทดลองแนวทางใหม่ (innovation sandbox) ภายในองค์กร

โดยสรุป การยกระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของ พอช. จำเป็นต้องดำเนินการอย่างบูรณาการ ในสามมิติหลัก ได้แก่ (1) การเสริมประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบ Hybrid Monitoring และการอบรม ชุมชนให้ใช้เทคโนโลยีติดตามได้เอง (2) การพัฒนาและสืบทอดบุคลากรด้วยหลักสูตรที่ตอบโจทย์ยุคใหม่และ ระบบพี่เลี้ยงข้ามรุ่น และ (3) การสร้างแรงจูงใจและเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจนและหลากหลาย หากดำเนินการตามกรอบนี้ จะช่วยเปลี่ยนสถานะจาก “การรักษาความพึงพอใจในระดับสูง” ไปสู่ “การยกระดับคุณภาพบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ” ทั้งในสายตาของผู้รับบริการและในมิติการพัฒนาที่ยั่งยืนของ องค์กร

## 7.5 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ พอช. ในอนาคต

โดยสรุปจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถพัฒนาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของ พอช. ได้ดังนี้

### 1) ยกระดับบทบาทสู่ “องค์กรขับเคลื่อนชุมชนเชิงยุทธศาสตร์”

- มุ่งการเชื่อมโยงโครงการในพื้นที่ให้เป็นการพัฒนาทั้งระบบ โดยใช้ฐานข้อมูลและองค์ความรู้ที่ พอช. มีอยู่แล้วเป็นเครื่องมือหลักในการวิเคราะห์ วางแผน และบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น
- เน้นบทบาท “หุ้นส่วนพัฒนา” ของชุมชน สร้างความเข้มแข็งจากฐานราก เชื่อมโยงผลลัพธ์ไปยังหน่วยงานนโยบายเพื่อให้เกิดการยอมรับและนำไปขยายผล

### 2) ปรับปรุงระบบงานและกระบวนการเพื่อความคล่องตัวและโปร่งใส

- เน้นการสร้าง ความเข้าใจร่วม ของเจ้าหน้าที่และชุมชน ผ่านคู่มือที่เข้าใจง่าย ตัวอย่างปฏิบัติจริง และกลไกช่วยเหลือในพื้นที่ เพื่อให้มาตรฐานถูกมองว่าเป็นเครื่องมือที่ลดความซับซ้อนและสร้างความโปร่งใส มากกว่าภาระเพิ่มเติม
- “พื้นที่ทดลองข้อมูล (Data Sandbox)” ในโครงการนำร่อง โดยดึงข้อมูลที่มีอยู่มาเชื่อมโยงและใช้งานร่วมกัน พร้อมทั้งมี “ผู้ดูแลข้อมูลชุมชน (Community Data Steward)” ทำหน้าที่จัดเก็บและปรับปรุงข้อมูล จะช่วยลดภาระเจ้าหน้าที่และทำให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ใช้งานได้จริงมากขึ้น
- การสื่อสารและประชาสัมพันธ์: ต้องไม่เพียงเพิ่มช่องทาง แต่ควรดำเนินการ Rebranding องค์กรให้ พอช. ถูกมองว่าเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือและทันสมัย พร้อมทั้งใช้ Impact Storytelling สื่อสารผลลัพธ์ที่จับต้องได้

### 3) เสริมพลังและสร้างความผูกพันของชุมชน

- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างใกล้ชิด เปิดพื้นที่ให้ประชาชนและคนรุ่นใหม่เข้ามามีบทบาท ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ
- จัดการอบรมและถ่ายทอดความรู้ที่ทำให้ชุมชนสามารถ ริเริ่มและออกแบบโครงการได้ด้วยตนเองเป็นหลัก สร้าง Sense of Ownership ที่ยั่งยืน
- สร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและระหว่างชุมชน รวมถึงความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น อปท. มหาวิทยาลัย ภาคเอกชน เพื่อเสริมทรัพยากรและความน่าเชื่อถือ

