

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
COMMUNITY ORGANIZATIONS
DEVELOPMENT INSTITUTE

รายงานการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2560

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โดย

ศูนย์บริการวิชาการ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2560
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2560 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้อง และตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ว่าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นไปตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่กำหนดตัวชี้วัดบังคับในองค์ประกอบที่ 4 ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Based) คือ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ และเพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุง และยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ หรือกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. ภายใต้ 4 โครงการหลัก ประกอบด้วย โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก และโครงการบ้านพอเพียงชนบท จำนวน 730 คน และกลุ่มคณะกรรมการจำนวน 124 คน รวมทั้งสิ้น 854 คน

การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด 5 ระดับ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมโดยแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบความแตกต่าง (T-test และ F-test) ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อยนั้น ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2560 ซึ่งผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 730 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) รองลงมา

ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการในภาพรวมและรายด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	85.30	4.06	0.62	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	84.30	3.86	0.67	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	85.60	4.12	0.71	มาก
ภาพรวม	85.10	4.02	0.61	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจ ในด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช. ที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นของตนเองในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) รองลงมา คือ การสนับสนุนจากพอช.ที่ทำให้ได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) อีกทั้งมีความพึงพอใจในระดับมากต่อระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนจากพอช. คือ การสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น และองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน แต่ก็ยังมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นของการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนองค์กรชุมชน ในระดับตำบล และระดับจังหวัดให้มีแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) รองลงมาคือ การมีความชัดเจนในเนื้อหาสาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอน และกระบวนการในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) พึงพอใจกระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชน มีความชัดเจนในทุกขั้นตอน และเป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจากพอช.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.10	4.22	0.77	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจากพอช.ทำให้ได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.85	4.17	0.72	มาก
3. ระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.80	4.16	0.79	มาก
4. การสนับสนุนจากพอช.สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชน และช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.65	4.13	0.82	มาก
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชน และพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.35	4.07	0.78	มาก
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหา และพัฒนาชุมชน	85.05	4.01	0.78	มาก
7. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.00	4.00	0.83	มาก
8. โครงการและงบประมาณที่พอช.สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.00	4.00	0.82	มาก
9. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	84.70	3.94	0.83	มาก
10 องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	84.70	3.94	0.80	มาก
ภาพรวม	85.30	4.06	0.62	มาก

ตารางที่ 3 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผลการ ประเมิน
1. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการขององค์กรชุมชนในระดับ ตำบลและระดับจังหวัดให้มี "แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น"	84.90	3.98	0.79	มาก
2. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระโปร่งใสและสามารถ ตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการ ให้บริการ	84.75	3.95	0.85	มาก
3. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจน ในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.70	3.94	0.87	มาก
4. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผล โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	84.70	3.94	0.83	มาก
5. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวน องค์กรชุมชนที่ชัดเจนเปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ ที่เกี่ยวข้อง	84.50	3.90	0.79	มาก
6. มีความคล่องตัว รวดเร็วและยืดหยุ่นในขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการหลังจากการกระจายอำนาจไป ที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	84.35	3.87	0.84	มาก
7. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวน องค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็น ต่างๆและจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการ ดำเนินงานโครงการต่างๆ	84.15	3.83	0.84	มาก
8. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน ภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชา สังคมและภาคเอกชน	84.10	3.82	0.84	มาก
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูล งานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	83.95	3.79	0.81	มาก
10. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอน และกระบวนการของการให้บริการ	83.85	3.77	0.89	มาก
11. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป)ในทุกขั้นตอนและกระบวนการ ให้บริการ	83.55	3.71	0.88	มาก
ภาพรวม	84.30	3.86	0.67	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) รองลงมาคือ การมีคุณธรรม จริยธรรม ในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) การมีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับ ผู้รับบริการ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนา ชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุน ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดัง ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	85.75	4.15	0.76	มาก
1.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	85.95	4.19	0.81	มาก
1.2 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	85.85	4.17	0.81	มาก
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	85.60	4.12	0.82	มาก
1.4 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	85.55	4.11	0.84	มาก
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	85.90	4.18	0.79	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุน	84.85	3.97	0.80	มาก
ภาพรวม	85.60	4.12	0.71	มาก

ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการ พบว่า ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. ในขณะที่ผู้เข้าร่วมโครงการอื่นๆ คือ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน และโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก มีความพึงพอใจต่อการได้รับ

ผลการสนับสนุนจากพอช. ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. ในระดับมากที่สุด 3 โครงการเช่นกัน อย่างไรก็ตามผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการทุกโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของพอช. แยกตามโครงการ พบว่าโครงการที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ โครงการบ้านพอเพียงชนบท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาเป็นโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) และโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามโครงการ

โครงการ		การได้รับ ผลการ สนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. โครงการเสริมสร้าง ขีดความสามารถ ชุมชน	จำนวน	53	53	53	53
	ร้อยละ	83.80	82.60	83.85	83.40
	ค่าเฉลี่ย	3.76	3.52	3.77	3.68
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.76	0.88	0.99	0.81
2. โครงการสนับสนุน การจัดสวัสดิการ ชุมชน	จำนวน	192	192	192	192
	ร้อยละ	85.15	84.10	85.35	84.85
	ค่าเฉลี่ย	4.03	3.82	4.07	3.97
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	0.68	0.69	0.62
3. โครงการพัฒนา เศรษฐกิจและทุน ชุมชนฐานราก	จำนวน	126	126	126	126
	ร้อยละ	84.90	84.10	85.70	84.90
	ค่าเฉลี่ย	3.98	3.82	4.14	3.98
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.62	0.64	0.66	0.59
4. โครงการบ้าน พอเพียงชนบท	จำนวน	359	359	359	359
	ร้อยละ	85.75	84.75	85.95	85.50
	ค่าเฉลี่ย	4.15	3.95	4.19	4.10
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.61	0.67	0.56
ภาพรวม	จำนวน	730	730	730	730
	ร้อยละ	85.30	84.30	85.60	85.10
	ค่าเฉลี่ย	4.06	3.86	4.12	4.02
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	0.67	0.71	0.61

ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) พบว่าผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคเหนือ มีความพึงพอใจสูงกว่าพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคอื่นๆ

ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. และในขณะเดียวกันผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการทุกภาคมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. สูงกว่าด้านอื่นๆ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของพอช. แยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพอช. ในภาคเหนือมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาเป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคกลาง และภาคตะวันตก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) เท่ากัน ภาคใต้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) และกรุงเทพฯ และปริมณฑล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)

พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)		การได้รับ ผลการ สนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. ภาคเหนือ	จำนวน	205	205	205	205
	ร้อยละ	85.80	84.65	86.05	85.50
	ค่าเฉลี่ย	4.16	3.93	4.21	4.10
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.63	0.66	0.57
2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวน	155	155	155	155
	ร้อยละ	85.35	84.45	85.65	85.15
	ค่าเฉลี่ย	4.07	3.89	4.13	4.03
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.63	0.68	0.68	0.61
3. ภาคใต้	จำนวน	79	79	79	79
	ร้อยละ	85.00	83.75	85.35	84.70
	ค่าเฉลี่ย	4.00	3.75	4.07	3.94
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	0.67	0.74	0.62
4. ภาคกลางและตะวันตก	จำนวน	218	218	218	218
	ร้อยละ	85.15	84.40	85.75	85.10
	ค่าเฉลี่ย	4.03	3.88	4.15	4.02
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.64	0.68	0.70	0.62
5. กรุงเทพฯ ปริมณฑล และตะวันออกเฉียง	จำนวน	73	73	73	73
	ร้อยละ	84.75	83.75	84.30	84.25
	ค่าเฉลี่ย	3.95	3.75	3.86	3.85
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.60	0.66	0.83	0.64
ภาพรวม	จำนวน	730	730	730	730
	ร้อยละ	85.30	84.30	85.60	85.10
	ค่าเฉลี่ย	4.06	3.86	4.12	4.02
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	0.67	0.71	0.61

2. ความพึงพอใจของคณะกรรมการ

การสำรวจความพึงพอใจจากคณะกรรมการชุดต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 124 ราย ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมา ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการในภาพรวมและรายด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	84.65	3.93	0.56	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	84.40	3.88	0.55	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	85.50	4.10	0.64	มาก
ภาพรวม	84.70	3.94	0.52	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช. ทำให้ได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) การสนับสนุนจากพอช.สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจากพอช.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.15	4.23	0.68	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจากพอช.ทำให้ได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.70	4.14	0.68	มาก
3. การสนับสนุนจากพอช.สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.25	4.05	0.71	มาก
4. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชน และพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	84.65	3.93	0.78	มาก
5. ระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	84.35	3.87	0.83	มาก
6. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	84.25	3.85	0.74	มาก
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	84.20	3.84	0.75	มาก
8. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	84.05	3.81	0.73	มาก
9. โครงการและงบประมาณที่พอช.สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	84.00	3.80	0.83	มาก
10. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชน และหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	83.65	3.73	0.89	มาก
ภาพรวม	84.65	3.93	0.56	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นของการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือ การสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการ และภารกิจของพอช.พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) การสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ งานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน ซึ่งพึงพอใจในระดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ	86.00	4.20	0.6	มาก
2. มีการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการและภารกิจของพอช.	85.20	4.04	0.69	มาก
3. มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการ	85.10	4.02	0.7	มาก
4. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.50	3.90	0.71	มาก
5. มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/คณะกรรมการมาดำเนินการต่อ	84.50	3.90	0.79	มาก
6. มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน	84.50	3.90	0.8	มาก
7. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	84.20	3.84	0.75	มาก
8. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี "แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น"	84.10	3.82	0.77	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
9. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการ ขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขา งานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่างๆ	84.05	3.81	0.8	มาก
10. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการภายหลังจากการกระจาย อำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	84.05	3.81	0.71	มาก
11. มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตาม และประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการ สนับสนุนจากพอช.	83.40	3.68	0.74	มาก
12. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ งานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	83.20	3.64	0.7	มาก
ภาพรวม	84.40	3.88	0.55	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีอธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ พึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมาคือ การมีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) การมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุน ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/
ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	85.75	4.15	0.76	มาก
1.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	86.05	4.21	0.69	มากที่สุด
1.2 มีพฤติกรรมในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ	85.75	4.15	0.79	มาก
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	85.50	4.10	0.76	มาก
1.4 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	85.45	4.09	0.77	มาก
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	85.55	4.11	0.7	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน	84.70	3.94	0.7	มาก
ภาพรวม	85.50	4.10	0.64	มาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กับระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันไม่มากนัก โดยในภาพรวม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะมากกว่าระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 กับ 3.94) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและของคณะกรรมการ มีความแตกต่างกันเล็กน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 กับ 4.10) ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 กับ 3.93) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 กับ 3.88) รายละเอียดดังตารางที่ 11

**ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการกับ
คณะกรรมการ จำแนกตามรายด้าน**

ประเด็นความ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ				ระดับความพึงพอใจ ของคณะกรรมการ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผลการ ประเมิน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผลการ ประเมิน
1. ผลที่ได้รับบริการ สนับสนุนจาก พอช.	85.30	4.06	0.62	มาก	84.65	3.93	0.56	มาก
2. กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของ พอช.	84.30	3.86	0.67	มาก	84.40	3.88	0.55	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ/ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	85.60	4.12	0.71	มาก	85.50	4.10	0.64	มาก
ภาพรวม	85.10	4.02	0.61	มาก	84.70	3.94	0.52	มาก

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา คณะนักวิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ดังต่อไปนี้

1) ควรมีการดำเนินงานในเชิงวิชาการ งานวิจัยควบคู่ไปกับการลงมือปฏิบัติ เพราะการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ย่อมมีอุปสรรคและปัญหาที่แตกต่างกัน ตามสภาพแวดล้อมสังคมของแต่ละพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนางานของสถาบันฯ ต่อไป (จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นเหล่านี้ 105 คน แบ่งเป็นภาคเหนือ 42 คน /ภาคใต้ 11 คน /ภาคกลางและตะวันตก 38 คน /กรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก 14 คน)

2) ควรมีการพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ ทันสมัย น่าสนใจ เช่น การนำเสนอโครงการ ปรับแก้โดยใช้ระบบออนไลน์เข้ามาช่วย หรือจัดทำ Application ของสถาบันฯ ที่มีแบบเก็บข้อมูลติดตามงานออนไลน์ ซึ่งสามารถติดตาม ประเมินผล พร้อมนำเสนอได้ เพื่อให้องค์กรชุมชนสามารถเข้าถึงและนำมาใช้ประโยชน์ได้ในพื้นที่ (จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นเหล่านี้ 91 คน แบ่งเป็นภาคเหนือ 33 คน /ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 คน /ภาคใต้ 7 คน /ภาคกลางและภาคตะวันตก 22 คน /กรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก 9 คน)

3) ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศขององค์กรในภาพรวม ให้มีความชัดเจนครบถ้วน ลดความซ้ำซ้อน และมีความทันสมัย เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลงานพัฒนาในภาพรวมได้ (จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ

ในประเด็นเหล่านี้ 35 คน แบ่งเป็นภาคเหนือ 17 คน /ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 6 คน /ภาคใต้ 3 คน /ภาคกลางและภาคตะวันตก 6 คน /กรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก 3 คน)

4) ควรมีเจ้าหน้าที่ประสานงานระดับจังหวัด อย่างน้อยจังหวัดละ 1 คน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างแท้จริง ทั้งระดับภาคและระดับจังหวัด ตลอดถึงส่งเสริมการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายระดับจังหวัด (จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นเหล่านี้ 104 คน แบ่งเป็นภาคเหนือ 36 คน /ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 23 คน /ภาคใต้ 6 คน /ภาคกลางและภาคตะวันตก 21 คน /กรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก 18 คน)

5) ควรมีการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ บทบาท และผลงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เป็นที่รู้จักของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดถึงประชาชนโดยทั่วไป (จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นเหล่านี้ 44 คน แบ่งเป็นภาคเหนือ 14 คน /ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 11 คน /ภาคใต้ 2 คน /ภาคกลางและภาคตะวันตก 13 คน /กรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก 4 คน)

6) ในการรับพนักงานเข้าสู่หน่วยงาน ต้องคำนึงถึงคุณสมบัติของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ของพอช. ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติพิเศษด้านการรักชุมชน การมีจิตอาสา การพัฒนาสังคม เป็นต้น และต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง (จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นเหล่านี้ 67 คน แบ่งเป็นภาคเหนือ 19 คน /ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 13 คน /ภาคใต้ 4 คน /ภาคกลางและภาคตะวันตก 17 คน /กรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก 14 คน)

7) กระบวนการทำงานหรือกิจกรรมในพื้นที่ต้องมีความต่อเนื่อง รวมถึงงบประมาณสนับสนุนควรต้องมีความต่อเนื่องด้วยเช่นกัน และควรต้องมีการติดตามประเมินผลในระยะทุก 3 เดือน 6 เดือน โดยมีการหนุนเสริมหลังจากสนับสนุนในรูปแบบคณะกรรมการติดตามการดำเนินงาน (จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นเหล่านี้ 289 คน แบ่งเป็นภาคเหนือ 82 คน /ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 63 คน /ภาคใต้ 35 คน /ภาคกลางและภาคตะวันตก 64 คน /กรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก 45 คน)

8) กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน ต้องให้สอดคล้องกับการทำงาน ทั้งด้านระยะเวลาและงบประมาณ ซึ่งการจัดทำแผนงาน/โครงการควรทำล่วงหน้าแต่เนิ่น ๆ เพราะกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องใช้เวลาในการดำเนินการ อีกอย่างหนึ่ง การกลั่นกรองโครงการควรมาจากจังหวัดโดยตรง และอนุมัติในระดับกลุ่มจังหวัด เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน (จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นเหล่านี้ 151 คน แบ่งเป็นภาคเหนือ 42 คน /ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 35 คน /ภาคใต้ 20 คน /ภาคกลางและภาคตะวันตก 32 คน /กรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก 22 คน)

คำนำ

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปี 2560 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือพอช. เป็นการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ และเพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การสำรวจนี้ได้รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2560 โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 730 คน และคณะอนุกรรมการจำนวน 124 คน พร้อมทั้งได้สัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มย่อย จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบด้วย t-test และ F-test และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มย่อยด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้โอกาสคณะผู้วิจัยได้ร่วมงานและช่วยประสานงานต่างๆ ด้วยดีมาตลอด รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ด้วย ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผศ.ดร.อาแว มะแส หัวหน้าโครงการ
ดร.ศุภกฤต เดชะนามเมือง นักวิจัย
นายไพโรจน์ ฤกษ์อรุณรัตน์ ผู้ช่วยนักวิจัย
สิงหาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(1)
คำนำ	(15)
สารบัญ	(16)
สารบัญตาราง	(19)
สารบัญภาพ	(23)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร	2
1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 แผนการดำเนินงาน	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรเอกชน (องค์การมหาชน)	4
2.1.1 โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	14
2.1.2 โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	17
2.1.3 โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก	22
2.1.4 โครงการบ้านพอเพียงชนบท	27
2.2 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ	30
2.3 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการทำงาน	33
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	37
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
3.1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ	37
3.1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ	38
3.2 นิยามศัพท์เฉพาะ	38
3.3 ประชากรในการศึกษา	38
3.4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	39
3.4.1 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ	39
3.4.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
3.5.1 แบบสอบถามเชิงปริมาณสำหรับกลุ่มผู้รับบริการ (Questionnaire)	39
3.5.2 แบบสอบถามเชิงปริมาณสำหรับกลุ่มอนุกรรมการ (Questionnaire)	41
3.5.3 แนวประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Guideline)	42
3.5.4 ประเด็นการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Guideline)	42
3.6 การรวบรวมข้อมูล	42
3.6.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ	42
3.6.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ	42
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	43
3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	43
บทที่ 4 ผลการสำรวจ	44
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	44
4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานในภาพรวม	44
4.1.2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	46
4.1.3 ข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	57
4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560	60
4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จากกลุ่มผู้รับบริการ	61
4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จากคณะอนุกรรมการ	105
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก	110
4.3.1 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	110
4.3.2 ข้อเสนอแนะจากคณะอนุกรรมการ	111
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	114
5.1 สรุปผลการวิจัย	114
5.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	114
5.1.2 ความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการ	121

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2 ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	128
ก. แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย:ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน)	
ข. แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย :คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน)	
ค. ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การนำแนวคิด PDCA ไปปฏิบัติ	35
4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	45
4.2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	47
4.3	จำนวนและร้อยละของข้อมูลโครงการที่เข้าร่วมทำงานกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	48
4.4	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ(อายุ อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)	50
4.5	ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และระยะเวลาที่ ทำงานร่วมกับพอช.)	51
4.6	ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของ ผู้รับบริการ (อาชีพ และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน)	53
4.7	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (สถานะ/ ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. โครงการที่เข้าร่วม และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)	54
4.8	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนของผู้รับบริการกับข้อมูล พื้นฐานของผู้รับบริการ (ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. และพื้นที่ดำเนินงาน โครงการ)	56
4.9	ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. ของผู้รับบริการกับข้อมูล พื้นฐานของผู้รับบริการ (โครงการที่เข้าร่วมกับพอช. และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)	57
4.10	ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการ	58
4.11	ข้อมูลสถานะ/ตำแหน่งในคณะกรรมการต่าง ๆ	59
4.12	บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ	60
4.13	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	62
4.14	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	62
4.15	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการของพอช.	64
4.16	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	64
4.17	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ	66

สารบัญชิตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.18	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามอาชีพ สถานะ และโครงการที่เข้าร่วมกับ พอช.	67
4.19	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Scheffe	68
4.20	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามโครงการที่เข้าร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี Scheffe	69
4.21	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. จำแนกตามอาชีพ สถานะ และโครงการที่เข้าร่วมกับ พอช.	71
4.22	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Scheffe	72
4.23	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. จำแนกตามโครงการที่เข้าร่วมกับ พอช. ด้วยวิธี Scheffe	75
4.24	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. จำแนกตามอาชีพ สถานะ และโครงการที่เข้าร่วมกับ พอช.	77
4.25	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Scheffe	78
4.26	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. จำแนกตาม โครงการที่เข้าร่วมกับ พอช. โดยวิธี Scheffe	79
4.27	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามโครงการ	81
4.28	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)	82
4.29	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือ	83
4.30	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจาก พอช.	83
4.31	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.32	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	86
4.33	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	87
4.34	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	88
4.35	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	89
4.36	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	91
4.37	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้	92
4.38	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	92
4.39	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	94
4.40	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	95
4.41	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตก	96
4.42	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	97
4.43	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	98
4.44	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	100
4.45	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพมหานครและภาคตะวันออก	101
4.46	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	101
4.47	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	103
4.48	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพมหานคร และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	104
4.49	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการในภาพรวม	105

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.50	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	106
4.51	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	107
4.52	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	109
4.53	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อการได้รับการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. จำแนกโดยข้อมูลพื้นฐาน	110
5.1	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	116
5.2	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการ	119
5.3	ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)	120
5.4	ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการ	122

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างการบริหารองค์กรของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ปี 60	6
2.2	โครงสร้างองค์กรของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	7
2.3	วิสัยทัศน์ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	8
2.4	ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	9
2.5	เจตนารมณ์และเป้าหมายการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน	23
2.6	ฐานงานที่สามารถเชื่อมโยงกับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน	24
2.7	คุณลักษณะของชุมชนท้องถิ่นที่มีการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน	27
2.8	การยกระดับมาตรฐานการดำเนินงาน	34
3.1	กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ	37
3.2	กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ	38

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน ซึ่งปรากฏในวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรคือ

1) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชนทั้งในเมืองและชนบท โดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวม หรือบูรณาการ และหลักการพัฒนาที่สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมเป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม

2) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือทางการเงินแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน

3) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ตลอดจนประสานงานการสนับสนุนและให้การช่วยเหลือดังกล่าวจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

4) ส่งเสริมและสนับสนุนและสร้างความร่วมมือขององค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับประเทศ

การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นนั้นผ่านโครงการต่างๆ ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินการ โดยในปีงบประมาณ 2560 (1 ต.ค.59-มี.ค.60) สถาบันฯ ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณ โดยเป็นโครงการที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค จำนวน 4 โครงการ ได้แก่

โครงการ	จำนวนโครงการ
● โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	101
● โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	480
● โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก	246
● โครงการบ้านพอเพียงชนบท	748
รวม	1,575

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้ และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องและตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ว่า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นไปตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่กำหนดตัวชี้วัดบังคับในองค์ประกอบที่ 4 ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Based) คือ ตัวชี้วัด

ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจ และพัฒนาการให้บริการ ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจงานบริการหลักขององค์การตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง รวมถึงงานบริการหลักขององค์การตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ คือ การจัดตั้งและพัฒนาสภาองค์กรชุมชน และการรับรองสถานภาพขององค์กรชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ

ดังนั้น เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานของสถาบันฯ ดังกล่าวแล้ว จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ

1.2.2 เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

1) ผู้รับบริการ จำนวน 1,575 คน ภายใต้โครงการต่างๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณหรือมีการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการต่างๆ จากสถาบันฯ ในปี 2560 (1 ต.ค.59-มี.ค.60)

2) คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ จำนวน 19 คณะ จำนวนรวม 250 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นการสำรวจเชิงประเมินตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยเน้นเฉพาะตัวชี้วัดบังคับในองค์ประกอบที่ 4 เรื่องประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Based) คือ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จขององค์การ การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการขององค์การในครั้งนี้ ครอบคลุมเนื้อหาการสำรวจใน 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจากสถาบันฯ
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน 2560

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2560 ฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ

1.4.2 ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพกระบวนการการทำงานของสถาบันฯ ในการสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชน และการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.5 แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	เดือน				
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1.ทำสัญญาจ้างสถาบันการศึกษา					
2. ศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง					
3. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม					
4. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล					
5. เขียนร่างรายงานฉบับสมบูรณ์และเสนอคณะกรรมการสถาบันฯ					
6. ปรับปรุงร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ตามที่คณะกรรมการเสนอ					
7. ส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์					

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็น การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ และการพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2560 เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยคณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมดังนี้

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

2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2543 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ.2543 เป็นองค์กรของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ.2542 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ต่อมาในเดือนตุลาคม 2545 ได้ย้ายมาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

การบริหารงานของพอช.เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน โดยในคณะกรรมการสถาบัน (บอร์ดพอช.) มีจำนวน 11 คน มีกรรมการผู้แทนองค์กรชุมชนอยู่จำนวน 3 คน ซึ่งสรรหามาจากองค์กรชุมชนทั่วประเทศ นอกจากนั้นยังได้มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการประสานงานการพัฒนาองค์กรชุมชน ประกอบด้วย ตัวแทนจากองค์กรชุมชนทุกภาคเพื่อเป็นให้คำปรึกษาเชื่อมประสานนโยบายและแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

หลักการทำงานของพอช.เน้นการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ทั้งนี้ ในคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ จะมีผู้แทนองค์กรชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน นักวิชาการและหน่วยงานรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องร่วมด้วยเสมอ เช่น อนุกรรมการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน อนุกรรมการบ้านมั่นคง และการจัดการที่ดิน อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน อนุกรรมการสินเชื่อ อนุกรรมการตรวจสอบ ฯลฯ และเพื่อให้การสนับสนุนการพัฒนาองค์กรชุมชนสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นสถาบันฯ ได้กระจายการบริหารจัดการไปยังสำนักงานภาค โดยมีอนุกรรมการภาคฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนองค์กรชุมชน หน่วยงานรัฐ/นักวิชาการ/องค์กรพัฒนาเอกชน/ผู้ทรงคุณวุฒิ/ประชาสังคม และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ในพื้นที่ร่วมบริหารและกำกับดูแล (ประวัติพอช.สืบค้นใน <http://www.codi.or.th/index.php/about-codi/history> เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2560)

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน ซึ่งปรากฏในวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กรคือ

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

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

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

โครงสร้างและกลไกการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มุ่งมั่นเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมจากฐานรากด้วยพลังขององค์กรชุมชนและประชาสังคม โดยที่ชุมชนเป็นแกนหลักในการมีส่วนร่วม และการกระจายอำนาจการตัดสินใจ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถาบันฯ จะต้องประสานพลังจากทุกภาคส่วน การจัดโครงสร้าง และกลไกการทำงานของสถาบันฯ จึงดำเนินการอย่างสอดคล้องกัน ซึ่งปรากฏไว้อย่างชัดเจนในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2543 ข้อบังคับตลอดจนระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

คณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (บอร์ด พอช.)