### 4) การจัดการบุคลากรและเสริมศักยภาพเจ้าหน้าที่

- แก้ Pain Point ด้านกำลังคนและภาระงาน ด้วยการ ใช้ Hybrid Monitoring และการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อลดภาระธุรการ
- ยกระดับสมรรถนะบุคลากร ทั้งด้านดิจิทัล การประสานงาน และการสื่อสาร พร้อมทั้งปลูกฝังอุดมการณ์ “ชุมชนเป็นตัวตั้ง”
- จัดระบบ พี่เลี้ยงข้ามรุ่น (Cross-generational Mentoring) เพื่อถ่ายทอดทั้งอุดมการณ์และทักษะใหม่ ๆ
- จัดทำ Succession Plan และออกแบบ Career Path แบบคู่ขนาน (สายผู้เชี่ยวชาญภาคสนาม – สายผู้บริหารโครงการ)
- สร้างแรงจูงใจหลายรูปแบบ เช่น การยกย่องเชิงสัญลักษณ์ โครงการนำร่องสำหรับคนรุ่นใหม่ และมาตรการดูแลสุขภาพเจ้าหน้าที่

## 5) การสำรวจความพึงพอใจในปีต่อไป

- เพิ่มเติมประเด็นการสำรวจ ความไม่พึงพอใจ เพื่อศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจ เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานเชิงลึกในอนาคตมากยิ่งขึ้น
- มุ่งเน้นการสำรวจ ความผูกพัน ในกลุ่มผู้ร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานกับ พอช. เพิ่มเติมข้อคิดเห็นเชิงคุณภาพเพื่อหาสาเหตุด้านความผูกพัน รวมถึงการปรับคำถาม คำตอบให้ตรงกับความหมายที่ พอช. ต้องการสื่อถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

โดยสรุป ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นแนวทางการพัฒนา พอช. ให้ก้าวสู่การเป็น “องค์กรขับเคลื่อนชุมชนเชิงยุทธศาสตร์” ที่ทำงานเชิงระบบ ใช้ฐานข้อมูลและองค์ความรู้เป็นกลไกหลักในการวางแผนและบูรณาการความร่วมมือ ควบคู่กับการปรับปรุงระบบงานให้โปร่งใส คล่องตัว และทันสมัย ตลอดจนการเสริมพลังและสร้างความผูกพันกับชุมชนให้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ขณะเดียวกันยังต้องพัฒนา ศักยภาพบุคลากรและสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม เพื่อให้ พอช. สามารถขับเคลื่อนภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลลัพธ์ที่ยั่งยืน และเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชุมชน

## ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



**การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจ ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

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

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล  
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

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

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

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

4. อาชีพ

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

5. สถานะ/ ตำแหน่งในกลุ่ม/ องค์กรชุมชน

- (1) ประธานกรรมการ  (2) กรรมการ  
 (3) สมาชิก  (4) อื่น ๆ (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/ชาวบ้านชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น ภัยพิบัติ เป็นต้น					
2. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
3. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม สามารถเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้					
4. การพัฒนาที่อยู่อาศัยในโครงการบ้านมั่นคงและบ้านพอเพียงช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย/กลุ่มเปราะบางมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
5. กองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยให้เกิดระบบสวัสดิการพื้นฐาน ดูแลคนในชุมชนทุกช่วงวัย ตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย ทำให้สมาชิกในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตของคนชุมชน					
6. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท ช่วยบรรเทาปัญหา/ความเดือดร้อนให้กับชุมชนและเกิดการพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจของชุมชน					
7. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่					

การได้รับการสนับสนุนจาก (ประสิทธิผล) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. การพัฒนาแกนนำ/ผู้นำชุมชนจาก พอช. ทำให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการขับเคลื่อนงานพัฒนาและบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นของตนเองเพิ่มขึ้น สามารถปรับตัวพร้อมสู่สังคมยุคใหม่					
9. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้เกิดการสร้างเครือข่ายขององค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชน นำไปสู่การขยายผลในการแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
10. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้ชุมชนมีแผนการพัฒนาที่ดีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต					
11. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน					
12. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้					
13. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) สามารถบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนได้อย่างยั่งยืน					
14. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น					
15. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้มีความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา/การทำงานร่วมกัน					

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การปฏิบัติงานหรือให้บริการของ พอช. มีความโปร่งใส เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา สามารถตรวจสอบกระบวนการให้บริการได้					
2. ขั้นตอน/กระบวนการดำเนินงานหรือการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ยุ่งยาก					
4. กลไกการบริหารจัดการและพิจารณาโครงการไปที่กลุ่มจังหวัดทำให้มีความคล่องตัว รวดเร็วและใกล้ชิดกับพื้นที่					
5. การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในขั้นตอนของการดำเนินงาน					
6. การพัฒนาของ พอช. โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งสามารถสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถจัดการตนเอง เช่น การจัดทำแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นระดับตำบลและจังหวัด การเชื่อมโยงแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ					
7. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ชัดเจน เปิดเผยเข้าถึงง่าย เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง					
8. คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ และระบบโปรแกรมสารสนเทศ ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนการชุมชนในพื้นที่					

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9. การพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัด และกองเลขางานประเด็นต่างๆ เช่น พัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมต่าง ๆ					
10. การใช้ระบบโปรแกรมสารสนเทศออนไลน์ในการบันทึกข้อมูลเสนอโครงการและเบิกจ่ายงบประมาณ					
11. การพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบัน และพร้อมใช้งาน					
12. ความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					
13. ความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุน					
14. การประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน					
15. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ขบวนองค์กรชุมชน ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย					

**ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน)**

เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน					
2. สามารถออกแบบการทำงานและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ท่ามกลางสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ภัยพิบัติ และการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ได้					
3. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอลสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์					
4. มีลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่และร่วมกับแกนนำ/ขบวนชุมชนในพื้นที่					
5. มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือและสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน					
6. มีการติดตาม สนับสนุน และให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ					
7. สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีพัฒนาในพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นร่วมกัน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. พมจ. สถาบันการศึกษา					
8. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ					
8.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ					
8.2 มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ทุ่มเท ตรงเวลา					
8.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเรียนรู้					
8.4 มีพฤติกรรมที่ทำให้เกียรติผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
8.5 มีสามารถในการคลี่คลายปัญหา ข้อติดขัดทำให้งานสามารถบรรลุผลได้					
8.6 มีความรู้ความสามารถในการปรับตัว เท่าทันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น					
8.7 มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาให้องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก					
9. การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มุ่งผลสัมฤทธิ์หรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น					
10. 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. ภาคีเครือข่าย กลไกการขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วม	
	7. งานวิชาการ งานวิจัย และองค์ความรู้	
	8. การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์	
	9. เจ้าหน้าที่ บุคลากร	
	10. อื่น ๆ โปรดระบุ	

**5.4** ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ พอช. ในอนาคต

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

**5.5** ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของ พอช.

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

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

**การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ  
ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2568 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานตามกลไกคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เพื่อที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ได้รับ รวมทั้งสนับสนุนการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ

และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการต่าง ๆ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

(3) อื่น ๆ (ระบุ) .....

2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 20 ปี

(2) 20 - 30 ปี

(3) 31 - 40 ปี

(4) 41 - 50 ปี

(5) 51 - 60 ปี

(6) มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

(1) ต่ำกว่าประถมศึกษา

(2) ประถมศึกษา

(3) มัธยมศึกษาตอนต้น

(4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

(5) อนุปริญญา/ ปวส.

(6) ปริญญาตรี

(7) ปริญญาโทขึ้นไป

(8) อื่น ๆ (ระบุ) .....

4. อาชีพ

(1) เกษตรกร

(2) รับจ้าง/ลูกจ้าง

(3) คำขาย

(4) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ

(5) พนักงานบริษัทเอกชน

(6) ธุรกิจส่วนตัว

(7) เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ

(8) นิสิต นักศึกษา นักเรียน

(9) อื่น ๆ (ระบุ).....