มีกรรมการจำนวนทั้งสิ้น 11 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการ แต่งตั้งจากผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์สูง ในด้านการพัฒนาชุมชน หรือด้านการบริหารองค์กรที่ได้รับการสรรหากรรมการส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 4 คน ซึ่งเป็นผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กรมการพัฒนาชุมชน และการเคหะแห่งชาติ กรรมการผู้แทนองค์กรชุมชนจำนวน 3 คน แต่งตั้งจากผู้ที่ได้รับการสรรหาจากตัวแทนองค์กรชุมชน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 คน แต่งตั้งจากผู้ที่ได้รับการสรรหาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ด้านการพัฒนาชุมชน การบริหารองค์กรการเงินหรือด้านอื่นๆ ซึ่งจะต้องมิใช่ข้าราชการหรือเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐอย่างน้อยหนึ่งคน เลขาธิการ ได้แก่ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนโดยตำแหน่ง คณะกรรมการสถาบันฯ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 3 ปี การจัดโครงสร้างการทำงานของสถาบันฯ เน้นความยืดหยุ่น คล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วตามความจำเป็นของสถานการณ์ การบริหารจัดการเป็นความสัมพันธ์แบบแนวราบที่ไม่มีสายการบังคับบัญชามากนัก โดยมีคณะผู้บริหารระดับสูงกำกับดูแล ภาพรวมโครงสร้างจัดเป็นกลุ่มงาน โดยในแต่ละกลุ่มงานประกอบด้วยส่วนงานต่างๆ ที่มีภารกิจใกล้เคียงหรือสัมพันธ์กัน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้สถาบันฯ เป็นองค์กรสนับสนุน เสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน และเป็นเครื่องมือของภาคประชาชนในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาชุมชนท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่เป้าหมายร่วม "ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง" ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เน้นการกระจายการบริหารจัดการไปที่ภาคกลุ่มจังหวัดและจังหวัด เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นได้มีโอกาสในการจัดการตนเองมากขึ้น (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, รู้จักพอช. สืบค้นจาก <http://www.codi.or.th> เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2560)

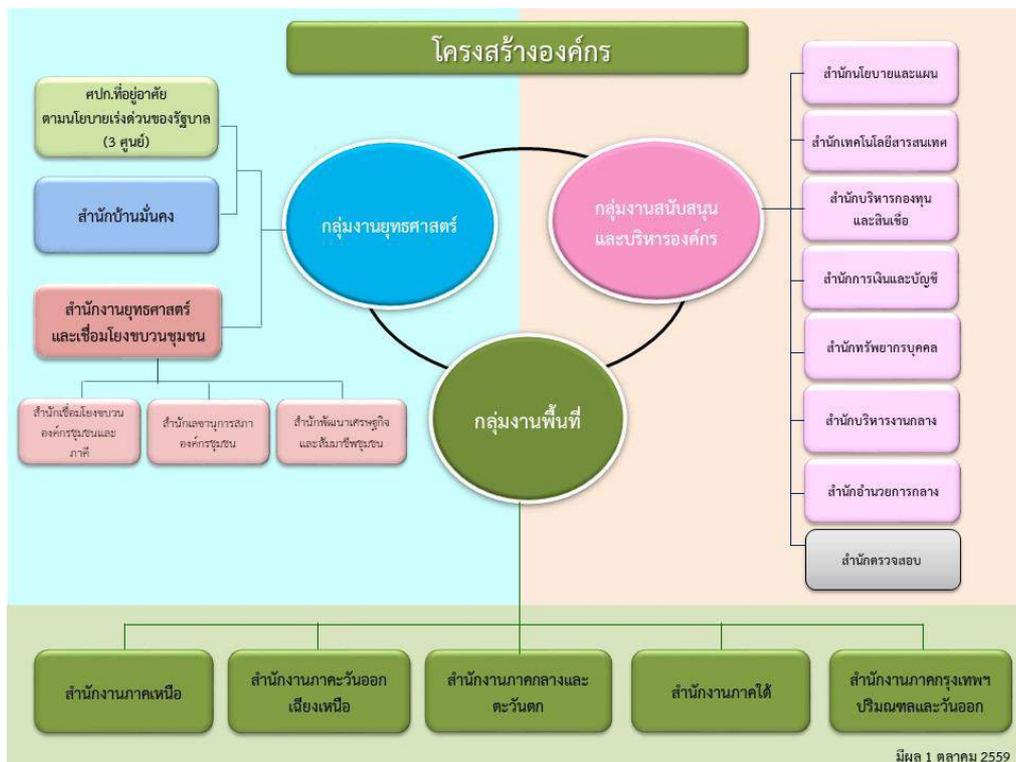
วิสัยทัศน์ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ปี 2559 “เป็นองค์กรของประชาชนที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งของสังคมจากฐานราก ด้วยพลังองค์กรชุมชนและประชาสังคม”

พันธกิจของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีดังนี้ 1) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัย และสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชนทั้งในเมืองและชนบท โดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวมหรือบูรณาการ และหลักการพัฒนาที่สมาชิกมีส่วนร่วม เป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม 2) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือทางการเงินแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน 3) สนับสนุนและให้การช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ตลอดจนประสานงาน การสนับสนุน และการให้การช่วยเหลือดังกล่าวจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และ 4) ส่งเสริมและสนับสนุนและสร้างความร่วมมือขององค์กรชุมชนทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับประเทศ (รายงานประจำปี, 2559, น. 28)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารองค์กรของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ปี 60 ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, สืบค้นจาก <http://www.codi.or.th> เมื่อ 9 สิงหาคม 2560)

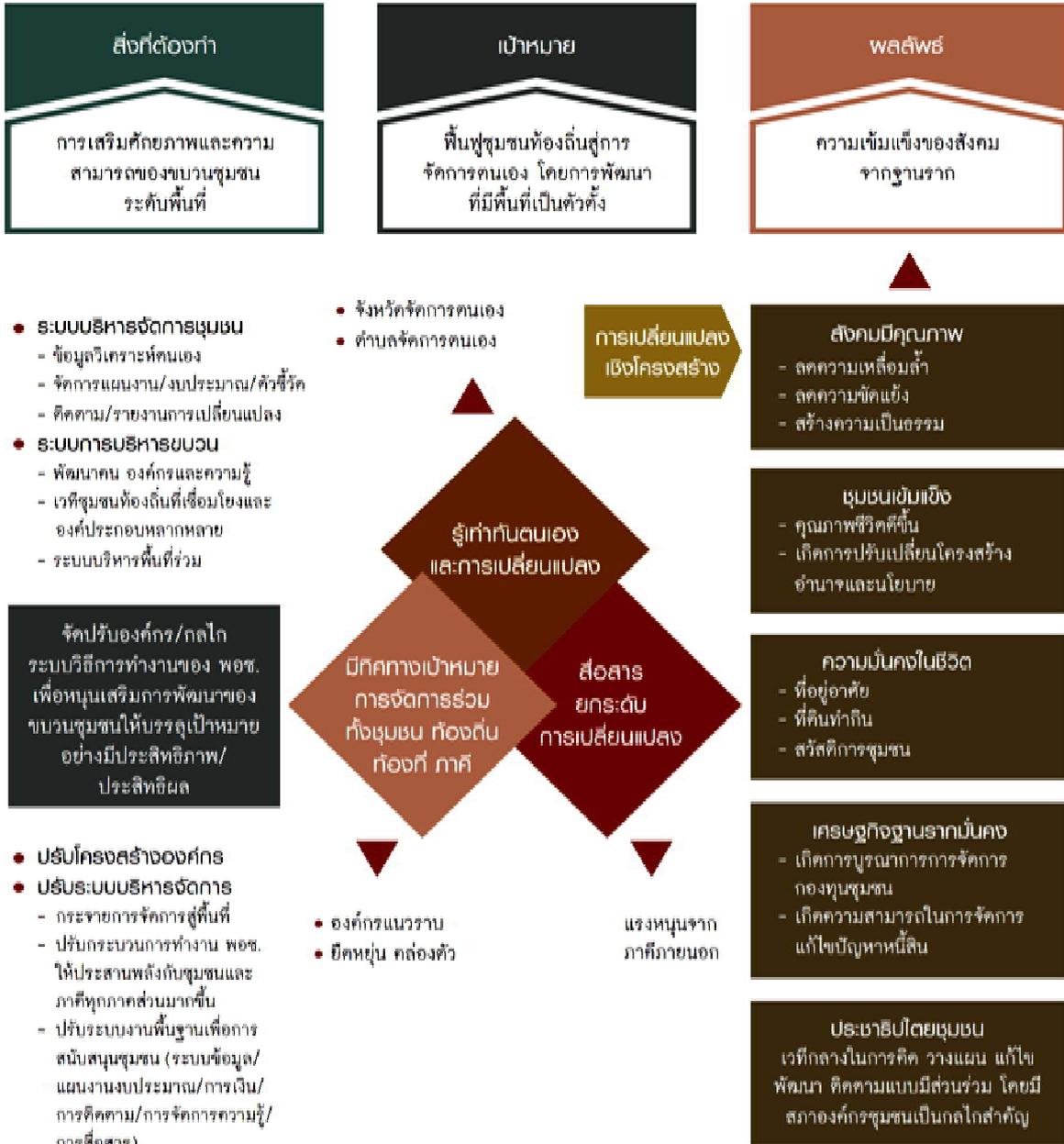
กลุ่มงานยุทธศาสตร์	กลุ่มงานพื้นที่	Edit 020959 กลุ่มงานสนับสนุนและบริหารองค์กร
สำนักงานยุทธศาสตร์และเชื่อมโยงชุมชน	สนง.ภาคเหนือ	สำนักนโยบายและแผน
<ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมและประสานความร่วมมือในการศึกษาวิจัยและจัดการความรู้งานพัฒนาขององค์กรชุมชน สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการ คณะทำงานชุดต่างๆที่เกี่ยวข้อง 	สนง.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	<ul style="list-style-type: none"> แผนงาน งบประมาณ พัฒนาชีวิต และบริหารความเสี่ยง พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลองค์กร เลขาธิการคณะกรรมการนโยบายและแผน
สำนักเชื่อมโยงชุมชนภูมิภาค	สนง.ภาคใต้	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
<ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงชุมชนองค์กรชุมชนทั้งเชิงพื้นที่และเชิงประเด็นระดับชาติ ประสานนโยบายและภาคประชาสังคม พัฒนาบุคลากรในชุมชนให้มีความรู้ความสามารถ สนับสนุนการพัฒนาสวัสดิการชุมชนพัฒนาเชิงประเด็น 	สนง.ภาคกลาง และตะวันตก	<ul style="list-style-type: none"> ดูแลระบบเทคโนโลยี เครือข่ายความปลอดภัย ออกแบบ ดูแลฐานข้อมูล ฝึกอบรมการใช้งาน
สำนักเลขานุการกลางองค์กรชุมชน	สนง.ภาคกรุงเทพ ปริมณฑล และตะวันออก	สำนักบริหารกองทุนและสินเชื่อ
<ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงชุมชนองค์กรชุมชนทั้งเชิงพื้นที่และเชิงประเด็นระดับชาติ ประสานนโยบายและภาคประชาสังคม พัฒนาบุคลากรในชุมชนให้มีความรู้ความสามารถ สนับสนุนการพัฒนาสวัสดิการชุมชนพัฒนาเชิงประเด็น 	<ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงเครือข่ายและชุมชนองค์กรชุมชนในภาคทั้งเชิงพื้นที่และเชิงประเด็น พัฒนากลไกการทำงานและสร้างพื้นที่กลางของชุมชนท้องถิ่น พัฒนาและสร้างรูปธรรมการแก้ไขปัญหาของชุมชน ดำเนินงานตามแผนงานและโครงการต่างๆ พัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและเครือข่าย สร้างทีมงานร่วม พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี พัฒนาศักยภาพผู้นำและคนทำงานชุมชน ประสานความร่วมมือกับภาคีพัฒนา อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการพัฒนา บริหารโครงการจัดการเรื่องร้องเรียน สื่อสารภายในและสื่อสารสาธารณะ สนับสนุนคณะกรรมการและคณะทำงานต่างๆในภาค 	<ul style="list-style-type: none"> บริหารงานด้านสินเชื่อ พิจารณ บัญชี กฎหมาย วิเคราะห์บริหารกองทุนและสินเชื่อ เลขาธิการคณะกรรมการบริหารกองทุน, อนุทินเชื่อ
สำนักพัฒนาโครงการและสัมมนาวิชาการ		สำนักการเงินและบัญชี
<ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาโครงการขององค์กรชุมชนตาม พ.ร.บ. ภาวองค์กรชุมชน รับรองสถานภาพองค์กรชุมชน 		<ul style="list-style-type: none"> บริหารการเงินและบัญชี พัฒนาระบบการเงินการบัญชีและการเบิกจ่าย วิเคราะห์สถานะการเงินองค์กร สนับสนุนภาค
สำนักนิเทศและประชาสัมพันธ์		สำนักทรัพยากรบุคคล
<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงรุกของชุมชน ประสานความร่วมมือทั้งภาครัฐ ประชาสังคมและธุรกิจเอกชน 		<ul style="list-style-type: none"> บริหารงานบุคคล (โครงสร้าง ตำแหน่ง สรรหา สัญญาจ้างสวัสดิการ) และงานพัฒนาบุคลากร เลขาธิการคณะกรรมการบริหารและพัฒนาบุคลากร
สำนักนิเทศและประชาสัมพันธ์		สำนักบริหารงานกลาง
<ul style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงชุมชนองค์กรชุมชนและประสานนโยบายในการแก้ไขปัญหาคืออยู่อาศัยและที่ดินที่กินพื้นที่ เมืองและชนบทในระดับชาติ ประสานความร่วมมือระดับนโยบายส่วนกลาง บริหารภาพรวมโครงการ ดูแลระบบฐานข้อมูล ติดตามและสอบทานการใช้งบประมาณโครงการ เลขาธิการคณะกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน 		<ul style="list-style-type: none"> งานธุรการและสารบรรณกลาง งานพัสดุ อาคารสถานที่ อานพาหนะ
ศูนย์ปฏิบัติการที่อยู่อาศัย		สำนักอำนาจการกลาง
<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง ชุมชนริมแม่น้ำ เจ้าพระยา และปทุมธานีโมเดล 		<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนคณะกรรมการสถาบันและคณะผู้บริหาร งานนิติกร งานประสานนโยบาย งานสื่อสารองค์กรและวิเทศสัมพันธ์
		สำนักตรวจสอบ
		<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบ ควบคุมภายใน ติดตามผลการตรวจสอบ เลขาธิการคณะกรรมการตรวจสอบ



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กรของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, สืบค้นจาก <http://www.codi.or.th> เมื่อ 9 สิงหาคม 2560)

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรของประชาชนที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งของสังคมจากฐานราก ด้วยพลังองค์กรชุมชนและประชาสังคม

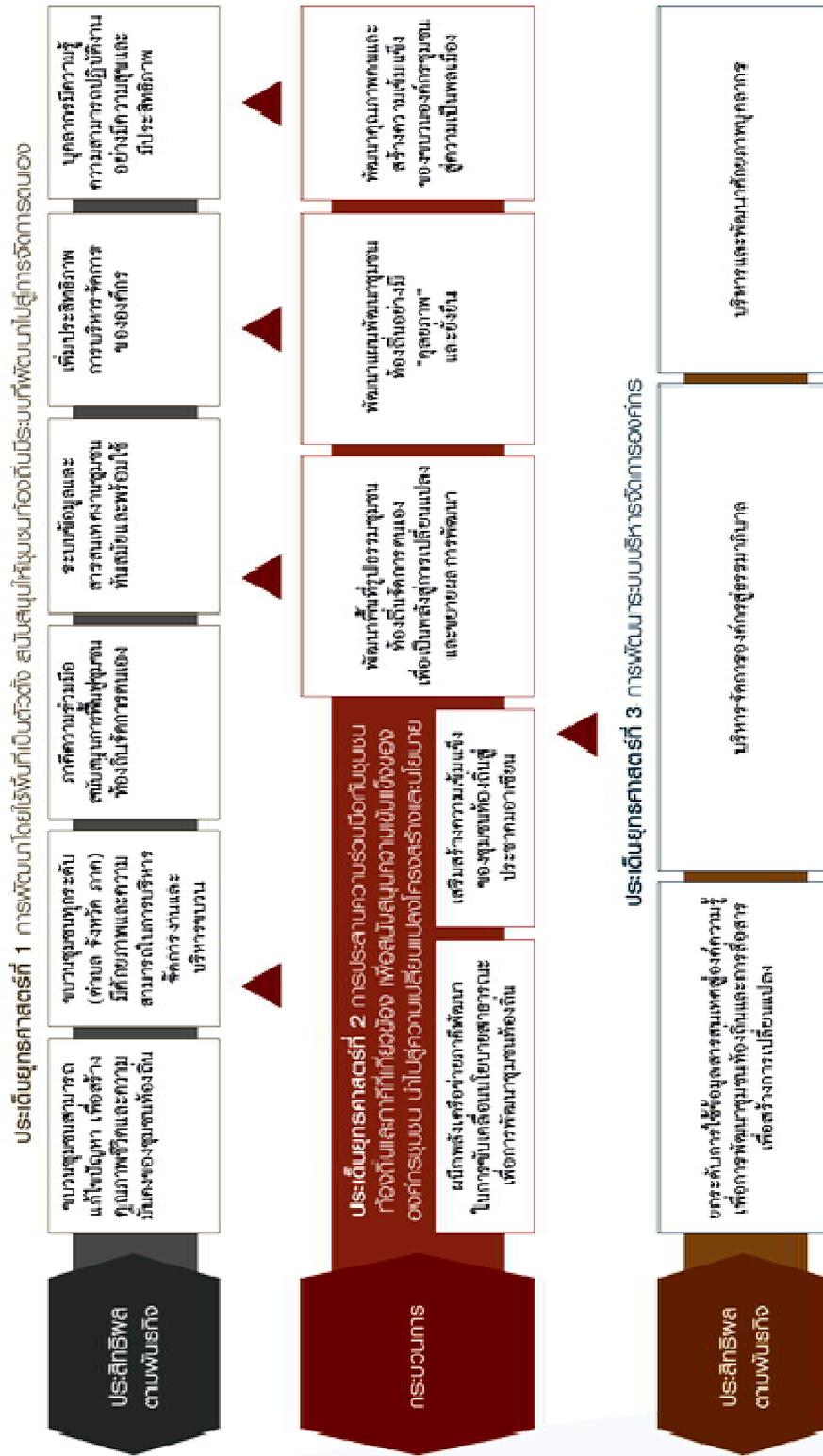


ภาพที่ 2.3 วิสัยทัศน์ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ที่มา: (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, สืบค้นจาก <http://www.codi.or.th> เมื่อ 9 สิงหาคม 2559)

ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน W.ค. 2558 - 2560

วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรของประชาชนที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งของสังคมจากฐานราก ด้วยพลังองค์กรชุมชนและประชาสังคม
ยุทธศาสตร์หลัก : องค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก+พื้นที่เป็นหัวใจ



ภาพที่ 2.4 ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
 ที่มา: รายงานประจำปี 2559 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) น.29

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือพอช. ได้สนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็งองค์กรชุมชน ทั้งที่เป็นภารกิจตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ภารกิจตามกฎหมาย และภารกิจตามนโยบาย โดยเกิดผลสำเร็จในงานที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง เป็นการดำเนินงานพัฒนาที่ชุมชน และท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ภายใต้ความหลากหลายทางวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น จนเกิดรูปธรรมความสำเร็จเป็นที่ประจักษ์สร้างความเชื่อมั่นต่อชุมชน ท้องถิ่น หน่วยงาน และสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ และความมั่นคงในชีวิต ประกอบด้วย

1) การแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยของชุมชนแออัดและมีรายได้น้อยภายใต้โครงการ “บ้านมั่นคง” โดยสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ 76 จังหวัด 1,017 โครงการใน 2,061 ชุมชนรวม 101,069 ครัวเรือน โดยมีการดำเนินงานในโครงการสำคัญ 2 โครงการตามนโยบายรัฐบาลคือ (1) **โครงการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยเพื่อคนยากจนที่บุกรุกที่ดินสาธารณะจังหวัดปทุมธานี “ปทุมธานีโมเดล”** มีการจัดซื้อที่ดินเพื่อสร้างชุมชนใหม่ 126 ครัวเรือน และ (2) **การจัดการที่อยู่อาศัยชุมชนผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา** มีการสนับสนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัยและสาธารณูปโภค ได้แก่ อาคารชุดกรมการขนส่งทหารบก (ขส.ทบ.) มีผู้เช่าอยู่อาศัยแล้ว 64 ครัวเรือน และอยู่ระหว่างดำเนินการโครงการบ้านเอื้ออาทรนครชัยศรี การซื้อที่ดินใหม่

2) การแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัย “บ้านประชารัฐริมนคลอง” ตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล เพื่อให้พี่น้องประชาชนมีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง มีสภาพแวดล้อม และคุณภาพชีวิตที่ดี โดยให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานหลักดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าหมายการดำเนินการต่อเนื่อง พ.ศ.2559-2561 ใน 52 ชุมชน 7,081 ครัวเรือน เป็นการพัฒนาที่เน้นรูปแบบการพัฒนาที่อยู่อาศัยภายใต้การจัดการร่วมกันของชุมชนมีการแบ่งปันที่ดิน บริหารจัดการภายใต้ระบบสหกรณ์ เป็นต้น

3) โครงการบ้านมั่นคงชนบทเพื่อผู้ยากจนและด้อยโอกาสในสังคม ซึ่งได้มีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องในพื้นที่ 76 จังหวัด 1,717 ตำบล ในการพัฒนาที่อยู่อาศัยภายใต้แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวข้างต้นนั้น เป็นโครงการที่จะต้องดำเนินการ โดยการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมให้ผู้มีรายได้น้อยได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และมีความมั่นคงในการอยู่อาศัยภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดีและมีคุณภาพ

การดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาในเชิงคุณภาพ ภายใต้ยุทธศาสตร์พื้นที่เป็นตัวตั้ง โดยมีสภาองค์กรชุมชนตำบล และเครือข่ายองค์กรชุมชนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน เป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้มแข็ง เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งในระดับครัวเรือน องค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน ตลอดจนเชื่อมประสานความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น และภาคีที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับตำบล จังหวัด ภาค และประเทศ พร้อมทั้งขับเคลื่อนให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีธรรมาภิบาลเพื่อร่วมกันสร้างสังคมไทยที่ “มุ่งสู่สังคมคุณภาพบนพื้นฐานความรับผิดชอบร่วมกัน” ตามวิสัยทัศน์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และเป็นการตอบสนองวิสัยทัศน์ประเทศไทยพ.ศ. 2558 - 2563 “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ซึ่งรัฐบาลได้มุ่งวางรากฐานการพัฒนาประเทศให้แข็งแกร่งสืบไป (รายงานประจำปี, 2559, น. 6-7)

นโยบายเพื่อการพัฒนาขบวนองค์กรชุมชน

เป็นนโยบายของคณะกรรมการสถาบันฯ ซึ่งจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างคณะกรรมการสถาบันฯ ผู้แทนองค์กรชุมชนในแต่ละภาค นักวิชาการ ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ 17 - 19 ธันวาคม 2557 โดยมีผู้เข้าร่วมจำนวน 163 คน มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นนโยบายที่เกิดจากการ **“ร่วมคิดร่วมทำร่วมรับผิดชอบ”** อย่างแท้จริงเพื่อ **“ขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ 2575 ชุมชนท้องถิ่นไทยมีความเข้มแข็งเต็มพื้นที่”** โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสู่การจัดการตนเองในช่วง 3 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2558 - 2560) นอกจากนี้ได้ยึดตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบันฯ และบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 ซึ่งจะดำเนินการตามแนวทางและวิสัยทัศน์ของสถาบันฯ โดยมีนโยบายสำคัญดังนี้ (รายงานประจำปี, 2559, น. 32)

1. การพัฒนาพื้นที่รูปธรรมชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเองเพื่อเป็นพลังสู่การเปลี่ยนแปลงและขยายผลการพัฒนา
 - 1.1 พัฒนาพื้นที่ที่มีศักยภาพเป็นพื้นที่ต้นแบบ
 - 1.2 พัฒนาคความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก
2. การพัฒนาแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างมี “ดุลยภาพ” และยั่งยืน
 - 2.1 การจัดการพื้นที่อย่างมีส่วนร่วม
 - 2.2 สร้างโอกาสให้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและทุนในชุมชน
 - 2.3 เชื่อมโยงแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่นสู่ยุทธศาสตร์จังหวัด
3. การยกระดับการใช้ข้อมูลสารสนเทศสู่องค์ความรู้เพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และการสื่อสารเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง
 - 3.1 ส่งเสริมให้มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น
 - 3.2 สร้างองค์ความรู้ที่มีคุณภาพ
 - 3.3 เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง
4. การพัฒนาคุณภาพคนสู่ความเป็นพลเมืองและสร้างความเข้มแข็งของขบวนองค์กรชุมชน
 - 4.1 พัฒนาคคนให้มีคุณภาพและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง
 - 4.2 สร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 - 4.3 ยกระดับคุณภาพขบวนองค์กรชุมชนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น
5. การผนึกพลังเครือข่ายภาคพัฒนาในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น
 - 5.1 พัฒนากลไกความร่วมมือ
 - 5.2 สร้างพื้นที่รูปธรรมความร่วมมือ
 - 5.3 ส่งเสริมบทบาทการพัฒนาของภาคประชาสังคม
6. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน
 - 6.1 สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับชุมชนท้องถิ่น
 - 6.2 พัฒนาระบบการเรียนรู้ระหว่างชุมชนท้องถิ่น
7. การบริหารจัดการองค์กรสู่ธรรมาภิบาล
 - 7.1 เพิ่มคุณภาพในระบบบริหารจัดการที่ดี

7.2 สร้างระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับ

กิจกรรมและโครงการพัฒนาสำคัญ (รายงานประจำปี 2559, น. 33-35)

สถาบันฯ ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันฯ ตามกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และตามนโยบายของรัฐบาลในแต่ละช่วงเวลา โดยใช้กิจกรรม และโครงการพัฒนาต่างๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรชุมชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสถาบันฯ มีกิจกรรมและโครงการสำคัญ ดังนี้

1. โครงการบ้านมั่นคง

เริ่มดำเนินการในปี 2546 เพื่อสร้างความมั่นคงในที่ดินและที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อยในชุมชนแออัดทั่วประเทศ โดยสนับสนุนการสำรวจการออกแบบผังชุมชนงบประมาณการปรับปรุงสาธารณูปโภคและสินเชื่อเพื่อจัดหาที่ดินและที่อยู่อาศัย กระบวนการทำงานเน้นให้ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการแก้ปัญหา โดยแก้ปัญหาทั้งเมือง (City-wide scale) ไม่ใช่ทำเฉพาะจุดใดจุดหนึ่ง

2. สวัสดิการชุมชน

เริ่มดำเนินการสนับสนุนกองทุนผู้สูงอายุระดับจังหวัดในปี 2545 และกองทุนสวัสดิการระดับตำบล/เมืองในปี 2548 เพื่อจัดสวัสดิการชุมชนทุกประเภทให้กับคนทุกกลุ่มในชุมชน โดยองค์กรชุมชนบริหารจัดการกองทุนด้วยตนเอง เงินกองทุนมาจากการสมทบของสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรชุมชน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการสมทบจากรัฐบาลในส่วนกลาง แนวคิดสำคัญของสวัสดิการชุมชนคือ “ให้อย่างมีคุณค่ารับอย่างมีศักดิ์ศรี”

3. การแก้ปัญหาที่ดินและบ้านมั่นคงชนบท

เริ่มดำเนินการในปี 2547 โดยสนับสนุนให้ขบวนชุมชนวางแผนแก้ปัญหาความไม่มั่นคงในที่อยู่อาศัย และที่ดินทำกินในพื้นที่ชนบทร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรชุมชนเป็นผู้จัดทำข้อมูลแผนที่และสำรวจข้อมูลครัวเรือนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนด้วยตนเอง แล้วเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ปัญหาตามกระบวนการ บางชุมชนมีการจัดผังชุมชน และสร้างชุมชนใหม่ จึงเรียกว่าเป็นโครงการบ้านมั่นคงชนบท

4. การพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน

สนับสนุนการพัฒนาระบบทุนชุมชนให้เกิดการเชื่อมโยงทุนชุมชน เพื่อพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งจัดการตนเองได้ พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรการเงินและทุนชุมชน การแก้ปัญหาหนี้สิน โดยองค์กรการเงินและการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากในการแก้ปัญหาชุมชนท้องถิ่น กระทั่งในปี 2559 ยกย่องการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนสู่ “การพัฒนาเศรษฐกิจและสัมมาชีพชุมชน” ซึ่งมีเป้าหมายสู่ “ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเองเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากแบบบูรณาการ”

5. สภาองค์กรชุมชนตำบล

โดยสถาบันฯ มีอำนาจหน้าที่ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการจัดตั้ง และพัฒนากิจการของสภาองค์กรชุมชน รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ในเรื่องอื่นๆ ที่กำหนดไว้ในพรบ.สภาองค์กรชุมชนพ.ศ. 2551 เพื่อให้สภาองค์กรชุมชนมีความเข้มแข็ง สามารถใช้สภาองค์กรชุมชนตำบลเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงภาคีพัฒนาต่างๆ ในพื้นที่มาทำงานร่วมกันสู่พื้นที่จัดการตนเอง

6. การฟื้นฟูชุมชนประสบภัย

ให้การช่วยเหลือชุมชนที่ประสบภัยพิบัติในด้านต่างๆ มาตั้งแต่ปี 2548 เช่น อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย โคลนถล่ม สึนามิ ฯลฯ โดยสนับสนุนให้ผู้ประสบภัยหรือเจ้าของปัญหา มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการภัยพิบัติในระยะต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องการจัดการที่อยู่อาศัยชั่วคราว การฟื้นฟูชุมชนหลังภัยพิบัติ และการวางแผนรับมือภัยพิบัติโดยองค์กรชุมชน

7. ระบบข้อมูลและการสื่อสารชุมชน

สนับสนุนให้องค์กรชุมชนมีระบบข้อมูลชุมชนระดับจังหวัดและตำบล เพื่อสนับสนุนการทำงานพัฒนาชุมชนให้มีการจัดทำข้อมูลของตนเองในทุกประเด็นงาน เช่น ข้อมูลผู้เดือดร้อน กรณีปัญหาที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย ผู้ประสบภัยธรรมชาติ ข้อมูลองค์กรชุมชนในท้องถิ่น ฯลฯ สนับสนุนการสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ชุมชน วิทยุชุมชน และสื่อประเภทอื่นๆ รวมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสาร และทีมสื่อสารของขบวนการองค์กรชุมชน

8. การจัดการความรู้

สนับสนุนให้เครือข่ายองค์กรชุมชนในประเด็นงานต่างๆ ประมวลความรู้จากการทำงานพัฒนาศูนย์เรียนรู้เพื่อเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ และขยายผลการพัฒนาฟื้นฟูท้องถิ่นโดยชุมชนเอง ศูนย์เรียนรู้คือเครื่องมือสำคัญในการขยายผลการฟื้นฟูชุมชน ท้องถิ่นของขบวนการองค์กรชุมชน เพราะศาสตร์แห่งการพัฒนายุคใหม่นี้ไม่มีสอนในสถาบันการศึกษาชุมชนต้องเรียนรู้ระหว่างกันเอง

9. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรชุมชน

สนับสนุนให้องค์กรชุมชนพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร การเงิน บัญชี การตรวจสอบตนเอง การพัฒนาตัวชี้วัดชุมชนการ ติดตาม ประเมินผลให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ เป็นองค์กรชุมชนที่มีคุณภาพ

10. ประชาสังคมและภาคี

นอกเหนือจากการให้การสนับสนุนองค์กรชุมชนโดยตรงแล้ว สถาบันฯ ยังให้การสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนองค์กรอาสาสมัครต่างๆ ที่ทำงานเสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรชุมชน และการพัฒนาสังคมทางด้านต่างๆ

กิจกรรมและโครงการของสถาบันฯ จะปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ความต้องการของชุมชนและนโยบายของรัฐบาลในแต่ละปี แต่สาระสำคัญของทุกกิจกรรมคือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนให้้องค์กรชุมชนสามารถบริหารจัดการชุมชนให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน

แนวทางสำคัญในการสนับสนุนการทำงาน (รายงานประจำปี, 2559, น. 36)

สถาบันฯ ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันฯ ตามกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และตามนโยบายของรัฐบาลในแต่ละช่วงเวลา โดยมีแนวทางการทำงานร่วมในทุกโครงการ/กิจกรรม ดังนี้

1. สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทหลัก (Key actors) ในการวางแผนและดำเนินการตามแผนพัฒนาชุมชน ภายใต้การสนับสนุนและร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานกลาง
2. สนับสนุนให้ชุมชนเจ้าของปัญหา มีบทบาทสำคัญในการกำหนด และวางแผนการพัฒนาเพื่อแก้ปัญหาของตนเอง (Demand driven) ด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น ไม่รอแต่การสนับสนุนจากภายนอก หรือรอทำตามแผนของหน่วยงาน (Supply driven)

3. สนับสนุนการวางแผนพัฒนาที่มีพื้นที่เป้าหมายในแต่ละเรื่องให้เต็มพื้นที่ทั่วประเทศ (Nationwide development process) ไม่ใช่ดำเนินการเฉพาะพื้นที่นำร่อง โดยชุมชน ประชาคม และท้องถิ่น เห็นภาพรวมของการแก้ไขปัญหา และการพัฒนาจัดสรร และกระจายงบประมาณให้องค์กรชุมชน บริหารจัดการด้วยตนเอง

บทบาทของสถาบันฯ คือการจัดกระบวนการพัฒนาองค์กรชุมชน (Community organizing) ในรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้ “สภาองค์กรชุมชนตำบล” ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพ.ร.บ. สภาองค์กรชุมชนพ.ศ.2551 เป็นกลไกในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน และภาคีพัฒนาต่าง ๆ ในท้องถิ่นทั้งภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษามาทำงานแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นร่วมกัน

หลักการดำเนินงานสำคัญของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนและขบวนการองค์กรชุมชนยุคใหม่ (รายงานประจำปี, 2559, น. 38)

1. ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งและองค์กรชุมชนเป็นแกนหลักในการพัฒนา
2. ใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนเป็นเครื่องมือกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนในทุกด้าน
3. สร้างรูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่ระดับชุมชน และเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายชุมชน เพื่อผลักดันการเปลี่ยนแปลงนโยบาย
4. พัฒนาระบบการจัดการการเงิน การบริหารโครงการ การสนับสนุนงบประมาณ และสินเชื่อเพื่อการพัฒนา เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง
5. ทำงานร่วมกับภาคีการพัฒนาทุกฝ่ายที่เห็นด้วยกับการที่องค์กรชุมชนเป็นแกนหลักในการพัฒนา
6. ประชาชนที่เป็นเจ้าของปัญหาต้องลุกขึ้นมาแก้ปัญหาของตนเอง โดยการสนับสนุนของหน่วยงานภาคีต่าง ๆ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาสถาบันฯ ได้ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือให้กับขบวนการองค์กรชุมชน ไม่เพียงได้สร้างหลักประกันการพัฒนาที่ชุมชนเป็นแกนหลักเท่านั้น แต่ยังก่อให้เกิดการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายองค์กรชุมชนระดับตำบล ภูมิภาค จังหวัด ภาค และประเทศ รวมทั้งได้ยกระดับงานพัฒนาจากการทำกิจกรรมเพื่อพึ่งตนเอง ไปสู่การแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างของแต่ละประเด็นภายใต้ “ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง” โดยใช้สภาองค์กรชุมชนตำบลเป็นกลไกในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน และภาคีพัฒนาต่าง ๆ ในท้องถิ่น ทั้งภาครัฐและเอกชน สถาบันการศึกษามาทำงานแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

ในการวิจัยนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องภายใต้โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบัน 4 โครงการ ประกอบด้วย 1) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน 2) โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน 3) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก และ 4) โครงการบ้านพอเพียงชนบท ซึ่งรายละเอียดของแต่ละโครงการสรุปได้ดังนี้

2.1.1 โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน

โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน เป็นโครงการที่ได้รับงบประมาณอุดหนุนจากรัฐบาลทุกปี ซึ่งต้องมีการกำหนดวิธีการจัดงบประมาณที่กระจายไปสู่การทำงานของขบวนการองค์กรชุมชนทั่วประเทศ แต่ละปีจะมีการกำหนดทิศทาง นำหนัก และจากการดำเนินงานของสถาบันฯ ที่ผ่านมามีบทบาทสำคัญต่อขบวนการองค์กรชุมชนในประเทศ โดยแต่ละปีจะมีจุดเน้น เช่น เน้นการสนับสนุนขบวนจังหวัด เน้นการสนับสนุนประเด็นงาน การสนับสนุนยุทธศาสตร์ต่างๆ นับเป็นโครงการที่มีความสำคัญโครงการหนึ่ง ที่มีส่วนในการสนับสนุนทิศทางของขบวนการองค์กรชุมชนแต่ละปี ในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชน

ในพื้นที่ และของประเทศ จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น หากใช้โครงการนี้ให้เป็นโอกาสของขบวนชุมชนในการดำเนินการปฏิรูปประเทศ น่าจะเป็นจังหวะที่สำคัญในการเน้นชุมชนฐานราก ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปฏิรูปอย่างแท้จริง โดยมีนัยสำคัญของการที่ขบวนชุมชนผสมผสานกับขบวนปฏิรูปที่เกิดขึ้น และเป็นปีที่มีความสำคัญ เน้นการกระจาย ระบบการจัดการ สู่พื้นที่ให้มีบทบาทการจัดการทั้งงบประมาณและขบวนการให้มากที่สุด โดยคณะอนุกรรมการฯ เป็นกลไกสำคัญในการช่วยถ่วงดุล และระคับระคองให้ระบบทั้งหลายมีความสมดุล ดำเนินการไปได้ด้วยดี (คู่มือโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, สืบค้นจาก<http://www.codi.or.th/planing/files/ManualProject53.pdf> เมื่อ 9 สิงหาคม 2560)

กลไกการบริหารจัดการโครงการ

สถาบันฯ ได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการภาค เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้ขบวนองค์กรชุมชนเกิดความเข้มแข็ง และเป็นเครื่องมือของภาคประชาชนในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่เป้าหมายร่วม “ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง” ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เน้นการกระจายการบริหารจัดการไปที่ภาค กลุ่มจังหวัด และจังหวัด เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นได้มีโอกาสในการจัดการตนเองมากขึ้น ซึ่งมีองค์ประกอบของคณะอนุกรรมการฯ ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนหน่วยงานรัฐ ผู้แทนภาคประชาสังคม ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนองค์กรชุมชน โดยมีผู้แทนจากสถาบันฯ ร่วมเป็นประธานฯ ซึ่งคณะอนุกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (คู่มือโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน, 2553, น. 2-4)

- 1) วางแนวทาง ทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ของภาค
 - 2) สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายและขบวนองค์กรชุมชน เพื่อให้เกิดการประสานงานและบูรณาการงบประมาณของทุกประเด็น
 - 3) กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์การสนับสนุนโครงการพัฒนาขององค์กรชุมชน เครือข่ายองค์กรชุมชน และภาคีพัฒนาในภาค ตามแผนงานและกรอบงบประมาณที่สถาบันฯ ให้การสนับสนุน ตลอดจนเสนอแนะนโยบายในการบริหารจัดการโครงการดังกล่าว
 - 4) พิจารณาให้ความเห็นชอบโครงการและงบประมาณของภาค โดยมีกระบวนการพัฒนาและการกรันการเองเบื้องต้นจากกลไกที่เกี่ยวข้อง
 - 5) รับรองสถานภาพองค์กรชุมชนของภาคที่ได้รับสิทธิประโยชน์จากสถาบันฯ
 - 6) จัดให้มีระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของขบวนองค์กรชุมชน
 - 7) เสนอให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติหน้าที่ตามความจำเป็นเหมาะสม
 - 8) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- จากการขับเคลื่อนงานตามยุทธศาสตร์การฟื้นฟูชุมชนท้องถิ่น โดยใช้สภาองค์กรชุมชนเป็นแกนหลัก และใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน ขบวนองค์กรชุมชนมีการปฏิบัติการควบคู่กับการสรุปบทเรียนทบทวน การทำงานร่วมกันของขบวนองค์กรชุมชนภาคต่างๆ ได้นำมาสู่การใช้เครื่องมือการวิเคราะห์พื้นที่ตำบล การตั้งเป้าหมาย การพัฒนา และการร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ให้นำไปสู่ “พื้นที่ตำบลจัดการตัวเอง” โดยได้ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย/คุณลักษณะของตำบลจัดการตัวเองได้ ได้แก่

- 1) มีข้อมูลพื้นฐาน พื้นที่ตำบล ข้อมูลปัญหา ข้อมูลศักยภาพ มีการวิเคราะห์ตำบลโดยใช้ข้อมูลเป็นเครื่องมือที่จะให้ชุมชนรู้ตัวตน ใช้ข้อมูลในการวางแผนแก้ไขปัญหา และพัฒนาชุมชน

- 2) มีการจัดทำแผนการพัฒนาของชุมชนท้องถิ่นในระดับตำบลที่กลุ่ม/องค์กรชุมชนต่างๆ ในพื้นที่มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย กำหนดแผนงานกิจกรรม และตัวชี้วัดการพัฒนาของชุมชน และมีการติดตามความคืบหน้าการพัฒนาตามแผนอย่างต่อเนื่อง
- 3) มีเวทีปรึกษาหารือของกลุ่ม/เครือข่ายองค์กรต่างๆ ในตำบลอย่างสม่ำเสมอ เช่น เวทีประชุมสภาองค์กรชุมชน เวทีชาวบ้าน ฯลฯ รวมทั้งมีเวทีรายงานผลงานพัฒนาของกลุ่ม/องค์กรต่างๆ ในเวทีสาธารณะของตำบลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 4) มีการจัดการทุนภายในชุมชนทั้งที่เป็นเงิน (กลุ่มออมทรัพย์/องค์กรการเงิน) และทุนที่ไม่เป็นเงิน เช่น ทรัพยากร ทุนทางสังคม วัฒนธรรม ฯลฯ
- 5) มีกิจกรรมแก้ไขปัญหา/พัฒนาชุมชนด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการที่อยู่อาศัย ที่ดินทำกิน การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สุวีถีการชุมชน ฯลฯ
- 6) มีแกนนำชุมชนที่มีจิตอาสาที่มาจากทุกช่วงวัย อาชีพ เพศ กลุ่มต่าง ๆ มีการพัฒนาผู้นำ และคนรุ่นใหม่ต่อเนื่อง
- 7) มีการพัฒนากลุ่ม/องค์กรชุมชนให้เข้มแข็ง มีระบบบริหารจัดการที่ดีเป็นฐานการพัฒนาในด้านต่างๆ ในตำบล
- 8) มีการประสานเชื่อมโยง/จัดความสัมพันธ์การทำงานร่วมกันของชุมชน ท้องถิ่น ท้องที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการสนับสนุนโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน ประกอบด้วย

แนวทางการสนับสนุน	วิธีการสนับสนุน
1) การสนับสนุนขบวนองค์กรชุมชน	<p>การสนับสนุนระดับตำบล มีการจัดทำข้อมูล การวิเคราะห์ตำบล การจัดทำยุทธศาสตร์แผนพัฒนาตำบล พร้อมเป้าหมายตัวชี้วัดการจัดตั้ง และพัฒนาสภาองค์กรชุมชนตำบล การรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน การจัดการทรัพยากรที่ดิน การสร้างความเข้มแข็ง และการบูรณาการทุนชุมชน และการพัฒนาคน</p> <p>การสนับสนุนภาคประชาสังคมภูมินิเวศน์ และงานประเด็นอื่นๆ โดยลักษณะกิจกรรมสัมพันธ์กับการพัฒนาในพื้นที่ระดับตำบล และงานประเด็นในพื้นที่ของขบวนองค์กรชุมชนในระดับภาค/จังหวัด</p> <p>การประสานงานระดับจังหวัดและภาค เป็นการสนับสนุนประสานงานการเชื่อมโยงขบวนกร และงานเลขานุการ ได้แก่ การประชุมเครือข่ายองค์กรชุมชนจังหวัด การจัดทำข้อมูลงานพัฒนาภาคชุมชน แผนพัฒนาภาคชุมชน รายงานผลการดำเนินงานพัฒนาภาค ชุมชนระดับจังหวัด ค่าใช้จ่ายในการประสานงาน</p>
2) การสนับสนุนการพัฒนาสภาองค์กรชุมชน	<p>การดำเนินงานประชุมระดับตำบล ระดับจังหวัด และระดับชาติ การติดตามสถานะสภาองค์กรชุมชนตำบล การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของสภาองค์กรชุมชนตำบล ที่ประชุมระดับจังหวัด และรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมระดับชาติของสภาองค์กรชุมชนตำบล เพื่อจัดทำข้อเสนอนโยบายสาธารณะในระดับต่างๆ รวมทั้งประมวลภาพรวมปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน และแนวทางแก้ไขเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีกลไกทำงานสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน ตลอดจนการประสานความร่วมมือภาคีที่เกี่ยวข้อง</p>

แนวทางการสนับสนุน	วิธีการสนับสนุน
3) การสนับสนุน สื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์	เน้นการสื่อสารเพื่อชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง และเป็นการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ ได้แก่ ช่างานพัฒนาโดยชุมชนในรูปแบบต่างๆ สื่อชุมชนรายงานผลงานพัฒนาภาคชุมชน ฯลฯ
4) การพัฒนาและการ บริหารระบบข้อมูล ตำบล/ตัวชี้วัด/ ศูนย์การเรียนรู้/ จัดการความรู้	การพัฒนาระบบข้อมูลเชิงพื้นที่ ตั้งแต่ระดับตำบล จังหวัด และภาค ฐานข้อมูลสภาองค์กรชุมชน การรับรองสถานภาพองค์กรชุมชน และฐานข้อมูลงานพัฒนาเชิงพื้นที่ การเชื่อมโยงระบบข้อมูลจากพื้นที่กับระบบข้อมูลสถาบัน ให้เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีตัวชี้วัดและความก้าวหน้าในแต่ละประเด็น การพัฒนาศูนย์ข้อมูล/ศูนย์เรียนรู้งานพัฒนาเชิงพื้นที่ตำบล/เมืองการจัดการความรู้/การวิจัยงานพัฒนาที่ชุมชนเป็นแกนหลัก

ที่มา: รายงานการวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปี 2559 น. 28

2.1.2 โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน

โครงการนี้เป็นโครงการที่เครือข่ายองค์กรชุมชนได้ริเริ่มดำเนินการ และเสนอให้รัฐบาลสนับสนุนงบประมาณสมทบต่อเนื่องสามปี โดยจัดสรรงบประมาณผ่านสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนตั้งแต่ปี 2543 ถึงปี 2546 และได้หยุดการสนับสนุนงบประมาณในปี 2557 ปัจจุบัน (กันยายน 2559) มีการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบล/เมืองไปแล้ว 6,066 กองทุน สมาชิกกองทุนรวมทั้งหมด 5,204,600 ราย เงินกองทุนรวม 1,172.34 ล้านบาท แยกเป็นเงินจากสมาชิก 7,403.27 ล้านบาท หรือร้อยละ 63 เงินสมทบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 679.38 ล้านบาท หรือร้อยละ 6 (อปท.สมทบตามความสมัครใจ/สถานะการคลัง และส่วนหนึ่งสนับสนุนด้านอื่นที่ไม่เป็นเงินสมทบ) เงินสมทบจากรัฐบาลผ่านพอช. 2,754.76 ล้านบาท หรือร้อยละ 23 นอกจากนั้นเป็นเงินจากแหล่งอื่นๆ เช่น ภาคเอกชนเงินบริจาค ฯลฯ 888.17 ล้านบาท หรือร้อยละ 8 สัดส่วนสมาชิกกองทุนแยกเป็นครัวเรือน 2,807,653 ราย เด็ก 792,470 ราย ผู้สูงอายุ 1,478,729 ราย ผู้ด้อยโอกาส 190,153 ราย โดยมีผู้ได้รับสวัสดิการตรงประมาณ 1,526,066 ราย เงินจ่ายสวัสดิการรวม 1,920.31 ล้านบาท จำนวนผู้รับสวัสดิการรักษาพยาบาลมากที่สุด 728,043 ราย แต่จำนวนเงินจ่ายสวัสดิการเสียชีวิตมากที่สุด 996.23 ล้านบาท (รายงานผลการดำเนินงาน และสถานะโครงการปีงบประมาณ 2559, น. 8) มีการจัดสวัสดิการชุมชนตั้งแต่ 3-13 ประเภท ตั้งแต่สวัสดิการพื้นฐาน เกิด แก่ เจ็บ ตาย และยกระดับเป็นการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ทั้งที่ใช้เงินกองทุนและไม่ใช้เงินกองทุนหลากหลายขึ้น รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการให้กับประชาชน โดยมุ่งหวังให้ประชาชนคนไทยทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีหลักประกันในชีวิต จึงได้เห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนแห่งชาติ และอนุมัตินโยบายและโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับให้สวัสดิการชุมชนเป็นวาระแห่งชาติในการสร้างหลักประกันความมั่นคงของชุมชนฐานราก พื้นฟูทุนทางสังคมความเข้มแข็งชุมชนในการจัดการดูแลช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เปิดโอกาสให้ทุกพื้นที่สามารถจัดตั้งและพัฒนาคุณภาพสวัสดิการชุมชนอย่างทั่วถึง โดยรัฐบาลได้สนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็งของกองทุน และสมทบงบประมาณ รวมถึงพัฒนาสวัสดิการชุมชนให้มีความหลากหลายขึ้น เกิดการเชื่อมโยงอย่างบูรณาการของระบบสวัสดิการของชุมชน ท้องถิ่น และภาครัฐ โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนได้กำหนดให้เกิดความร่วมมือหลายฝ่าย ทั้งองค์กรชุมชนหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานท้องถิ่น ตั้งแต่การพัฒนาโครงการ และการ

ดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นให้เครือข่ายสวัสดิการชุมชนทุกระดับในพื้นที่ เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนงาน และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาสังคม การดำเนินงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาความเข้มแข็งที่ยั่งยืนของกองทุนสวัสดิการชุมชน และการยกระดับ ต่อยอดจากงานสวัสดิการชุมชน ที่ขบวนองค์กรชุมชนดำเนินการอยู่ บูรณาการกับงานพัฒนา ด้านอื่นๆ ปี 2558 ขบวนองค์กรชุมชนที่ทำงานเกี่ยวกับองค์การการเงิน และสวัสดิการชุมชน ได้ยกระดับ กองทุนสวัสดิการ โดยการริเริ่มจัดตั้งกองทุนสวัสดิการระดับตำบล โดยให้มีการสมทบงบประมาณจาก 3 ฝ่าย (1:1:1) คือทุนจากการสมทบของสมาชิกในชุมชนการสมทบจากรัฐบาลกลาง และการสมทบจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ปี 2553 (คู่มือการดำเนินงานสวัสดิการชุมชน, 2558, น. 2)

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

หลักการสำคัญในเรื่องการจัดสวัสดิการชุมชน สรุปได้ดังนี้

หลักการ	ความหมาย
“สวัสดิการชุมชน”	เป็นการสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงของคนในชุมชน ซึ่งหมายรวมถึงทุกอย่างที่จะทำให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งในรูปของสิ่งของเงินทุนน้ำใจการช่วยเหลือเกื้อกูลเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิดแก่เจ็บตาย
“หัวใจของการจัดสวัสดิการชุมชน”	เป็นการพึ่งตนเองและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
“ให้อย่างมีคุณค่ารับอย่างมีศักดิ์ศรี”	การจัดสวัสดิการชุมชนตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเคารพ และอยู่ร่วมกันของคนกับคน และคนกับธรรมชาติอย่างเห็นคุณค่า อยู่บนพื้นฐานของศาสนา ภูมิปัญญา วัฒนธรรมท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมในทุกระดับ
“ผลของการจัดสวัสดิการชุมชน”	การเกิดความสัมพันธ์ที่ดีของคนในชุมชน การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความรู้สึกมั่นคงภาคภูมิใจอยู่อย่างมีศักดิ์ศรี และมีความสุขทั้งทางกายและทางจิตใจ
“แนวความคิดสำคัญ”(คู่มือการดำเนินงานสวัสดิการชุมชน, 2558, น.2)	<ol style="list-style-type: none"> 1) เงินเป็นเครื่องมือไม่ใช่เป้าหมายในการพัฒนาจัดสวัสดิการ และสร้างความอยู่ดีมีสุขของประชาชน โดยใช้ฐานทุนที่มีอยู่ภายในมาช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 2) ช่วยเหลือทุกคนอย่างเท่าเทียมไม่สร้างความแปลกแยก 3) พัฒนางค์กรรวมเชื่อมโยงกับกิจกรรมและกลุ่มองค์กรอื่น ๆ ในชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง 4) ทำจากสิ่งที่เป็นจริงตามสภาพเศรษฐกิจสังคมในชุมชนไม่ลอกเลียนคนอื่นมาทั้งชุด

หลักการ	ความหมาย
	5) พึ่งตนเองและช่วยเหลือเกื้อกูลกันโดยยึดหลัก “ให้อย่างมีคุณค่ารับอย่างมีศักดิ์ศรี” กระบวนการดำเนินงานสอดคล้องกับวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น
	6) ทุกคนเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับเป็นการจัดสวัสดิการของชุมชนโดยชุมชนเพื่อชุมชน

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

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

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

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

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

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

5) กองทุนสวัสดิการจากฐานการช่วยเหลือคนจนและผู้ด้อยโอกาส เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการที่ริเริ่มจากการแก้ไขปัญหาความยากจน ที่ต่อมาได้ขยับสู่การจัดสวัสดิการเพื่อดูแลกัน เช่น กองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลแม่สลองนอก อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

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

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

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

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

1) ระดับชาติ

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

2) ระดับจังหวัด/กรุงเทพฯ

ในแต่ละจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการขับเคลื่อนสวัสดิการชุมชน โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชน เป็นรองประธาน คณะกรรมการประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการ ได้แก่ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ท้องถิ่นจังหวัด พัฒนาการจังหวัด ผู้แทนสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ผู้แทนส่วนราชการที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย ผู้แทนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้แทนนายกเทศมนตรีที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัด ผู้แทนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัด ผู้แทนชมรมธนาคารในจังหวัด ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชนจำนวน 10-12 คน โดยมีผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชน และผู้แทน

พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการร่วม คณะกรรมการสนับสนุนการขับเคลื่อนสวัสดิการชุมชนกรุงเทพมหานคร มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชนเป็นรองประธาน คณะกรรมการประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการ ได้แก่ ผู้แทนสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 2 ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม ผู้แทนส่วนราชการที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมาย ผู้แทนชมรมธนาคารในจังหวัดผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ผู้แทนองค์กรสวัสดิการชุมชนจำนวน 10-12 คน โดยมีผู้แทนสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และผู้แทนสำนักพัฒนาสังคมเป็นกรรมการ และเลขานุการร่วม

3) ระดับตำบล/ท้องถิ่น

ในตำบล/ท้องถิ่นที่มีการจัดกองทุนสวัสดิการชุมชนให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดหนึ่งซึ่งประกอบด้วยผู้ที่สมาชิกของกองทุนสวัสดิการชุมชนแต่ละแห่งดำเนินการคัดสรรกันเองซึ่งประกอบด้วยผู้นำชุมชนที่มีบทบาทในการจัดสวัสดิการที่มาจากกลุ่มองค์กร/สมาชิกสวัสดิการจากหมู่บ้าน/ ชุมชนต่าง ๆ ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้แทนสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เช่นวัดโรงเรียนสถานีนามัย ฯลฯ คณะกรรมการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบล/ท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนจัดระบบบริหารจัดการจัดสวัสดิการเชื่อมประสานการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอโครงการเพื่อการสนับสนุนงบประมาณตามโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนและรายงานผลการดำเนินงานต่อสมาชิกและสาธารณะ

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

วิสัยทัศน์สวัสดิการชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง นำสู่ความเจริญสันติสุขของสังคมไทยอย่างยั่งยืน

พันธกิจเครือข่ายสวัสดิการชุมชน มีพันธกิจในการขยายพื้นที่ และการพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรสวัสดิการชุมชน เสริมสร้างขบวนการสวัสดิการชุมชน และเชื่อมโยงเครือข่ายการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในทุกระดับ พัฒนาระบบข้อมูล การจัดการความรู้ และเครือข่ายการเรียนรู้สวัสดิการชุมชน และพัฒนานโยบายสาธารณะสวัสดิการชุมชนทั้งในระดับท้องถิ่นจังหวัดและระดับชาติ

ประเด็นยุทธศาสตร์

1) การสร้างความเข้มแข็งของระบบสวัสดิการ โดยพัฒนาแกนนำ ขยายฐานสมาชิก ตั้งกองทุนใหม่ พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี การพึ่งตนเอง

2) การเสริมสร้างและเชื่อมโยงเครือข่าย ใช้สวัสดิการชุมชนเป็นฐานเชื่อมโยงสู่งานพัฒนาด้านอื่นๆ

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

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

หน้าที่คณะกรรมการโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนตามคำสั่งคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่ 5/2558 มีดังนี้

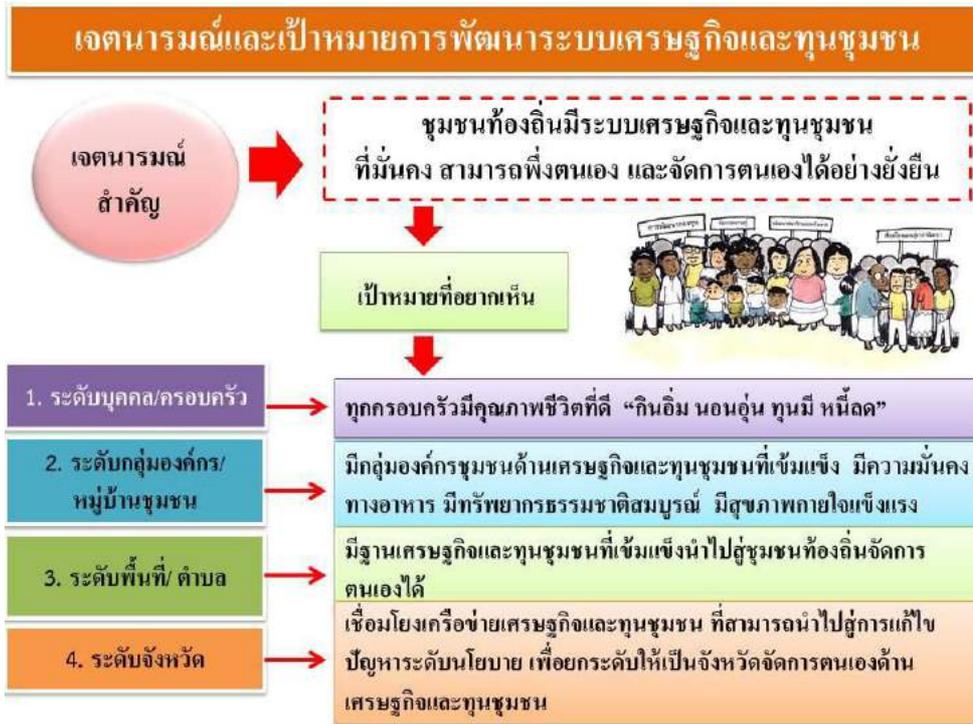
- 1) รายงานความคืบหน้าและเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานโครงการ สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนและการพัฒนาสวัสดิการชุมชนต่อคณะกรรมการสถาบัน
- 2) กำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินงานโครงการ สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน และจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงาน
- 3) ประสานความร่วมมือกับขบวนองค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐในการดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการชุมชน
- 4) ประสานการขับเคลื่อนนโยบายการจัดสวัสดิการชุมชน จัดระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานโครงการ สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน
- 5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มอบหมาย

2.1.3 โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก

ที่มาและเจตนารมณ์ของการสนับสนุนงานเศรษฐกิจและทุนชุมชน

ขบวนองค์กรชุมชน ได้ดำเนินการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและทุนชุมชนมาตั้งแต่ปีพ.ศ.2501 เมื่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือพอช. เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2543 จึงได้เห็นความสำคัญของฐานงานเศรษฐกิจและทุนชุมชน เนื่องจากเล็งเห็นว่าจะเป็นรากฐานอันมั่นคงที่จะทำให้ขบวนองค์กรชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน จึงกำหนดการสนับสนุนงานดังกล่าวไว้ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มาตรา 7 (1) ว่า “สนับสนุนและให้การช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชน ทั้งในเมืองและชนบท โดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวม หรือบูรณาการ และหลักการพัฒนาที่สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมเป็นแนวทางสำคัญ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคม”

ดังนั้นเจตนารมณ์สำคัญของการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนจึงมุ่งเน้นให้ “ชุมชนท้องถิ่นมีระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชนที่มั่นคงสามารถพึ่งตนเอง และจัดการตนเองได้อย่างยั่งยืน” โดยรูปธรรมของการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนที่ผ่านมา ตั้งอยู่บนฐานคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งสามารถแยกหมวดของฐานงานที่นำไปสู่ หรือสามารถเชื่อมโยงกับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชนดังนี้ (คู่มือสนับสนุนการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) 2558, น. 5)



ภาพที่ 2.5 เจตนารมณ์และเป้าหมายการพัฒนา ระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน
ที่มา: คู่มือสนับสนุนการพัฒนา ระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) 2558, น. 5

1) **ฐานระบบการเงินและทุน** ที่ปรากฏรูปธรรมในเรื่องการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์องค์กรการเงิน การสนับสนุนระบบสินเชื่อ เพื่อการพัฒนา การบูรณาการกองทุน การแก้หนี้นอกระบบ และสถาบันการเงินชุมชน เป็นต้น

2) **ฐานการพัฒนาอาชีพรายได้** เช่น การส่งเสริมการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ การจัดทำบัญชีครัวเรือน การจัดตั้งธุรกิจชุมชน-วิสาหกิจชุมชน และการจัดทำแผนชุมชนระบบการผลิตเกษตรยั่งยืน เป็นต้น

3) **ฐานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** เช่น การอนุรักษ์/การจัดการลุ่มน้ำป่าชุมชน การดูแลที่ดินเกษตรธรรมชาติ/ความมั่นคงทางอาหาร ประมงชายฝั่ง การจัดการขยะ เป็นต้น

4) **ฐานการสร้างสวัสดิการ** จากที่องค์กรชุมชน/กลุ่มจัดตั้งขึ้นเอง หรือผ่านการสนับสนุนงบประมาณสมทบกองทุน จากหน่วยงานต่างๆ เช่น กองทุนสวัสดิการชุมชน กองทุนผู้สูงอายุ กองทุนสวัสดิการชาวบ้าน กองทุนรักษากัน-รักษาดิน กองทุนฌาปนกิจ เป็นต้น

5) **ฐานการพัฒนาจากเครือข่ายงาน ประเด็นหรือเครือข่ายคลัสเตอร์ (Cluster)** ที่เป็นการเชื่อมโยงประสานการทำงานร่วมกันของขบวนองค์กรชุมชนที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้เกิดพลังการเคลื่อนไหวงาน หรือเป็นเครือข่ายแลกเปลี่ยนวัตถุดิบ แลกเปลี่ยนสินค้า หรือเป็นคู่ค้าฐานการผลิตซึ่งกันและกัน เช่น เครือข่ายเกษตรอินทรีย์ เครือข่ายข้าว ท่องเที่ยว ชุมชนร้านค้า ชุมชนการจัดการที่อยู่อาศัย (บ้านมั่นคง) การก่อสร้างชุมชน/ช่าง ชุมชนประมงพื้นบ้าน การจัดการภัยพิบัติ หรือภัยจากธรรมชาติ สถาบันองค์กรชุมชนเครือข่ายภูมินิเวศน์ วิถีวัฒนธรรม เป็นต้น



ภาพที่ 2.6 ฐานงานที่สามารถเชื่อมโยงกับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน
 ที่มา: คู่มือสนับสนุนการพัฒนากระบวนเศรษฐกิจและทุนชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) 2558, น. 6

นิยามความหมายสำคัญ

1. **เศรษฐกิจ** หมายถึง งานอันเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่ายจ่ายแจก และการบริโภคใช้สอยสิ่งต่าง ๆ ของชุมชน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

2. **ทุน** หมายถึง ของเดิม หรือเงินเดิม ที่มีไว้ ลงไว้ กำหนดไว้ จัดตั้งไว้ เพื่อประโยชน์ในสิ่งองกาม เช่น มีความรู้เป็นทุน มีเงินเป็นทุน มีทรัพยากรธรรมชาติเป็นทุน มีแกนนำชุมชนเป็นทุน เป็นต้น ทั้งนี้ ทุนสามารถแบ่งออกเป็น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

2.1 **ทุนที่เป็นเงินตรา** คือกองทุน เงินทุนที่เกิดขึ้นจากการออม การสะสมทรัพย์ รวมถึงงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ

2.2 **ทุนที่ไม่ใช่เงินตรา** (แนวทางการพัฒนาทุนชุมชนกรมพัฒนาชุมชน, 2553) ประกอบด้วย

1) **ทุนมนุษย์ (Human Capital)** หมายถึง ความรู้ ความชำนาญด้านต่าง ๆ ของคนทุกเพศทุกวัยในชุมชน ได้แก่ ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านภูมิปัญญา เช่น ปรากฏชาวบ้าน ผู้นำชุมชน ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ครู พระสงฆ์ กลุ่มองค์กรต่าง ๆ เด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ เด็กกำพร้า เป็นต้น รวมถึงผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจทั้งยากจนและร่ำรวย

2) **ทุนสังคม (Social Capital)** หมายถึง ทรัพยากรทางสังคมที่ประชาชนใช้เพื่อการดำรงชีพ รวมทั้งความไว้วางใจ การยอมรับซึ่งกันและกันของคนในชุมชน กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน ภาคประชาสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ตลอดจนความเชื่อถือศรัทธาและวัฒนธรรมที่สืบทอดมายาวนาน

3) **ทุนกายภาพ (Physical Capital)** หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์ได้สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิต หรือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการผลิตที่สนับสนุนการดำรงชีพของประชาชน ได้แก่ การคมนาคมขนส่ง ระบบไฟฟ้า ประปา ระบบพลังงาน การสื่อสารโทรคมนาคม โบราณวัตถุ โบราณสถาน หรือสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เป็นต้น

4) **ทุนธรรมชาติ (Natural Capital)** หมายถึง ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดศักยภาพในการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพของประชาชนในชุมชน ได้แก่ แหล่งน้ำ ธรรมชาติ ป่าไม้ ดิน น้ำ ภูเขา ทะเล เกาะ สัตว์ป่า แร่ธาตุ พลังงาน น้ำพุ พืชพันธุ์ธัญญาหาร เป็นต้น

3. **ชุมชน** หมายถึง หมู่ชนกลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคมขนาดเล็กอาศัยอยู่อาณาบริเวณเดียวกัน และมีผลประโยชน์ร่วมกัน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554) นอกจากนี้พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 ยังได้ให้ความหมายของคำว่า “ชุมชน” ไว้ว่า *กลุ่มคนที่มีวิถีชีวิตเกี่ยวพันกัน และมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างเป็นปกติและต่อเนื่อง โดยเหตุที่อยู่ในอาณาบริเวณเดียวกันหรือมีอาชีพเดียวกัน หรือประกอบกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน หรือมีวัฒนธรรมความเชื่อหรือความสนใจร่วมกัน*

4. **ทุนชุมชน** หมายถึง สรรพสิ่งใดๆ ก็ตามที่มีอยู่ในชุมชน ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและเกิดขึ้นจากฝีมือ หรือมันสมองภูมิปัญญาที่มีมูลค่า หรือคุณค่าของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม คน วัฒนธรรม ประเพณี หรือปัจจัยบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมถึง “เงิน” ที่เป็นปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ที่มีมูลค่าต่อการดำเนินวิถีชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันด้วย (แนวทางการพัฒนาทุนชุมชนกรมพัฒนาชุมชน, 2553)

5. **ท้องถิ่น** หมายถึง ท้องที่ใดท้องที่หนึ่งโดยเฉพาะ เช่น เวลาท้องถิ่น ประเพณีท้องถิ่น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

6. **การจัดการตนเอง** หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการทุน เช่น คน เงิน ทรัพยากรธรรมชาติ ความรู้ ภูมิปัญญา ฯลฯ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนไปสู่เป้าหมายการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน

7. **ชุมชนท้องถิ่น** หมายถึง พื้นที่ที่ประกอบด้วยกลุ่มคนที่หลากหลายอาศัยอยู่ในพื้นที่ ทั้งในรูปแบบพื้นที่ทางการปกครอง ตำบล อำเภอ จังหวัด และพื้นที่ทางภูมิเวศน์วัฒนธรรม ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันไปตามสภาพภูมิเวศน์วัฒนธรรม กลุ่มชาติพันธุ์

ดังนั้น **เศรษฐกิจและทุนชุมชน**จึงหมายถึง กลุ่มคน หรือชุมชนที่รวมกันทำงานอันเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่าย การบริโภค และการบริการ โดยมีทุนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น ทุนมนุษย์ ทุนสังคม ทุนกายภาพ ทุนธรรมชาติ เป็นต้น เป็นเครื่องมือการทำงานเพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่มคนในชุมชนหรือพื้นที่นั้น ๆ (คู่มือสนับสนุนการพัฒนากระบวนการเศรษฐกิจและทุนชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) 2558, น.6-7)

เป้าหมายของการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน

การพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนมีเป้าหมายสำคัญ 4 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 ระดับครอบครัว : ทุกครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดี “กินอิ่มนอนอุ่นทุนมีหนี้ลด” โดยดูได้จาก 4 ปัจจัยหลักคือ

- 1) อยู่ดีกินดี (ปากท้องอิ่ม)
- 2) เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิต

3) ผลผลิตขายได้มีรายได้ที่มั่นคง

4) สุขภาพร่างกายจิตใจแข็งแรง

ระดับที่ 2 ระดับกลุ่มองค์กร/ชุมชน/หมู่บ้าน: มีกลุ่มองค์กรชุมชนด้านเศรษฐกิจและทุนชุมชนที่เข้มแข็ง มีความมั่นคงทางอาหาร ทรัพยากรอุดมสมบูรณ์ สุขภาพกายใจแข็งแรง

ระดับที่ 3 ระดับพื้นที่/ตำบล: มีฐานงานเศรษฐกิจและทุนชุมชนที่เข้มแข็ง เพื่อนำไปสู่ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง

ระดับที่ 4 ระดับจังหวัด: เชื่อมโยงเครือข่ายเศรษฐกิจและทุนชุมชนที่สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย เพื่อยกระดับให้เป็นจังหวัดจัดการตนเองด้านเศรษฐกิจและทุนชุมชน

คุณลักษณะของชุมชนท้องถิ่นที่มีการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน

พื้นที่/ตำบลสามารถนำไปเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความเข้มแข็งและความเข้มข้นในการทำงานของแต่ละพื้นที่/ตำบลได้ เพื่อที่จะวัดได้ว่าพื้นที่/ตำบลใดอยู่ในระดับใด หรือยังขาดคุณลักษณะข้อใดอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องง่ายยิ่งขึ้น หากนำมาพิจารณาควบคู่กับการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีกระบวนการสำรวจข้อมูลและวิเคราะห์ระบบเศรษฐกิจของพื้นที่/ตำบล
2. มีการตั้งเป้าหมายการเปลี่ยนแปลง จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนและตัวชี้วัดความสำเร็จ
3. มีการจัดกลไกรับผิดชอบการทำงาน เช่น สภาองค์กรชุมชน องค์กรการเงิน กองทุน และกลุ่มต่างๆ
4. มีการเชื่อมโยงความร่วมมือกับภาคีการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง
5. มีการดำเนินการตามแผนเชื่อมโยงแผนไปสู่การพัฒนาด้านอื่น ๆ
6. มีเวทีเรียนรู้ สรุบบทเรียน และจัดการความรู้/ถอดความรู้จากการทำงาน
7. มีผลการเปลี่ยนแปลงจากการทำงานตามแผนอย่างเป็นรูปธรรมหรือเห็นผลได้อย่างชัดเจน
8. มีการยกระดับงานขยายผลงานในเชิงพื้นที่และนโยบาย



ภาพที่ 2.7 คุณลักษณะของชุมชนท้องถิ่นที่มีการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน
ที่มา: คู่มือสนับสนุนการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1) 2558, น. 9

2.1.4 โครงการบ้านพอเพียงชนบท ที่มาของโครงการ

ปัญหาที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินเป็นปัญหาพื้นฐานของชุมชนทั้งในเมืองและชนบท จากการสำรวจข้อมูลภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2556 พบว่าประเทศไทยมีจำนวนครัวเรือนประมาณ 20.167 ล้านครัวเรือน เป็นครัวเรือนที่มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยประมาณ 15.510 ล้านครัวเรือน ส่วนที่เหลือยังไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยจำนวนประมาณ 4.657 ล้านครัวเรือน และในกลุ่มนี้เป็นผู้มีรายได้น้อยที่ต้องการความช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัยประมาณ 2.726 ล้านครัวเรือน โดยในพื้นที่ชนบทมีประชาชนประสบปัญหาความเดือดร้อนที่อยู่อาศัยและที่ดิน ทั้งบ้านที่ก่อสร้างมานานแล้ว มีสภาพชำรุดทรุดโทรม ก่อสร้างด้วยวัสดุที่ไม่มั่นคง ไม่ได้ปรับปรุง ซ่อมแซม และครอบครัวขยายที่มีความจำเป็นต้องก่อสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากมีรายได้น้อยเพียงพอ การแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยในรูปแบบการซ่อมแซม ปรับปรุง หรือสร้างบ้านสำหรับครัวเรือนที่ยากจน ซึ่งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนได้ดำเนินการในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2553-2556 โดยชุมชนท้องถิ่นเป็นแกนหลัก ได้รับการสนับสนุนแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ 295 ตำบล 1,420 หมู่บ้าน ผู้รับประโยชน์ 48,201 ครัวเรือน โดยเป็นการสร้างบ้านใหม่ 8,895 หลัง ซ่อมแซม/ต่อเติม 39,306 หลัง จากการดำเนินงานพบว่า การสนับสนุนให้ชุมชนเป็นแกนหลักในการสร้าง/ซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของผู้

เดือดร้อนในพื้นที่ ทำให้ชุมชนต่าง ๆ มีความตื่นตัวในการร่วมกันดำเนินการ ในทุกขั้นตอนของการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัย ตั้งแต่การสำรวจ กลั่นกรองข้อมูลผู้เดือดร้อน การคัดเลือก การรวมกลุ่มผู้เดือดร้อน จัดซื้อวัสดุ และดำเนินการก่อสร้างร่วมกัน ซึ่งทำให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ภายใต้งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนการสมทบ/ร่วมแรงก่อสร้างของผู้เดือดร้อน และคนในชุมชน ทำให้เกิดการคืนทุนสู่กองทุนของชาวชุมชนเอง สำหรับผู้เดือดร้อนลำดับต่อมาที่อาจยังไม่ได้รับการสนับสนุนในชุดแรก หรือกองทุนสวัสดิการชุมชน เพื่อช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกันของชุมชนต่อไป รวมทั้งนำไปสู่การเชื่อมต่อกับฐานงานพัฒนาต่าง ๆ ของชุมชน รัฐบาลปัจจุบันซึ่งให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมในสังคม โดยการสร้างโอกาสการเข้าถึงสวัสดิการสังคมและที่อยู่อาศัย ได้กำหนดการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้มีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยเป็นนโยบายเร่งด่วน และสั่งการให้แก้ไขปัญหที่อยู่อาศัย และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยทั้งประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตามข้อสั่งการนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2558 เรื่องการขับเคลื่อนด้านที่อยู่อาศัย โดยมอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย โดยบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่อยู่อาศัย 10 ปี (พ.ศ. 2559 - 2568) ดังนั้นเพื่อให้การแก้ไขปัญหที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย เป็นไปตามแนวทางและข้อสั่งการสถาบันฯ จึงได้จัดทำโครงการบ้านพอเพียงชนบท เพื่อรองรับนโยบายรัฐบาล ซึ่งอยู่ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่อยู่อาศัย 10 ปี (พ.ศ. 2559 - 2568) ด้วยการดำเนินโครงการบ้านพอเพียงชนบท มีระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2559 - 2563) เป้าหมาย 5,300 ตำบล 352,000ครัวเรือน ซึ่งในปี 2559 มีเป้าหมายดำเนินการใน 150 ตำบล 9,000 ครัวเรือน เพื่อช่วยลดปัญหาความเดือดร้อน และพัฒนาคุณภาพการอยู่อาศัยของครัวเรือนยากจน ผู้มีรายได้น้อย เพื่อให้คนกลุ่มนี้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งเป็นพื้นฐานสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคมที่จะให้ชุมชน ท้องถิ่น เป็นหลักในการจัดการตนเองต่อไป

วัตถุประสงค์

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

กลุ่มเป้าหมาย

ครัวเรือนยากจนในพื้นที่ชนบทที่มีปัญหาความเดือดร้อนด้านที่ดินและที่อยู่อาศัยสภาพที่อยู่อาศัยไม่มั่นคงแข็งแรง รวมทั้งพื้นที่ที่ประสบภัยพิบัติ และที่อยู่อาศัยได้รับความเสียหาย คนยากจน/รายได้น้อยเดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัย/บ้านทรุดโทรม/แออัด เป็นผู้ด้อยโอกาสในชุมชน/ตำบล ประสบปัญหาถูกไล่รื้อในชนบท จำนวน 352,000 ครัวเรือน ในระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ.2559 – 2563) โดยในปี 2559 เป้าหมาย 9,000 ครัวเรือน ไม่เกิน 2,000 ครัวเรือน/ภาค (ดำเนินการอย่างน้อย 3,000 ครัวเรือน ในไตรมาสแรก)

หลักการสำคัญในการดำเนินงาน

1. ใช้กระบวนการทำงานที่ชุมชนเป็นแกนหลักในการร่วมกันแก้ไขปัญหา โดยการเชื่อมโยงเครือข่ายกลุ่ม/องค์กรชุมชนในตำบลหรือองค์กรชุมชนตำบลที่มีทุนด้านการพัฒนาต่าง ๆ เช่น สภาองค์กรชุมชนเครือข่ายที่ดินชนบท กองทุนสวัสดิการชุมชน องค์กรการเงินชุมชน ฯลฯ กับกลุ่มผู้เดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัยในการจัดการปัญหาร่วมกัน

2. สร้างความเข้าใจแก่ชุมชน เพื่อให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากที่สุด ตั้งแต่การร่วมกำหนดหลักเกณฑ์ผู้เดือดร้อน การสำรวจข้อมูลผู้เดือดร้อนทั้งตำบล การพิจารณากลับกรอง จัดทำแผนงานโครงการการ ร่วมกันซ่อมแซม ก่อสร้างที่อยู่อาศัย

3. ประสานเชื่อมโยงให้เกิดความร่วมมือระหว่างชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาที่ดินและที่อยู่อาศัย เพื่อร่วมกันทำงาน และสนับสนุนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เน้นการก่อสร้างที่อยู่อาศัย โดยมีช่างในท้องถิ่น หรือช่าง และแรงงานในชุมชนร่วมกันดำเนินการ

4. สร้างระบบการเรียนรู้ร่วมกันของคนในชุมชน จังหวัด และภาค ได้ร่วมกันพิจารณาโครงการ และวิธีการแก้ไขปัญหาของผู้เดือดร้อน เพื่อให้เกิดการจัดการร่วมกันของชุมชนอย่างเป็นธรรม ทำให้ผู้เดือดร้อนมีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตและการประกอบอาชีพ

แนวทางในการดำเนินงานพัฒนาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ชนบท

1. สร้างที่อยู่อาศัยที่มีศักดิ์ศรีให้คนทั้งประเทศ โดยการทำอย่างมียุทธศาสตร์เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความยั่งยืน

2. วางเป้าหมายการทำงาน สร้างการเปลี่ยนแปลงระดับตำบลในระยะยาว 3 ปีและ 5 ปี ภายใต้หลักคิด ออกแบบเพื่อคนส่วนรวม และคนส่วนมาก โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจผู้เดือดร้อนทั้งตำบล และให้คนทั้งตำบลเป็นเจ้าของในการแก้ไขปัญหาพัฒนาสู่ความยั่งยืน ด้วยการสร้างทุนของชุมชนตำบล/กองทุนหมุนเวียน

3. ใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือในการประสานความร่วมมือทุกภาคส่วน เชื่อมโยงขบวนการอย่างกว้างขวาง ทั้งผู้เดือดร้อนท้องถิ่นที่ท้องถิ่น หน่วยงาน กลุ่ม องค์กรภาคเอกชน มาร่วมหนุนเสริม (เงินน้อยทำให้เป็นเงินมาก)

4. กระจายการทำงานให้เต็มพื้นที่ (ไม่ใช่ทำเพื่อนำร่อง) โดยใช้โครงการเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงกันทุกขบวน ใช้องค์ความรู้ความสามารถจากทุกประเด็นงานมาบูรณาการการทำงาน และบริหารร่วมกัน เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทำให้ขบวนการองค์กรชุมชนท้องถิ่นเข้มแข็ง โดยเป็นโครงการที่มีคุณภาพมากกว่า คิดค้นเต็มที่ หลากหลายรูปแบบ มีความเป็นอิสระในการสร้างสรรค์การทำงาน ผ่านการลองผิดลองถูก เพื่อให้เกิดการทำงานในรูปแบบใหม่ที่ดีกว่าเดิม ใช้งบประมาณน้อย และเกิดการเชื่อมโยงได้มากกว่า

5. เป็นเครื่องมือในการปฏิรูปประเทศ สร้างกระบวนการ สร้างระบบประสานนโยบายระดับจังหวัดและระดับประเทศต่อไป

เกณฑ์การพิจารณา

1. เป็นพื้นที่ตำบลที่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายการพัฒนาหลายด้าน
2. มีการสำรวจข้อมูลผู้เดือดร้อนทั้งตำบลจากการมีส่วนร่วมของคนในตำบล
3. มีแผนการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยของคนทั้งตำบล

4. มีการประชุม/มติรับรองร่วมระดับตำบล
5. มีความร่วมมือในการทำงานร่วมกับท้องถิ่นท้องถิ่น
6. พิจารณาความซ้ำซ้อนของการได้รับการสนับสนุนงบประมาณ
7. ใช้หลักการกระจายและทั่วถึง

(คู่มือการดำเนินโครงการบ้านพอเพียงชนบท, 2559, น. 5-7)

2.2 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

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

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

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

Risser (1975, p 45-51) กล่าวว่าความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง

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

Donabedian (1980) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้อัตราส่วนระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1) ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need)

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

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการในลำดับนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป

2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และความต้องการเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง

3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ชั้น ดังนี้

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

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพ การงานมั่นคง

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

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายถึงถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่น และเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

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

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

2) แนวคิดของ Michael Beer

Michael Beer (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

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

ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

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

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรม เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

3) แนวคิดของ Millett

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกาให้บริการ ประชาชนจะได้รับบริการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

- การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร
- การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
- การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการพึงพอใจด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
- การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนาบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

2.3 แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

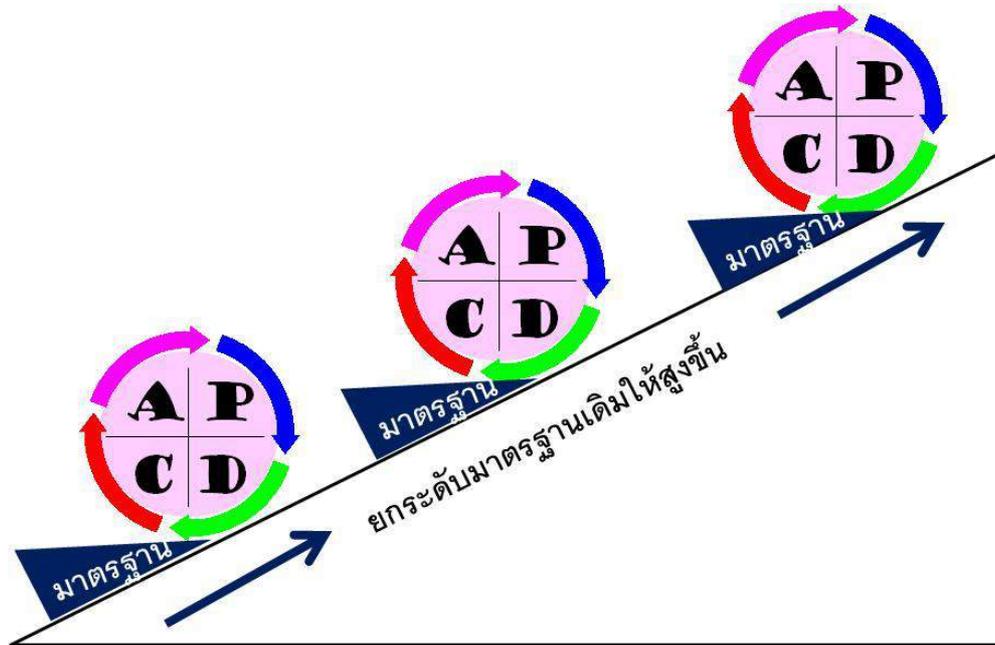
1) แนวคิด PDCA

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

โครงสร้างของ PDCA ประกอบด้วย

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

ทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 การยกระดับมาตรฐานการดำเนินงาน

ที่มา: <http://www.ftpi.or.th/2015/2125>, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ส.ค. 60

อย่างไรก็ตาม การทำกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพ หรือกิจกรรมปรับปรุงงานเพื่อยกระดับคุณภาพงานภายในองค์กรนั้น ไม่ว่าจะใช้เครื่องมือระดับพื้นฐาน หรือระดับสูงก็ตาม ปัญหาส่วนใหญ่คือ การขาดการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร หรือเป็นการทำที่ยังไม่ลงถึงระดับปฏิบัติการ และในหลายองค์กร มักพบว่าการดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะขจัดปัญหาที่กล่าวมานี้ให้หมดไปได้ คือ การวางระบบบริหารกิจกรรมอย่างเหมาะสม ซึ่งแน่นอนที่สุดว่า ควรที่จะมีการดำเนินงานตามแนวทางของ PDCA ให้ครบวงจร เพราะจะทำให้การดำเนินงานตบโจทย์ขององค์กรได้ตรงจุด ส่งผลให้การดำเนินงานสอดคล้องกับธรรมชาติของคนในองค์กร จากการวางแผนอย่างเหมาะสม ด้วยการใช้ข้อมูลของสถานการณ์จริง และที่สำคัญการดำเนินการได้รับการเฝ้าติดตามอย่างเป็นระยะ ซึ่งก็จะทำให้สามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ รวมถึงมีการสรุปบทเรียนที่ได้หลังจากจบโครงการ ทำให้สามารถเรียนรู้รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับองค์กร และนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานรอบใหม่ ซึ่งจะทำให้กิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพได้รับการพัฒนาและยกระดับได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 2.1 การนำแนวคิด PDCA ไปปฏิบัติ

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

ที่มา: <http://www.ftpi.or.th/2015/2125>, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ส.ค. 60

2) แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

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

1) การนำองค์การเป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลักและแผนปฏิบัติการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการความคาดหวังและความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

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

5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุก และแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางขององค์การ

6) การจัดการกระบวนการเป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการและกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

7) ผลลัพธ์การดำเนินการเป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ (https://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153 สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ส.ค. 60)

อย่างไรก็ตาม หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

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

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

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

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

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

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

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หักยัดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐและ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง”

(Domore with less)(<http://wiki.kpi.ac.th/> สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ส.ค. 60)

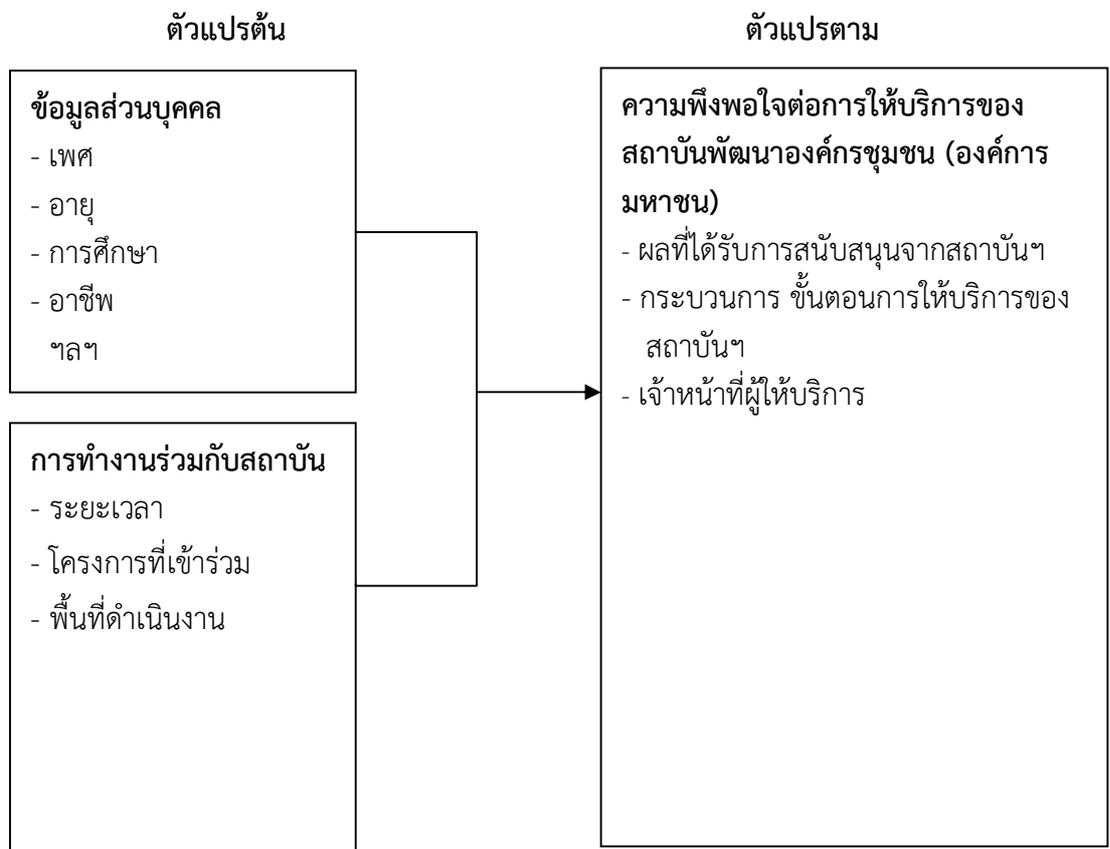
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

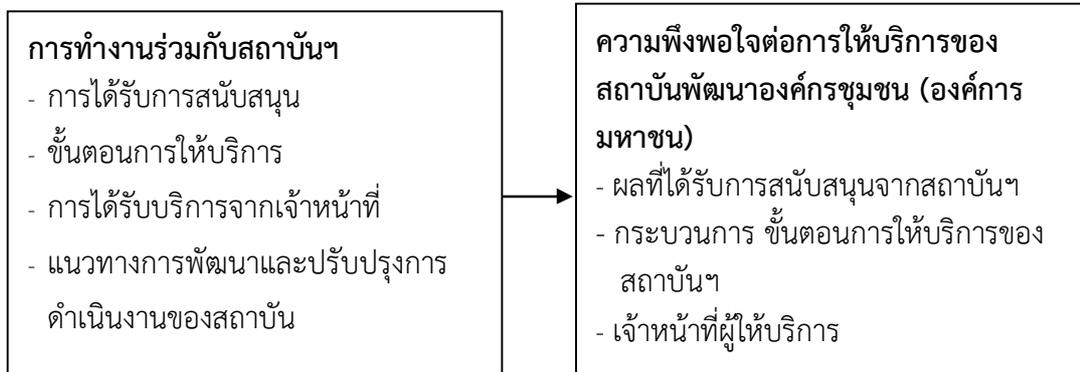
จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแยกเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ และกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

3.1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ

3.1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ



ภาพที่ 3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2 นิยามศัพท์เฉพาะ

3.2.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่ตรงกับสิ่งที่ตนเองคาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวังไว้

3.2.2 การให้บริการ หมายถึง การตอบสนองหรือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยผ่านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานทั้งที่เป็นรูปธรรมสิ่งของและนามธรรม

3.2.3 ผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ หมายถึง ผลที่เกิดจากการให้การสนับสนุนของสถาบันฯ แก่ผู้รับบริการ

3.2.4 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ หมายถึง กระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการของสถาบันฯ

3.2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ทุกระดับ

3.3 ประชากรในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

1) ผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ หรือมีการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการต่าง ๆ จากสถาบันฯ ในปี 2560 (1 ต.ค. 59-มี.ค.60) โดยเป็นโครงการที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค จำนวน 4 โครงการ ได้แก่

โครงการ	จำนวนโครงการ	กลุ่มตัวอย่าง
● โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	101	53
● โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	480	192
● โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก	246	126
● โครงการบ้านพอเพียงชนบท	748	359
รวม	1,575	730

2) คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 19 คณะ ซึ่งมีองค์ประกอบของผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาควิชาเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม ซึ่งเป็นกลไกที่ทำงานร่วมกับสถาบันฯ (รายชื่ออนุกรรมการอาจซ้ำกันในบางคณะ)

3.4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกมาจากตัวแทนกลุ่มผู้รับบริการตามโครงการดังกล่าวข้างต้นคือ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก และโครงการบ้านพอเพียงชนบท ซึ่งรวมกันเป็น 1,575 โครงการ รวมประชาชนที่รับบริการตามโครงการทั้งสิ้น 1,575 คน และคณะอนุกรรมการ จำนวน 19 คณะ รวม 250 คน รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 1,825 คน

คณะผู้วิจัยได้พิจารณากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 0.3\%$

$$\begin{aligned} \text{สูตรยามาเน่} \quad n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ \text{โดย} \quad n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรทั้งหมด} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.03)} \\ \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{1,825}{1 + N(0.03)^2} \\ n &= 690 \text{ คน} \end{aligned}$$

ในการสุ่มตัวอย่งนั้น เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากมีบัญชีรายชื่อผู้รับบริการอยู่แล้ว ดังนั้นจึงสุ่มตามลำดับในบัญชีรายชื่อนั้นจนกว่าจะครบจำนวนตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งได้ทั้งหมดจำนวน 730 คน รายละเอียดดังตารางด้านบน

3.4.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือคณะอนุกรรมการในแต่ละคณะ โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และวิธีการรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) จำนวน 25 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 5 คน รวม 30 คน

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 แบบสอบถามเชิงปริมาณสำหรับกลุ่มผู้รับบริการ (Questionnaire)

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคขั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคขั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคขั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยรวม ลักษณะเป็นการสอบถามปลายเปิด (Open - ended question)

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

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

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

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

ในแต่ละอันตรภาคขั้นจึงมีค่าความห่างของค่าคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80 ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดการแปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.5.2 แบบสอบถามเชิงปริมาณสำหรับกลุ่มอนุกรรมการ (Questionnaire)

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยรวม ลักษณะเป็นการสอบถามปลายเปิด (Open - ended question)

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

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

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

$$\frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{4} = \frac{4}{5} = 0.80$$

ในแต่ละอันตรภาคชั้นจึงมีค่าความห่างของค่าคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดการแปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

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

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

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

3.5.3 แนวประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Guideline)

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

- ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.5.4 ประเด็นการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Guideline)

เป็นประเด็นการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อให้การสนทนาอยู่ในกรอบที่ต้องการ ซึ่งต้องให้ครอบคลุมเนื้อหาทั้ง 3 ด้านดังกล่าว และยักรวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของสถาบันฯ อีกด้วย

3.6 การรวบรวมข้อมูล

3.6.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากการสำรวจภาคสนาม โดยคณะผู้วิจัยจะดำเนินการประสานงานขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้รับบริการตามโครงการต่าง ๆ ของสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการ เพื่อตอบแบบสอบถามผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยการส่งผ่านอีเมลล์ หรือระบบไลน์ และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

3.6.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย ซึ่งคณะผู้วิจัยจะดำเนินการประสานงานความร่วมมือกับตัวแทนผู้รับบริการตามโครงการต่าง ๆ ของสถาบันฯ จำนวน 25 คน เพื่อเชิญเข้าร่วมสนทนาแบบแบ่งกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) จำนวน 1 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาส

ให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสถาบันฯ และรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ คณะอนุกรรมการ จำนวน 15 คน

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

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

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

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

การนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่ จะจำแนกออกให้เป็นระบบตามเนื้อหาทั้ง 3 ด้านคือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ กระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการของสถาบันฯ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บทที่ 4

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2560 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามทั้งสิ้น 854 ราย ซึ่งมีผลข้อมูลการสำรวจ ใน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานในภาพรวม

จากผลการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 854 ราย จำแนกตามเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้ ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 730 ราย (ร้อยละ 85.48) และคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 124 ราย (ร้อยละ 14.52)

กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันระหว่างเพศชาย จำนวน 470 ราย (ร้อยละ 55.04) และเพศหญิง จำนวน 384 ราย (ร้อยละ 44.96) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 295 ราย (ร้อยละ 34.54) ใกล้เคียงกับช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 282 ราย (ร้อยละ 33.02) รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 141 ราย (ร้อยละ 16.51) ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 124 ราย (ร้อยละ 14.52) และน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 12 ราย (ร้อยละ 1.41)

ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 333 ราย (ร้อยละ 38.99) รองลงมา อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 209 ราย (ร้อยละ 24.47) การศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 128 ราย (ร้อยละ 14.99) ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 99 ราย (ร้อยละ 11.59) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 56 ราย (ร้อยละ 6.56) และน้อยที่สุดคือระดับประถมศึกษา จำนวน 29 ราย (ร้อยละ 3.40)

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มเป้าหมายประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด จำนวน 304 ราย (ร้อยละ 35.60) รองลงมา เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 172 ราย (จำนวน 20.14) ประกอบธุรกิจส่วนตัว 137 ราย (ร้อยละ 16.04) เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ จำนวน 81 ราย (ร้อยละ 9.84) รับจ้างหรือเป็นลูกจ้าง จำนวน 80 ราย (ร้อยละ 9.37) ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 70 ราย (ร้อยละ 8.20) และน้อยที่สุดคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 1.17)

เมื่อพิจารณาในด้านระยะเวลาที่ได้ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือพอช. พบว่าสัดส่วนตามช่วงเวลาที่ได้สอบถามมีความใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มที่ได้ทำงานร่วมกับพอช. เป็นระยะเวลานานที่สุดคือ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 199 ราย (ร้อยละ 23.30) รองลงมาช่วงเวลา 3-4 ปี จำนวน 155 ราย (ร้อยละ 18.15) ช่วงเวลา 1-2 ปี จำนวน 133 ราย (ร้อยละ 15.57) ช่วงเวลา 6-7 ปี จำนวน 118 ราย (ร้อยละ 13.82) ช่วงเวลา 8-9 ปี จำนวน 112 ราย (ร้อยละ 13.11) ช่วงเวลา 4-5 ปี

จำนวน 92 ราย (ร้อยละ 10.77) และน้อยที่สุดคือช่วงเวลาไม่เกิน 1 ปี จำนวน 45 ราย (ร้อยละ 5.27) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับบริการ	730	85.48
	คณะอนุกรรมการ	124	14.52
	รวม	854	100.00
เพศ	ชาย	470	55.04
	หญิง	384	44.96
	รวม	854	100.00
อายุ	อายุ 21-30 ปี	12	1.41
	อายุ 31-40 ปี	124	14.52
	อายุ 41-50 ปี	282	33.02
	อายุ 51-60 ปี	295	34.54
	อายุมากกว่า 60 ปี	141	16.51
	รวม	854	100.0
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	29	3.40
	มัธยมศึกษาตอนต้น	56	6.56
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	209	24.47
	อนุปริญญา/ปวส.	99	11.59
	ปริญญาตรี	333	38.99
	ปริญญาโทขึ้นไป	128	14.99
	รวม	854	100.00
อาชีพ	เกษตรกร	304	35.60
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	80	9.37
	ค้าขาย	70	8.20
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	172	20.14
	พนักงานบริษัทเอกชน	10	1.17
	ธุรกิจส่วนตัว	137	16.04
	เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ	81	9.48
	รวม	854	100.00
ระยะเวลา	ไม่เกิน 1 ปี	45	5.27
	1-2 ปี	133	15.57
	3-4 ปี	155	18.15
	4-5 ปี	92	10.77

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
6-7 ปี	118	13.82
8-9 ปี	112	13.11
10 ปีขึ้นไป	199	23.30
รวม	854	100.00

4.1.2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 730 ราย พบว่ามีสัดส่วนของเพศชาย จำนวน 385 ราย (ร้อยละ 52.74) ใกล้เคียงเพศหญิง จำนวน 345 ราย (ร้อยละ 47.26) ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 252 ราย (ร้อยละ 34.52) ใกล้เคียงกับช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 240 ราย (ร้อยละ 32.88) รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 119 ราย (ร้อยละ 16.30) อายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 14.93) และ อายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 1.37) ตามลำดับ

ด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 289 ราย (ร้อยละ 39.59) รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 187 ราย (ร้อยละ 25.62) ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 95 ราย (ร้อยละ 13.01) อนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 11.51) มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 6.99) และประถมศึกษา (ร้อยละ 3.29) ตามลำดับ ในขณะที่ทางด้านการประกอบอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 262 ราย (ร้อยละ 35.89) รองลงมา เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 153 ราย (ร้อยละ 20.96) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 113 ราย (ร้อยละ 15.48) รับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 9.59) ค้าขาย (8.63) เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ (ร้อยละ 8.22) และน้อยที่สุดเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 1.23) ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ได้ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พบว่า ทำงานร่วมกันเป็นช่วงเวลากว่า 3-4 ปี จำนวน 148 ราย (ร้อยละ 20.27) มากที่สุด รองลงมา เป็นช่วงเวลา 1-2 ปี จำนวน 123 ราย (ร้อยละ 16.85) ช่วงเวลา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 117 ราย (ร้อยละ 16.03) ช่วงเวลา 6-7 ปี (ร้อยละ 15.75) ช่วงเวลา 8-9 ปี (ร้อยละ 13.97) ช่วงเวลา 4-5 ปี (ร้อยละ 12.19) และน้อยที่สุดคือไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 4.93) ตามลำดับ

ในส่วนของพื้นที่ในการดำเนินงานของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ดำเนินงานภาคกลาง และภาคตะวันตก จำนวน 218 ราย (ร้อยละ 29.36) รองลงมาเป็นภาคเหนือ จำนวน 205 ราย (ร้อยละ 28.08) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 155 ราย (ร้อยละ 21.23) ภาคใต้ จำนวน 79 ราย (ร้อยละ 10.82) และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก จำนวน 73 ราย (ร้อยละ 10.00) ตามลำดับ โดยผู้รับบริการดังกล่าวมีสถานะในองค์กรชุมชนจากการสำรวจ ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นประธานกรรมการ จำนวน 334 ราย (ร้อยละ 45.75) รองลงมา เป็นกรรมการ จำนวน 243 ราย (ร้อยละ 33.29) เป็นสมาชิก จำนวน 132 ราย (ร้อยละ 18.08) และเป็นพี่ปรึกษาหรือผู้ทรงคุณวุฒิของสภาองค์กรชุมชน จำนวน 21 ราย (ร้อยละ 2.88) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	385	52.74
	หญิง	345	47.26
	รวม	730	100.00
อายุ	อายุ 21-30 ปี	10	1.37
	อายุ 31-40 ปี	119	16.30
	อายุ 41-50 ปี	252	34.52
	อายุ 51-60 ปี	240	32.88
	อายุมากกว่า 60 ปี	109	14.93
	รวม	730	100.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	24	3.29
	มัธยมศึกษาตอนต้น	51	6.99
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	187	25.62
	อนุปริญญา/ปวส.	84	11.51
	ปริญญาตรี	289	39.59
	ปริญญาโทขึ้นไป	95	13.01
	รวม	730	100.00
อาชีพ	เกษตรกรรวม	262	35.89
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	70	9.59
	ค้าขาย	63	8.63
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	153	20.96
	พนักงานบริษัทเอกชน	9	1.23
	ธุรกิจส่วนตัว	113	15.48
	เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ	60	8.22
	รวม	730	100.0
ระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช.	ไม่เกิน 1 ปี	36	4.93
	1-2 ปี	123	16.85
	3-4 ปี	148	20.27
	4-5 ปี	89	12.19
	6-7 ปี	115	15.75
	8-9 ปี	102	13.97
	10 ปีขึ้นไป	117	16.03
	รวม	730	100.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
พื้นที่ดำเนินงาน	ภาคเหนือ	205	28.08
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	155	21.23
	ภาคใต้	79	10.82
	ภาคกลางและตะวันตก	218	29.86
	ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	73	10.00
	รวม	730	100.00
สถานะในองค์กรชุมชน	ประธานกรรมการ	334	45.75
	กรรมการ	243	33.29
	สมาชิก	132	18.08
	ที่ปรึกษา/ผู้ทรงคุณวุฒิ	21	2.88
	รวม	730	100.00

ด้านโครงการที่ผู้รับบริการได้เข้าร่วมดำเนินงานกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) นั้นพบว่า โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน จำนวน 53 ราย (ร้อยละ 7.3) โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน จำนวน 192 ราย (ร้อยละ 26.3) โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก จำนวน 129 ราย (ร้อยละ 17.3) และโครงการบ้านพอเพียงชนบท จำนวน 359 ราย (ร้อยละ 49.2) ส่วนผู้รับบริการที่ทำงานโครงการร่วมกับสถาบันฯ เพียงโครงการเดียวมีจำนวน 272 ราย (ร้อยละ 37.26) นอกนั้นเป็นผู้ที่ร่วมดำเนินงานโครงการกับทางสถาบันฯ ตั้งแต่ 2 โครงการขึ้นไป ดังรายละเอียด เป็นผู้เข้าร่วม 2 โครงการ จำนวน 209 ราย (ร้อยละ 28.63) เข้าร่วม 3 โครงการ จำนวน 137 ราย (ร้อยละ 18.77) และเข้าร่วมทั้ง 4 โครงการ จำนวน 112 ราย (ร้อยละ 15.34) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลโครงการที่เข้าร่วมทำงานกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

โครงการที่เข้าร่วมกับพอช.	จำนวน	ร้อยละ
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	53	7.3
โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	192	26.3
โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก	126	17.3
โครงการบ้านพอเพียงชนบท	359	49.2
ผู้เข้าร่วมเพียง 1 โครงการ	272	37.26
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	20	2.74
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	143	19.59
โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก	30	4.11
โครงการบ้านพอเพียงชนบท	79	10.82

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

โครงการที่เข้าร่วมกับ พอช.	จำนวน	ร้อยละ
ผู้เข้าร่วม 2 โครงการ	209	28.63
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน/โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	33	4.52
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน/โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก	22	3.01
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน/โครงการบ้านพอเพียงชนบท	43	5.89
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน/โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก	17	2.33
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน/โครงการบ้านพอเพียงชนบท	78	10.68
โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก/โครงการบ้านพอเพียงชนบท	16	2.19
ผู้เข้าร่วม 3 โครงการ	137	18.77
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน/โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน/โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก	32	4.38
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน/โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน/โครงการบ้านพอเพียงชนบท	51	6.99
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน/โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก/โครงการบ้านพอเพียงชนบท	21	2.88
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน/โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก/โครงการบ้านพอเพียงชนบท	33	4.52
ผู้เข้าร่วมทั้ง 4 โครงการ	112	15.34
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน/โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน/โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก/โครงการบ้านพอเพียงชนบท		
รวม	730	100.00

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการทั้ง 8 รายละเอียด จำนวนทั้งสิ้น 730 คน ด้วยสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ไควร์สแควร์ของเพียร์สัน (Pearson Chi-square Correlation) โดยจะนำเสนอเฉพาะที่มีความสัมพันธ์ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.050 เท่านั้น ในส่วนที่มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.050 จะไม่นำเสนอ ซึ่งรายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 4.4-4.11

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อายุ อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่าง เพศ กับอายุ อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และพื้นที่ดำเนินงานโครงการกล่าวคือ เพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่าเพศหญิง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยผู้รับบริการเพศชายส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ขณะที่ผู้รับบริการเพศหญิงก็ประกอบอาชีพเกษตรกรเช่นกัน อย่างไรก็ตามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เพศหญิงมากกว่าเพศชาย ในด้านสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/ในองค์กร ผู้รับบริการเพศชายมีตำแหน่งประธานกรรมการมากกว่าเพศหญิง ขณะที่เพศหญิงเป็นกรรมการมากกว่าเพศชาย ในด้านพื้นที่ดำเนินงานโครงการ ผู้รับบริการเพศหญิง ได้ดำเนินงานในพื้นที่ภาคเหนือมากกว่าเพศชาย ส่วนพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคอื่น ๆ ผู้รับบริการเพศชายมากกว่าเพศหญิง รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อายุ อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนและพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)

เพศ	อายุ (ปี)					รวม
	21-30	31-40	41-45	51-60	มากกว่า 60	
ชาย	2	51	120	134	78	385
หญิง	8	68	132	106	31	345
รวม	10	119	252	240	109	730

Pearson Chi-Square 28.025 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

เพศ	อาชีพ							รวม
	เกษตรกร	รับจ้าง/ ลูกจ้าง	ค้าขาย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษียณ/ไม่ได้ ทำงาน ประจำ	อื่นๆ	
ชาย	159	19	35	55	5	49	53	385
หญิง	103	51	28	88	4	64	7	345
รวม	262	70	63	153	9	113	60	730

Pearson Chi-Square 66.209 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

เพศ	สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน				รวม
	ประธาน กรรมการ	กรรมการ	สมาชิก	อื่น ๆ	
ชาย	230	89	56	10	385
หญิง	104	154	76	11	345
รวม	334	243	132	21	730

Pearson Chi-Square 66.004 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

เพศ	พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)					รวม
	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้	กลาง/ ตะวันออกเฉียง	กทม.	
ชาย	91	96	43	118	37	385
หญิง	114	59	36	100	36	345
รวม	205	155	79	218	73	730

Pearson Chi-Square 11.375 Asymp.Sig.(2-sided) 0.023

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างอายุของผู้รับบริการกับระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. กล่าวคือ อายุของผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพเกษตรกร และมีสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นประธานกรรมการ โดยมีระยะเวลาทำงานร่วมกับ พอช. 6-7 ปีขึ้นไป รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

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

อายุ	ระดับการศึกษาสูงสุด						รวม
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป	
21-30 ปี	0	0	1	1	8	0	10
31-40 ปี	0	4	23	12	49	31	119
41-45 ปี	6	16	67	32	97	34	252
51-60 ปี	10	17	73	29	89	22	240
มากกว่า 60 ปี	8	14	23	10	46	8	109
รวม	24	51	187	84	289	95	730

Pearson Chi-Square 53.510 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

อายุ	อาชีพ							รวม
	เกษตรกร	รับจ้าง/ลูกจ้าง	ค้าขาย	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว	เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ	อื่นๆ	
31-30 ปี	1	3	0	4	0	2	0	10
31-40 ปี	28	16	8	51	2	14	0	119
41-50 ปี	100	24	22	66	5	34	1	232
51-60 ปี	105	22	23	31	2	47	10	240
มากกว่า 60 ปี	28	5	10	1	0	16	49	109
รวม	262	70	63	153	9	113	60	730

Pearson Chi-Square 307.252 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

อายุ	สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน				รวม
	ประธาน กรรมการ	กรรมการ	สมาชิก	อื่น ๆ	
31-30 ปี	1	5	4	0	10
31-40 ปี	22	58	35	4	119
41-50 ปี	98	95	47	12	232
51-60 ปี	133	68	34	5	240
มากกว่า 60 ปี	80	17	12	0	109
รวม	334	243	132	21	730

Pearson Chi-Square 94.049 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

อายุ	ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.							รวม
	ไม่เกิน 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	4-5 ปี	6-7 ปี	8-9 ปี	10 ปี ขึ้นไป	
31-30 ปี	0	7	1	0	0	2	0	10
31-40 ปี	12	25	38	19	16	3	6	119
41-50 ปี	9	40	53	36	50	31	33	252
51-60 ปี	12	34	42	27	34	40	51	240
มากกว่า 60 ปี	3	17	14	7	15	26	27	109
รวม	36	123	148	89	115	102	117	730

Pearson Chi-Square 94.572 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อาชีพ และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการกับอาชีพ และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน กล่าวคือ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพเป็นเกษตรกร และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นประธานกรรมการ รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (อาชีพ และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน)

ระดับการศึกษาสูงสุด	อาชีพ							รวม
	เกษตรกร	รับจ้าง/ ลูกจ้าง	ค้าขาย	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษียณ/ ไม่ได้ทำงาน ประจำ	อื่นๆ	
ประถมศึกษา	14	1	6	0	0	3	0	24
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	9	8	0	0	10	1	51
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	93	21	18	16	2	26	11	187
อนุปริญญา/ปวส.	34	12	6	6	2	18	6	84
ปริญญาตรี	92	23	22	69	2	50	31	289
ปริญญาตรีขึ้นไป	6	4	3	62	3	6	11	95
รวม	262	70	63	153	9	113	60	730

Pearson Chi-Square 214.921 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ระดับการศึกษาสูงสุด	สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน				รวม
	ประธานกรรมการ	กรรมการ	สมาชิก	อื่น ๆ	
ประถมศึกษา	15	6	3	0	24
มัธยมศึกษาตอนต้น	36	10	4	1	51
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	86	65	32	4	187
อนุปริญญา/ปวส.	43	26	15	0	84
ปริญญาตรี	128	98	56	7	289
ปริญญาโทขึ้นไป	26	38	22	9	95
รวม	334	243	12	21	730

Pearson Chi-Square 44.266 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. โครงการที่เข้าร่วม และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. โครงการที่เข้าร่วม และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ กล่าวคือ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นประธานกรรมการ ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นประธานกรรมการ มีระยะเวลาในการทำงานร่วมกับพอช. 6-7 ปีขึ้นไป เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงชนบท และโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก โดยมีพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคกลาง/ภาคตะวันตก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. โครงการที่เข้าร่วม และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)

อาชีพ	สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน				รวม
	ประธานกรรมการ	กรรมการ	สมาชิก	อื่น ๆ	
เกษตรกร	146	75	34	7	262
รับจ้าง/ลูกจ้าง	17	31	21	1	70
ค้าขาย	37	17	9	0	63
ข้าราชการ/พนง.รัฐวิสาหกิจ	29	73	40	11	153
ธุรกิจส่วนตัว	2	1	5	1	9
เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ	60	36	16	1	113
อื่น ๆ	43	10	7	0	60
รวม	334	243	132	21	730

Pearson Chi-Square 113.507 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

อาชีพ	ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.							รวม
	ไม่เกิน 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	4-5 ปี	6-7 ปี	8-9 ปี	10 ปี ขึ้นไป	
เกษตรกร	4	41	53	28	49	42	45	262
รับจ้าง/ลูกจ้าง	4	8	15	15	11	8	9	70
ค้าขาย	7	8	13	4	12	8	11	63
ข้าราชการ/พนง.รัฐวิสาหกิจ	12	39	37	22	21	11	11	153
ธุรกิจส่วนตัว	0	1	0	1	3	0	4	9
เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ	7	15	18	15	13	19	26	113
อื่น ๆ	2	11	12	4	6	14	11	60
รวม	36	123	148	89	115	102	117	730

Pearson Chi-Square 73.172 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

อาชีพ	โครงการ				รวม
	เสริมสร้างขีด ความสามารถ ชุมชน	สนับสนุนการจัด สวัสดิการชุมชน	พัฒนาเศรษฐกิจ และทุนชุมชน	บ้านพอเพียง ชนบท	
เกษตรกร	13	49	59	141	262
รับจ้าง/ลูกจ้าง	6	18	9	37	70
ค้าขาย	5	18	14	26	63
ข้าราชการ/พจน. รัฐวิสาหกิจ	10	69	15	59	153
ธุรกิจส่วนตัว	1	3	1	4	9
เกษียณ/ไม่ได้ทำงาน	14	22	17	60	113
อื่น ๆ	4	13	11	32	60
รวม	53	192	126	359	730

Pearson Chi-Square 53.254 Asymp.Sig. (2-Sided) 0.000

อาชีพ	พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)					รวม
	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้	กลาง/ ตะวันตก	กทม.	
เกษตรกร	62	68	26	75	31	262
รับจ้าง/ลูกจ้าง	25	13	13	14	5	70
ค้าขาย	10	12	9	28	4	63
ข้าราชการ/พจน. รัฐวิสาหกิจ	63	35	11	39	5	153
ธุรกิจส่วนตัว	5	0	2	1	1	9
เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ	20	16	15	38	24	113
อื่น ๆ	20	11	3	23	3	60
รวม	205	155	79	218	73	730

Pearson Chi-Square 77.595 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน กับระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่มีสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนเป็นประธานกรรมการส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงานร่วมกับพอช. 10 ปีขึ้นไป ส่วนที่เป็นกรรมการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานร่วมกับพอช. 6-7 ปี ในขณะที่สมาชิกส่วนใหญ่มีระยะเวลาใน

การทำงานร่วมกับพอช. 1-2 ปี โดยประธานกรรมการมีพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคกลาง/ภาคตะวันตกมากที่สุด ขณะที่กรรมการมีพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคเหนือมากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

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

สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน	ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.							รวม
	ไม่เกิน 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	4-5 ปี	6-7 ปี	8-9 ปี	10 ปีขึ้นไป	
ประธานกรรมการ	11	49	54	34	55	61	70	334
กรรมการ	12	33	68	34	44	25	27	243
สมาชิก	13	36	25	17	10	12	19	132
อื่น ๆ	0	5	1	4	6	4	1	21
รวม	36	123	148	89	115	102	117	730

Pearson Chi-Square 64.818 Asymp.Sig.(2-sided) 0.000

สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน	พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)					รวม
	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้	กลาง/ตะวันตก	กทม.	
ประธานกรรมการ	68	71	44	111	40	334
กรรมการ	83	50	21	66	23	243
สมาชิก	46	30	12	34	10	132
อื่น ๆ	8	4	2	7	0	21
รวม	205	155	79	218	73	730

Pearson Chi-Square 23.540 Asymp.Sig.(2-sided) 0.023

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. ของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (โครงการที่เข้าร่วมกับพอช. และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ระหว่างระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. กับโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการทำงานร่วมกับพอช. 6 -7 ปี 8-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงชนบท ขณะที่โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. 1-2 ปี และ 3-4 ปี ส่วนพื้นที่ดำเนินงานโครงการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่มีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. 3-4 ปี ทำงานในพื้นที่ภาคเหนือ ขณะที่พื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคกลาง/ตะวันตก ผู้รับบริการมีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. ใกล้เคียงกันตั้งแต่ 1-2 ปี จนถึง 10 ปีขึ้นไป รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. ของผู้รับบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (โครงการที่เข้าร่วมกับพอช. และพื้นที่ดำเนินงานโครงการ)

ระยะเวลา	โครงการที่เข้าร่วมกับพอช.				รวม
	เสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน	สนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	พัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชน	บ้านพอเพียงชนบท	
ไม่เกิน 1 ปี	2	4	9	21	36
1-2 ปี	11	49	16	47	123
3-4 ปี	11	44	26	67	148
4-5 ปี	11	29	13	36	89
6-7 ปี	10	30	21	54	115
8-9 ปี	3	15	25	59	102
10 ปีขึ้นไป	5	21	16	75	117
รวม	53	192	126	359	730

Pearson Chi-Square 49.631 Asymp.Sig. (2-Sided) 0.000

ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.	พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)					รวม
	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้	กลาง/ตะวันตก	กทม.	
ไม่เกิน 1 ปี	16	7	5	7	1	36
1-2 ปี	39	34	16	30	4	123
3-4 ปี	51	26	17	40	14	148
4-5 ปี	24	20	8	30	7	89
6-7 ปี	31	23	7	40	14	115
8-9 ปี	18	26	7	35	16	102
10 ปีขึ้นไป	26	19	19	36	17	117
รวม	205	155	79	218	73	730

Pearson Chi-Square 44.808 Asymp.Sig.(2-sided) 0.006

4.1.3 ข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เมื่อพิจารณาในส่วนข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ได้สำรวจทั้งสิ้น 124 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 85 ราย (ร้อยละ 68.55) และเพศหญิง จำนวน 39 ราย (ร้อยละ 31.45) โดยมีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปีมากที่สุด จำนวน 55 ราย (ร้อยละ 44.35) รองลงมาคืออายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 32 ราย (ร้อยละ 25.81) ใกล้เคียงกับช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 30 ราย (ร้อยละ 24.19) ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 4.03) และน้อยที่สุดเป็นช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 1.61)

ทางการศึกษาของคณะกรรมการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 44 ราย (ร้อยละ 35.48) รองลงมา ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 33 ราย (ร้อยละ 26.61) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 22 ราย (ร้อยละ 17.74) อนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 12.10) และน้อยที่สุดคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 4.03) ที่เท่ากับกับระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 4.03)

โดยส่วนใหญ่คณะกรรมการมีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 42 ราย (ร้อยละ 33.87) รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 24 ราย (ร้อยละ 19.35) ใกล้เคียงกับเกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ จำนวน 21 ราย (ร้อยละ 16.94) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 15.32) รับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 8.06) ค้าขาย (ร้อยละ 5.65) และพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 0.81)

จากการสำรวจด้านระยะเวลาของคณะกรรมการ 124 รายที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีการเข้าร่วมทำงานเป็นเวลามากกว่า 10 ปีขึ้นไปถึงจำนวน 82 ราย (ร้อยละ 66.13) โดยที่เหลือเป็นผู้เข้าร่วม 8-9 ปี จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 8.06) เท่ากันกับผู้เข้าร่วม 1-2 ปี จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 8.06) เข้าร่วมไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 7.26) 3-4 ปี (ร้อยละ 5.65) และ 4-5 ปี (ร้อยละ 2.42) กับ 6-7 ปี (ร้อยละ 2.42) เช่นกันตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการ

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	85	68.55
	หญิง	39	31.45
	รวม	124	100.00
อายุ	อายุ 21-30 ปี	2	1.61
	อายุ 31-40 ปี	5	4.03
	อายุ 41-50 ปี	30	24.19
	อายุ 51-60 ปี	55	44.35
	อายุมากกว่า 60 ปี	32	25.81
	รวม	124	100.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	5	4.03
	มัธยมศึกษาตอนต้น	5	4.03
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	22	17.74
	อนุปริญญา/ปวส.	15	12.10
	ปริญญาตรี	44	35.48
	ปริญญาโทขึ้นไป	33	26.61
	รวม	124	100.00
อาชีพ	เกษตรกรรวม	42	33.87
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	10	8.06
	ค้าขาย	7	5.65
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	15.32
	พนักงานบริษัทเอกชน	1	0.81

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
	ธุรกิจส่วนตัว	24	19.35
	เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ	21	16.94
	รวม	124	100.00
ระยะเวลา	ไม่เกิน 1 ปี	9	7.26
	1-2 ปี	10	8.06
	3-4 ปี	7	5.65
	4-5 ปี	3	2.42
	6-7 ปี	3	2.42
	8-9 ปี	10	8.06
	10 ปีขึ้นไป	82	66.13
	รวม	124	100.00

การสำรวจสถานะหรือตำแหน่งของคณะกรรมการมีจำนวนกว่า 79 ราย (ร้อยละ 63.71) ที่มีเพียง 1 สถานะหรือตำแหน่ง รองลงมาจะมี 2 สถานะหรือตำแหน่งควบคู่กัน จำนวน 41 ราย (ร้อยละ 33.06) และผู้ที่มี 3 สถานะหรือตำแหน่งพร้อมกันจำนวน 4 ราย (ร้อยละ 3.23) รายละเอียดตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลสถานะ/ตำแหน่งในคณะกรรมการต่างๆ

	สถานะ / ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
มี 1 สถานะ / ตำแหน่งในคณะกรรมการ		79	63.71
	ประธานคณะกรรมการ	2	1.61
	กรรมการในคณะกรรมการ	57	45.97
	ผู้นำเครือข่ายชุมชน	9	7.26
	ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4	3.23
	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	4	3.23
	อาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ	3	2.42
มี 2 สถานะ / ตำแหน่งในคณะกรรมการ		41	33.06
	ประธานคณะกรรมการ / กรรมการในคณะกรรมการ	1	0.81
	กรรมการในคณะกรรมการ / ผู้นำเครือข่ายชุมชน	35	28.23
	กรรมการในคณะกรรมการ/ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2	1.61
	กรรมการในคณะกรรมการ / ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	3	2.42
มี 3 สถานะ / ตำแหน่งในคณะกรรมการ		4	3.23
	กรรมการในคณะกรรมการ/ผู้นำเครือข่ายชุมชน/ ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2	1.61
	กรรมการในคณะกรรมการ/ผู้นำเครือข่ายชุมชน/ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ	1	0.81
	กรรมการในคณะกรรมการ / ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	1	0.81
	รวม	124	100.00

ในด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ คณะอนุกรรมการที่มีการเข้าร่วมดำเนินงานอยู่นั้น สามารถแจกแจงรายละเอียดของการเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการเข้าไปดำเนินงานเป็นอนุกรรมการในชุดต่าง ๆ ซึ่งพบว่าอนุกรรมการจาก 124 ราย ที่ทำการสำรวจได้เข้าร่วมเป็นคณะอนุกรรมการภาคเหนือมากที่สุด จำนวน 22 ราย (ร้อยละ 17.74) รองลงมาเข้าร่วมเป็นคณะอนุกรรมการยุทธศาสตร์ จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 15.32) และที่เข้าร่วมน้อยที่สุดของอนุกรรมการที่ได้ทำการสำรวจคือ คณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรในงานขบวนองค์กรชุมชน จำนวน 2 ราย (ร้อยละ 1.61) โดยมีหมายเหตุ* ว่าบุคคลหนึ่งอาจเข้าร่วมเป็นคณะอนุกรรมการได้มากกว่า 1 คณะ รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 บทบาทหน้าที่ของคณะอนุกรรมการ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ*	จำนวน	ร้อยละ
อนุกรรมการภาคเหนือ	22	17.74
อนุกรรมการยุทธศาสตร์ขบวนองค์กรชุมชน	19	15.32
อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน	18	14.52
อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน	17	13.71
อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	17	13.71
อนุกรรมการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	15	12.10
อนุกรรมการภาคใต้	15	12.10
อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก	15	12.10
อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน	13	10.48
อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก	12	9.68
อนุกรรมการสินเชื่อ	11	8.87
อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง	8	6.45
อนุกรรมการยุทธศาสตร์เศรษฐกิจฐานราก	8	6.45
อนุกรรมการตรวจสอบ	6	4.84
อนุกรรมการบริหารบุคลากร	6	4.84
อนุกรรมการสนับสนุนภาคประชาสังคม	5	4.03
อนุกรรมการพัฒนาบุคลากรในงานขบวนองค์กรชุมชน	2	1.61

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ รวมทั้งสิ้น 854 ราย โดยแบ่งเป็นผู้รับบริการจำนวน 730 ราย และคณะอนุกรรมการ 124 ราย ได้กระทำการสำรวจความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจากพอช./ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช./ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงการรับฟังข้อเสนอโดยรวมของผู้รับบริการ ทั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ในการวัดผล ดังนี้

เกณฑ์ในการวัดผล

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

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

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

4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จากกลุ่มผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 730 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) รองลงมาด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	85.30	4.06	0.62	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	84.30	3.86	0.67	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	85.60	4.12	0.71	มาก
ภาพรวม	85.10	4.02	0.61	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ที่ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) อีกทั้งมีความพึงพอใจในระดับมากต่อระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านของการสนับสนุนจากพอช. คือการสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น และองค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน แต่ก็ยังมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจาก พอช.เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.10	4.22	0.77	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช.ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.85	4.17	0.72	มาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
3. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.80	4.16	0.79	มาก
4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.65	4.13	0.82	มาก
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.35	4.07	0.78	มาก
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.05	4.01	0.78	มาก
7. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.00	4.00	0.83	มาก
8. โครงการและงบประมาณที่พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.00	4.00	0.82	มาก
9. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.70	3.94	0.83	มาก
10 องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	84.70	3.94	0.80	มาก
ภาพรวม	85.30	4.06	0.62	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนองค์กรชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มีแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) รองลงมาคือ การมีความชัดเจนในเนื้อหาสาระ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอน และกระบวนการในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) พึงพอใจกระบวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชน มีความชัดเจนในทุกขั้นตอน และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีความเหมาะสมของระบบการติดตาม และประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94)

และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอน และกระบวนการให้บริการซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนองค์กรชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	84.90	3.98	0.79	มาก
2. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	84.75	3.95	0.85	มาก
3. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.70	3.94	0.87	มาก
4. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.70	3.94	0.83	มาก
5. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจนเปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.50	3.90	0.79	มาก
6. มีความคล่องตัว รวดเร็วและยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	84.35	3.87	0.84	มาก
7. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัด และกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่างๆ	84.15	3.83	0.84	มาก
8. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.10	3.82	0.84	มาก
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	83.95	3.79	0.81	มาก
10. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	83.85	3.77	0.89	มาก
11. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	83.55	3.71	0.88	มาก
ภาพรวม	84.30	3.86	0.67	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีธรรมาภิบาลในการให้บริการ เช่น ยึดมั่น แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) รองลงมาคือ การมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) การมีพฤติกรรมในการให้บริการที่ให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุน ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ผลการประเมิน
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	85.75	4.15	0.76	มาก
1.1 มีธรรมาภิบาลในการให้บริการ เช่น ยึดมั่น แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	85.95	4.19	0.81	มาก
1.2 มีพฤติกรรมในการให้บริการที่ให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ	85.85	4.17	0.81	มาก
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	85.60	4.12	0.82	มาก
1.4 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	85.55	4.11	0.84	มาก
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	85.90	4.18	0.79	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน	84.85	3.97	0.80	มาก
ภาพรวม	85.60	4.12	0.71	มาก

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจากพอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ

พอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานของพอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ผู้รับบริการที่มีสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 และผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการกับพอช. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ส่วนข้อมูลพื้นฐานในด้านอื่นๆ ของผู้รับบริการที่ต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช. มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 รายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ	ความพึงพอใจ		
	ผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	จนท.ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.
1. เพศ	-2.701 (0.007)	-1.750 (0.081)	-0.708 (0.479)
2. อายุ	0.735 (0.568)	0.688 (0.601)	0.257 (0.906)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	0.276 (0.926)	1.148 (0.334)	1.037 (0.395)
4. อาชีพ	3.545 (0.002)	4.687 (0.000)	4.067 (0.001)
5. สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน	2.340 (0.072)	2.881 (0.035)	2.706 (0.044)
6. ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับพอช.	1.442 (0.196)	0.920 (0.480)	1.027 (0.406)
7. โครงการที่เข้าร่วมกับพอช.	8.064 (0.000)	7.369 (0.000)	5.984 (0.000)

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

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามอาชีพ สถานะ และโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. พบว่า ในด้านผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 6 ข้อ ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีสถานะแตกต่างกันมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 3 ข้อ ส่วนผู้รับบริการที่มีโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 9 ข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับบริการ สนับสนุนจากพอช. จำแนกตามอาชีพ สถานะ และโครงการที่เข้าร่วมกับพอช.

ด้านผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจาก พอช.	อาชีพ	สถานะ	โครงการที่เข้าร่วมกับพอช.
1. การสนับสนุนจากพอช.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	1.550 (0.159)	4.105 (0.000)	7.100 (0.000)
2. การสนับสนุนจากพอช.ทำให้ได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	2.666 (0.015)	2.825 (0.038)	4.737 (0.003)
3. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	5.931 (0.000)	1.113 (0.343)	2.435 (0.064)
4. การสนับสนุนจาก พอช.สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	3.630 (0.001)	1.483 (0.218)	8.766 (0.000)
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	3.308 (0.003)	2.448 (0.063)	6.461 (0.000)
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	1.617 (0.140)	1.664 (0.173)	4.387 (0.005)
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	2.416 (0.026)	3.087 (0.027)	4.266 (0.005)
8. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	1.627 (0.137)	2.210 (0.086)	4.248 (0.005)
9. โครงการและงบประมาณที่พอช.สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	3.405 (0.003)	0.520 (0.668)	7.786 (0.000)
10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช.เช่นข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	2.528 (0.020)	1.950 (0.120)	5.550 (0.001)

หมายเหตุ : ตัวเลขหน้าวงเล็บคือค่าสถิติ (F) ตัวเลขในวงเล็บคือ นัยสำคัญทางสถิติ (Sig)

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับบริการสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Scheffe พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัวและเกษียณหรือไม่มีงานทำ ในข้อการสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น และการสนับสนุนจาก พอช.สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับบริการ สันนิษฐานจาก พอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Scheffe

ด้านผลที่ได้รับบริการสันนิษฐานจาก พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
1. การสนับสนุนจากพอช.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	1.550	0.159	
2. การสนับสนุนจาก พอช.ทำให้ได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	2.666	0.015	
3. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	5.931	0.000	ข้าราชการ/พจน. รัฐวิสาหกิจ>ธุรกิจส่วนตัวและเกษียณหรือไม่มีงานทำ
4. การสนับสนุนจาก พอช.สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	3.630	0.001	ข้าราชการ/พจน. รัฐวิสาหกิจ>ธุรกิจส่วนตัวและเกษียณหรือไม่มีงานทำ
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	3.308	0.003	
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	1.617	0.140	
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	2.416	0.026	
8. สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	1.627	0.137	
9. โครงการและงบประมาณที่พอช.สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	3.405	0.003	
10. ระบบฐานข้อมูลของพอช.เช่นข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	2.528	0.020	
ภาพรวม	3.545	0.002	

หมายเหตุ : เครื่องหมาย >หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับ การสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.050 ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการกับพอช. มีระดับความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับ การสนับสนุนจากพอช. ในภาพรวมในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับ การสนับสนุนจากพอช. จำแนกตามโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. ด้วยวิธี Scheffe พบว่า ผู้รับบริการที่ เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงชนบทมีความพึงพอใจมากกว่าโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน ในข้อต่อไปนี้ ดังนี้ 1) การสนับสนุนจาก พอช.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นของตนเอง 2) การสนับสนุนจาก พอช.ทำให้ได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา ตนเองเพิ่มขึ้น 3) องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนา ชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น 4) องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้ เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน 5) สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/ เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ได้ 6) โครงการและงบประมาณที่พอช.สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและ เชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ 7) โครงการและงบประมาณที่พอช.สนับสนุนสามารถเป็น เครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ 8) ระบบฐานข้อมูล ของพอช.เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็น ประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่

ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก มีความพึงพอใจมากกว่า โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนในข้อการสนับสนุนจากพอช.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการ กำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจมากกว่าโครงการพัฒนา เศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานรากในข้อ 1) การสนับสนุนจากพอช.สามารถตอบสนองความต้องการของ ชุมชนและช่วยเหลือคนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น 2) องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไข ปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น 3) ระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อ การทำงานในพื้นที่

ในภาพรวมผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน มีความพึงพอใจ มากกว่าผู้เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการบ้าน พอเพียงชนบท มีความพึงพอใจมากกว่าโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน รายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับ การสนับสนุนจาก พอช. จำแนกตามโครงการที่เข้าร่วมกับ พอช.ด้วยวิธี Scheffe

ด้านผลที่ได้รับ การสนับสนุนจากพอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sing)	ผลการเปรียบเทียบ
1. การสนับสนุนจากพอช.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม ในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ของตนเอง	7.100	0.000	โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐาน ราก>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถ ชุมชนและ โครงการบ้านพอเพียงชนบท> โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
2. การสนับสนุนจากพอช.ทำให้ได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	4.737	0.003	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
3. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	2.435	0.064	
4. การสนับสนุนจากพอช.สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	8.766	0.000	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	6.461	0.000	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	4.387	0.005	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค)มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	4.266	0.005	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
8. สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	4.248	0.005	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
9. โครงการและงบประมาณที่พอช.สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	7.786	0.000	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช.เช่นข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	5.550	0.001	โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
ภาพรวม	8.064	0.000	โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และ โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน

หมายเหตุ : เครื่องหมาย >หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอาชีพ สถานะ และโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. พบว่า ในด้านผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 11 ข้อ หรือทุกข้อ ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีสถานะแตกต่างกันมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 3 ข้อ ส่วนผู้รับบริการที่มีโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. แตกต่างกันมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 11 ข้อ หรือทุกข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอาชีพ สถานะ และโครงการที่เข้าร่วมกับพอช.

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช.	อาชีพ	สถานะ	โครงการที่เข้าร่วมกับพอช.
1. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	3.521 (0.002)	2.255 (0.081)	6.720 (0.000)
2. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนขององค์กรชุมชนที่ชัดเจนเปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.610 (0.000)	4.570 (0.004)	5.736 (0.001)
3. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนชุมชนองค์กรชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มีแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น"	4.050 (0.001)	1.993 (0.114)	5.862 (0.001)
4. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการชุมชนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆและจัดทำเครื่องมือสนับสนุนเช่นคู่มือการดำเนินงานโครงการต่างๆ	3.165 (0.005)	1.300 (0.273)	6.988 (0.000)
5. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	3.472 (0.002)	4.140 (0.006)	4.879 (0.002)
6. มีความคล่องตัว รวดเร็วและยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	2.946 (0.008)	0.522 (0.667)	4.946 (0.002)
7. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	5.138 (0.000)	3.719 (0.011)	6.174 (0.000)
8. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป)ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.032 (0.001)	2.095 (0.100)	3.146 (0.025)

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	อาซีพ	สถานะ	โครงการที่เข้าร่วมกับพอช.
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	2.624 (0.016)	0.705 (0.549)	2.944 (0.032)
10. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.162 (0.005)	2.251 (0.081)	4.170 (0.006)
11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	4.007 (0.001)	2.241 (0.082)	6.169 (0.000)

หมายเหตุ : ตัวเลขหน้าวงเล็บคือค่าสถิติ (F) ตัวเลขในวงเล็บคือ นัยสำคัญทางสถิติ (Sig)

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอาซีพ ด้วยวิธี Scheffe พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาซีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการอาซีพธุรกิจส่วนตัว ในข้อต่อไปนี้เป็น 1) มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจนเปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง 2) มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ 3) มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานและพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาซีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่เกษียณ/ไม่ได้ทำงานในข้อ มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานและผู้รับบริการที่มีอาซีพลูกจ้าง/รับจ้างมีความพึงพอใจมากกว่าอาซีพธุรกิจส่วนตัว ในข้อมีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจนเปิดเผย และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องรายละเอียดดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามอาซีพ ด้วยวิธี Scheffe

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
1. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	3.521	0.002	
2. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจนเปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.610	0.000	เกษตรกร>ธุรกิจส่วนตัว และ รับจ้าง/ลูกจ้าง>ธุรกิจส่วนตัว
3. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนองค์กรชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี "แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น"	4.050	0.001	

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sing)	ผลการเปรียบเทียบ
4. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆและจัดทำเครื่องมือสนับสนุนเช่นคู่มือการดำเนินงานโครงการต่างๆ	3.165	0.005	
5. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	3.472	0.002	เกษตรกร>ธุรกิจส่วนตัว
6. มีความคล่องตัว รวดเร็วและยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	2.946	0.008	
7. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	5.138	0.000	เกษตรกร>ธุรกิจส่วนตัว และ เกษตรกร>เกษียณ/ไม่ได้ทำงาน
8. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.032	0.001	
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	2.624	0.016	
10. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.162	0.005	
11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	4.007	0.001	
ภาพรวม	4.687	0.000	เกษตรกร>ธุรกิจส่วนตัว

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. จำแนกตามโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.050 ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการกับ พอช. มีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. ในภาพรวมในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. ด้วยวิธี Scheffe พบว่า ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงชนบทมีความพึงพอใจมากกว่าโครงการ

เสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน ในข้อต่อไปนี้เป็น 1) มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน 2) มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนที่ชัดเจนเปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี "แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น" 4) มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ 5) มีความคล่องตัว รวดเร็วและยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล 6) มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน 7) มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน 8) มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ 9) กระบวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง 10) มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน มีความพึงพอใจมากกว่าโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน ในข้อต่อไปนี้เป็น 1) มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน 2) มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ 3) มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน

ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก มีความพึงพอใจมากกว่าโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน ในข้อต่อไปนี้เป็น 1) มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน 2) มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน

ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจมากกว่าโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน ในข้อต่อไปนี้เป็น 1) มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี "แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น" 2) มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเรื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ

ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่เข้าโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่เข้าโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. จำแนกตามโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. ด้วยวิธี Scheffe

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
1. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	6.720	0.000	โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน,โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
2. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนการชุมชนที่ชัดเจนเปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	5.736	0.001	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
3. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการองค์กรชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี"แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น"	5.862	0.001	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน
4. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆและจัดทำเครื่องมือสนับสนุนเช่นคู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	6.988	0.000	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน
5. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	4.879	0.002	โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน,โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
6. มีความคล่องตัว รวดเร็วและยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	4.946	0.002	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
7. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	6.174	0.000	โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน,โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
8. มีความเหมาะสมของเอกสาร ประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป)ในทุกขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ	3.146	0.025	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการ เสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการ เบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการ ของการให้บริการ	2.944	0.032	
10. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กร ชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและ เป็นที่รับรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.170	0.006	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการ เสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตาม และประเมินผลโครงการที่ได้รับการ สนับสนุนจาก พอช.	6.169	0.000	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการ เสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
ภาพรวม	7.369	0.000	โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน, โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถ ชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน

หมายเหตุ : เครื่องหมาย >หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามอาชีพ สถานะ และโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวนทุกข้อ ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีสถานะแตกต่างกันมีความแตกต่างกันของ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 3 ข้อ ส่วนผู้รับบริการที่มี โครงการที่เข้าร่วมกับพอช. แตกต่างกันมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในรายข้ออย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวนทุกข้อเช่นกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามอาชีพ สถานะ และโครงการที่เข้าร่วมกับพอช.

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	อาชีพ	สถานะ	โครงการที่เข้าร่วมกับ พอช.
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	4.321 (0.000)	2.917 (0.033)	5.886 (0.001)
1.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	5.195 (0.000)	2.216 (0.085)	4.944 (0.002)
1.2 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	3.400 (0.003)	2.217 (0.085)	6.090 (0.000)
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.297 (0.003)	3.369 (0.018)	3.587 (0.014)
1.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	3.350 (0.003)	2.504 (0.058)	5.976 (0.001)
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	2.543 (0.019)	3.075 (0.027)	4.861 (0.002)
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสาร ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน	2.830 (0.010)	.413 (0.743)	3.077 (0.027)

หมายเหตุ : ตัวเลขหน้าวงเล็บคือค่าสถิติ (F) ตัวเลขในวงเล็บคือ นัยสำคัญทางสถิติ (Sig)

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Scheffe พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. มากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ในข้อต่อไปนี้ 1) มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ 2) มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ 3) มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ 4) มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ และพบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. มากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ในข้อต่อไปนี้ 1) มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ 2) มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ

ส่วนในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. มากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. มากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจรายละเอียดดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Scheffe

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	4.321	0.000	เกษตรกร>ธุรกิจ ส่วนตัวและค้าขาย>ธุรกิจส่วนตัว
1.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	5.195	0.000	เกษตรกร>ธุรกิจ ส่วนตัวและค้าขาย>ธุรกิจส่วนตัว
1.2 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	3.400	0.003	
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความ กระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.297	0.003	เกษตรกร>ธุรกิจ ส่วนตัว
1.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดเกียรติกับ ผู้รับบริการ	3.350	0.003	เกษตรกร>ธุรกิจ ส่วนตัว
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นใน ระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่ง ตอปกแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	2.543	0.019	
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสาร ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งาน พัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุน	2.830	0.010	
ภาพรวม	4.067	0.001	เกษตรกร>ธุรกิจ ส่วนตัวและค้าขาย> ธุรกิจส่วนตัว

หมายเหตุ : เครื่องหมาย >หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. โครงการที่เข้าร่วมกับพอช. ด้วยวิธี Scheffe พบว่า ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. มากกว่าผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนในข้อต่อไปนี้ 1) มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ 2) มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดเกียรติกับผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานรากมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. มากกว่าผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน ในข้อต่อไปนี้ 1) มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ 2) มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ 3) มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดเกียรติกับผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงชนบทมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. มากกว่าผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน ในข้อต่อไปนี้ 1) มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ 2) มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม

แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ 3) มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา 4) มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ 5) มีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ 6) มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์และ 7) มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน

ส่วนในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. มากกว่าผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนและผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงชนบทที่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มากกว่าผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนรายละเอียดดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. จำแนกตามโครงการที่เข้าร่วมกับพอช. โดยวิธี Scheffe

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	5.886	0.001	โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน,โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก >โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนและโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
1.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	4.944	0.002	โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก >โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนและโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
1.2 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	6.090	0.000	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.587	0.014	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
1.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ	5.976	0.001	โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน,โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก >โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชนและโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	ค่าสถิติ (F-test)	ค่านัยสำคัญ (Sig)	ผลการเปรียบเทียบ
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	4.861	0.002	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูลความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน	3.077	0.027	โครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน
ภาพรวม	5.984	0.000	โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก >โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน และโครงการบ้านพอเพียงชนบท>โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน

หมายเหตุ : เครื่องหมาย > หมายถึง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการ พบว่า ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. ในขณะที่ผู้เข้าร่วมโครงการอื่น ๆ คือ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน และโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก มีความพึงพอใจต่อการได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 โครงการเช่นกัน อย่างไรก็ตามผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการทุกโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. รายละเอียดดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามโครงการ

โครงการ		การได้รับ ผลการ สนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. โครงการ เสริมสร้างขีด ความสามารถ ชุมชน	จำนวน	53	53	53	53
	ร้อยละ	83.80	82.60	83.85	83.40
	ค่าเฉลี่ย	3.76	3.52	3.77	3.68
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.76	0.88	0.99	0.81
2. โครงการสนับสนุน การจัดสวัสดิการ ชุมชน	จำนวน	192	192	192	192
	ร้อยละ	85.15	84.10	85.35	84.85
	ค่าเฉลี่ย	4.03	3.82	4.07	3.97
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	0.68	0.69	0.62
3. โครงการพัฒนา เศรษฐกิจและทุน ชุมชนฐานราก	จำนวน	126	126	126	126
	ร้อยละ	84.90	84.10	85.70	84.90
	ค่าเฉลี่ย	3.98	3.82	4.14	3.98
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.62	0.64	0.66	0.59
4. โครงการบ้าน พอเพียงชนบท	จำนวน	359	359	359	359
	ร้อยละ	85.75	84.75	85.95	85.50
	ค่าเฉลี่ย	4.15	3.95	4.19	4.10
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.61	0.67	0.56
ภาพรวม	จำนวน	730	730	730	730
	ร้อยละ	85.30	84.30	85.60	85.10
	ค่าเฉลี่ย	4.06	3.86	4.12	4.02
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	0.67	0.71	0.61

ในการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) พบว่า ผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคเหนือ มีความพึงพอใจสูงกว่าพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคอื่น ๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. และในขณะเดียวกันผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการทุกภาคมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. สูงกว่าด้านอื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)

พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)		การได้รับ ผลการ สนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. ภาคเหนือ	จำนวน	205	205	205	205
	ร้อยละ	85.80	84.65	86.05	85.50
	ค่าเฉลี่ย	4.16	3.93	4.21	4.10
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.63	0.66	0.57
2. ภาคตะวันออกเฉียง เหนือ	จำนวน	155	155	155	155
	ร้อยละ	85.35	84.45	85.65	85.15
	ค่าเฉลี่ย	4.07	3.89	4.13	4.03
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.63	0.68	0.68	0.61
3. ภาคใต้	จำนวน	79	79	79	79
	ร้อยละ	85.00	83.75	85.35	84.70
	ค่าเฉลี่ย	4.00	3.75	4.07	3.94
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	0.67	0.74	0.62
4. ภาคกลางและ ตะวันตก	จำนวน	218	218	218	218
	ร้อยละ	85.15	84.40	85.75	85.10
	ค่าเฉลี่ย	4.03	3.88	4.15	4.02
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.64	0.68	0.70	0.62
5. กรุงเทพฯ ปริมณฑลและ ตะวันออก	จำนวน	73	73	73	73
	ร้อยละ	84.75	83.75	84.30	84.25
	ค่าเฉลี่ย	3.95	3.75	3.86	3.85
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.60	0.66	0.83	0.64
ภาพรวม	จำนวน	730	730	730	730
	ร้อยละ	85.30	84.30	85.60	85.10
	ค่าเฉลี่ย	4.06	3.86	4.12	4.02
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	0.67	0.71	0.61

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคเหนือ จำนวน 205 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมา ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	85.80	4.16	0.57	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	84.65	3.93	0.63	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	86.05	4.21	0.66	มากที่สุด
ภาพรวม	85.50	4.10	0.51	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจ ต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในประเด็นต่อไปนี้คือ 1) การสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเองในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) 2) การสนับสนุนจากพอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) 3) การสนับสนุนจากพอช.ที่ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) 4) ระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในด้านนี้ ได้แก่ สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) รายละเอียดดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.50	4.30	0.70	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	86.35	4.27	0.71	มากที่สุด

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	86.30	4.26	0.67	มากที่สุด
4. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	86.25	4.25	0.68	มากที่สุด
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.65	4.13	0.71	มาก
6. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	85.50	4.10	0.74	มาก
7. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.30	4.10	0.72	มาก
8. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	85.35	4.07	0.76	มาก
9. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.35	4.07	0.76	มาก
10. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.30	4.06	0.78	มาก
ภาพรวม	85.80	4.16	0.57	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนองค์กรชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มีแผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) รองลงมาคือ การมีความชัดเจนในเนื้อหาสาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) พึงพอใจการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.98) พึงพอใจการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) พึงพอใจกระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอน และกระบวนการให้บริการซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) รายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	85.15	4.03	0.78	มาก
2. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	85.10	4.02	0.80	มาก
3. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนการองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.90	3.98	0.74	มาก
4. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.85	3.97	0.78	มาก
5. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.85	3.97	0.84	มาก
6. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.85	3.97	0.74	มาก
7. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	84.75	3.94	0.76	มาก
8. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	84.30	3.86	0.76	มาก
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	84.30	3.86	0.84	มาก

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
10.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	84.25	3.85	0.79	มาก
11.มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	83.65	3.73	0.84	มาก
ภาพรวม	84.65	3.93	0.63	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นต่อไปนี้ คือ ภาพรวมบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) การมีอัตรายศยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) รองลงมาคือ มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) การมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) การมีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รายละเอียดดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	86.25	4.25	0.69	มากที่สุด
1.1 มีอัตรายศยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	86.40	4.28	0.74	มากที่สุด
1.2 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	86.05	4.21	0.77	มากที่สุด
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	86.05	4.21	0.75	มากที่สุด
1.4 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	86.40	4.28	0.73	มากที่สุด

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	86.25	4.25	0.74	มากที่สุด
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน	85.00	4.00	0.75	มาก
ภาพรวม	86.05	4.21	0.66	มากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 115 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) รองลงมา ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	85.35	4.07	0.63	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	84.45	3.89	0.68	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	85.65	4.13	0.68	มาก
ภาพรวม	85.15	4.03	0.61	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูล

องค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และ 2) การสนับสนุนจากพอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) โครงการและงบประมาณที่พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านของการสนับสนุนจากพอช. คือ องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) รายละเอียดดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนจากพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	86.25	4.25	0.82	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจากพอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.05	4.21	0.82	มากที่สุด
3. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.80	4.16	0.81	มาก
4. โครงการและงบประมาณที่พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.40	4.08	0.87	มาก
5. การสนับสนุนจากพอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.35	4.07	0.85	มาก
6. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.30	4.06	0.83	มาก
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.10	4.02	0.81	มาก

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
8. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.00	4.00	0.78	มาก
9. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.70	3.94	0.87	มาก
10. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	84.45	3.89	0.80	มาก
ภาพรวม	85.35	4.07	0.63	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) รองลงมาคือ กระบวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอน และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) รายละเอียดดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	85.40	4.08	0.81	มาก
2. กระบวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	85.15	4.03	0.82	มาก

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
3. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.85	3.97	0.84	มาก
4. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนขององค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.70	3.94	0.81	มาก
5. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	84.70	3.94	0.88	มาก
6. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	84.60	3.92	0.80	มาก
7. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.30	3.86	0.83	มาก
8. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการชุมชน องค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	84.20	3.84	0.85	มาก
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	83.90	3.78	0.82	มาก
10. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	83.75	3.75	0.94	มาก
11. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	84.30	3.65	0.97	มาก
ภาพรวม	84.45	3.89	0.68	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น การมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) รองลงมาคือ ภาพรวมของการมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) ซึ่งประกอบด้วยการมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) และการมี

พฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) รายละเอียดดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	85.70	4.14	0.73	มาก
1.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	85.95	4.19	0.80	มาก
1.2 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	85.45	4.09	0.80	มาก
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	85.50	4.10	0.84	มาก
1.4 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	85.90	4.18	0.77	มาก
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	85.90	4.18	0.70	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน	85.15	4.03	0.80	มาก
ภาพรวม	85.65	4.13	0.68	มาก

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคใต้ จำนวน 79 ราย ในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมาด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	85.00	4.00	0.61	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	83.75	3.75	0.67	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	85.35	4.07	0.74	มาก
ภาพรวม	84.70	3.94	0.62	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ที่ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) ระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนจากพอช. คือสภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) รายละเอียดดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจากพอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	85.90	4.18	0.79	มาก
2. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.90	4.18	0.71	มาก
3. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชนและข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.45	4.09	0.78	มาก

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.25	4.05	0.84	มาก
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.15	4.03	0.78	มาก
6. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.00	4.00	0.83	มาก
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	84.70	3.94	0.77	มาก
8. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.45	3.89	0.87	มาก
9. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	84.45	3.89	0.81	มาก
10. สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	83.80	3.76	0.83	มาก
ภาพรวม	85.00	4.00	0.62	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) รองลงมาคือมีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) ความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) และกระบวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขา

จังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) รายละเอียดดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.50	3.90	0.88	มาก
2. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	84.45	3.89	0.89	มาก
3. ความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	84.35	3.87	0.85	มาก
4. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.10	3.82	0.81	มาก
5. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	83.75	3.75	0.95	มาก
6. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	83.65	3.73	0.79	มาก
7. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	83.65	3.73	0.81	มาก
8. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	83.50	3.70	0.91	มาก
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	83.35	3.67	0.91	มาก
10. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	82.95	3.59	0.79	มาก
11. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	82.85	3.57	0.92	มาก
ภาพรวม	83.75	3.75	0.67	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) รองลงมาคือ ภาพรวมการมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ประกอบด้วย มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.147) มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดเกียรติกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) รายละเอียดดังตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคใต้ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	85.35	4.07	0.81	มาก
1.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	85.70	4.14	0.84	มาก
1.2 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดเกียรติกับผู้รับบริการ	85.00	4.00	0.87	มาก
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	85.15	4.03	0.87	มาก
1.4 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	85.65	4.13	0.86	มาก
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	85.55	4.11	0.89	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน	85.15	4.03	0.75	มาก
ภาพรวม	85.35	4.07	0.74	มาก

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตก จำนวน 218 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจสูงสุด คือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมา ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	85.15	4.03	0.64	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	84.40	3.88	0.68	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	85.75	4.15	0.70	มาก
ภาพรวม	85.10	4.02	0.62	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น การสนับสนุนจากพอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช. ทำให้ให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) การสนับสนุนจากพอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนจากพอช. คือ โครงการและงบประมาณที่พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) รายละเอียดดังตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อผลที่ได้รับ การสนับสนุนจากพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจากพอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ ขบวนการชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.10	4.22	0.78	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.55	4.11	0.70	มาก
3. การสนับสนุนจากพอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.55	4.11	0.86	มาก
4. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.55	4.10	0.82	มาก
5. ระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	86.50	4.10	0.84	มาก
6. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.05	4.01	0.78	มาก
7. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	84.95	3.99	0.82	มาก
8. องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	84.90	3.90	0.85	มาก
9. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนการชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.45	3.89	0.84	มาก
10. โครงการและงบประมาณที่พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	84.45	3.89	0.85	มาก
ภาพรวม	85.15	4.03	0.64	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอน และกระบวนการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) รองลงมาคือ มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) กระบวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอน และกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รายละเอียดดังตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	85.10	4.02	0.88	มาก
2. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	84.80	3.96	0.77	มาก
3. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.75	3.94	0.87	มาก
4. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	84.55	3.91	0.82	มาก
5. กระบวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.55	3.91	0.84	มาก
6. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	84.45	3.89	0.80	มาก
7. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.40	3.88	0.81	มาก

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
8. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ที่มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	84.05	3.81	0.82	มาก
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	84.10	3.82	0.86	มาก
10. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.00	3.80	0.89	มาก
11. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	83.60	3.72	0.87	มาก
ภาพรวม	84.40	3.88	0.68	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมาคือ ภาพรวมการมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) ซึ่งประกอบด้วย มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) และมีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) รายละเอียดดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกลางและภาคตะวันตกต่อ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	85.90	4.18	0.74	มาก
1.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	86.10	4.22	0.81	มากที่สุด
1.2 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดที่ดีกับผู้รับบริการ	85.80	4.16	0.84	มาก
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	85.90	4.18	0.76	มาก
1.4 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	85.75	4.15	0.42	มาก
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	86.05	4.21	0.81	มากที่สุด
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน	84.85	3.97	0.79	มาก
ภาพรวม	85.75	4.15	0.70	มาก

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภาคตะวันออก จำนวน 73 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมาณผลและภาคตะวันออก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.80	3.96	0.60	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	83.65	3.73	0.66	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	84.35	3.87	0.83	มาก
ภาพรวม	84.25	3.85	0.64	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจในด้านของความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) การสนับสนุนจากพอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสนับสนุนจากพอช. คือการสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) รายละเอียดดังตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมาณผล และภาคตะวันออกต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.55	4.11	0.69	มาก
2. การสนับสนุนจากพอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	85.50	4.10	0.76	มาก

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
3. การสนับสนุนจากพอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.05	4.01	0.85	มาก
4. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	84.95	3.99	0.79	มาก
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	84.95	3.99	0.73	มาก
6. ระบบฐานข้อมูลของพอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	84.85	3.97	0.83	มาก
7. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	84.80	3.96	0.87	มาก
8. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	84.50	3.90	0.78	มาก
9. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	84.10	3.82	0.71	มาก
10. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	83.65	3.73	0.88	มาก
ภาพรวม	84.80	3.96	0.60	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น” (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) รองลงมาคือ กระบวนการจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการ

บริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) รายละเอียดดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”	84.85	3.97	0.76	มาก
2. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.75	3.95	0.97	มาก
3. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนองค์กรชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	83.95	3.79	0.76	มาก
4. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	83.95	3.79	0.83	มาก
5. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