5. สถานะ/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่าง ๆ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

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

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- (1) กรรมการตรวจสอบ
- (2) อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน
- (3) อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน
- (4) อนุกรรมการบริหารบุคลากร
- (5) อนุกรรมการสินเชื่อ
- (6) อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน
- (7) อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง
- (8) อนุกรรมการประชาสัมพันธ์พัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ
- (9) อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน
- (10) อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน
- (11) อนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
- (12) อนุกรรมการภาคเหนือ
- (13) อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- (14) อนุกรรมการภาคใต้
- (15) อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก
- (16) อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก
- (17) อนุกรรมการนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก
- (18) คณะอนุกรรมการสนับสนุนงานวิชาการเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น
- (19) คณะอนุกรรมการพัฒนารูปแบบกระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น
- (20) คณะอนุกรรมการสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาอันเนื่องจากผลกระทบจากภาวะการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ

7. จำนวนปีประสบการณ์ที่ทำงานเป็นคณะอนุกรรมการต่างๆ ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ไม่เกิน 1 ปี     | <input type="checkbox"/> (2) ตั้งแต่ 1 - 3 ปี   |
| <input type="checkbox"/> (3) มากกว่า 3 - 5 ปี | <input type="checkbox"/> (4) มากกว่า 5 - 7 ปี   |
| <input type="checkbox"/> (5) มากกว่า 7 - 9 ปี | <input type="checkbox"/> (6) มากกว่า 9 ปีขึ้นไป |

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

1. โปรดให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยที่ 0 คะแนน คือ ไม่พอพึงพอใจการดำเนินงานเลย และ 10 คะแนน คือ พอพึงพอใจการดำเนินงานอย่างยิ่ง

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ

ระดับคะแนนความพึงพอใจ

0 - 10 คะแนน

### 1. ด้านประสิทธิภาพของการสนับสนุนที่ พอช. จัดให้กับชุมชน

โปรดให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ในการสนับสนุนชุมชนด้านต่าง ๆ

- 1.1 การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง เช่น การพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดสวัสดิการชุมชน เป็นต้น

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ 0 – 10 คะแนน
1.2 การส่งเสริมสภาองค์กรชุมชนเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	
1.3 การสนับสนุนให้เกิดการเข้าถึงทรัพยากรจากหน่วยงานต่าง ๆ	
1.4 การเสริมสร้างศักยภาพของแกนนำ/องค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนให้มีความเข้มแข็ง	
1.5 การนำข้อมูลองค์กรชุมชนและประเด็นงานพัฒนาด้านต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน	
1.6 การที่ พอช. มีนโยบาย/นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เช่น การพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก การพัฒนาที่อยู่อาศัย ป่าชุมชน	
1.7 การสนับสนุนของ พอช. ทำให้องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนเกิดความเข้มแข็งและการพึ่งพาตนเองได้	
<b>2. ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
โปรดให้คะแนนความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	
2.1 การสนับสนุนกลไกและกระจายการบริหารจัดการไปสู่พื้นที่ ให้เกิดความคล่องตัวและยืดหยุ่นในการดำเนินงาน	
2.2 การประสาน/บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคม/ภาคเอกชน	
2.3 การพัฒนาระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการ	
2.4 การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	
2.5 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้นับสนับสนุนการดำเนินงาน	
2.6 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของพอช. และขบวนการองค์กรชุมชน	
2.7 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรของ พอช. ในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.</b>	
โปรดให้คะแนนความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	
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. 2568	

2. ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 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 2562-2567 มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 - 4.61 คะแนนเต็ม 5 คะแนน ในความเห็นของท่าน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ควรเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านใดเป็นพิเศษ ในระยะสั้น (ไม่เกิน 3 ปี)

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

4. ในปีงบประมาณ 2568 คณะอนุกรรมการรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง แต่ผู้รับบริการกลับรู้จัก พอช. ในฐานะเพียงที่เลี้ยงหรือที่ปรักษางานพัฒนา ในความเห็นของท่าน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ควรปรับการทำงานอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง

โปรดให้รายละเอียด.....

.....

.....

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน**

1. ในปีงบประมาณ 2568 ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของท่านเองในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนอย่างน้อยเพียงใด คะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยที่ 0 คะแนน คือ ไม่พอพึงพอใจการดำเนินงานเลย  
10 คะแนน คือ พอพึงพอใจการดำเนินงานอย่างยิ่ง

ระดับคะแนนความพึงพอใจ ..... คะแนน เต็ม 10 คะแนน

2. ในความเห็นของท่าน ข้อจำกัดด้านใดเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานของท่านในฐานะคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

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

**ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม**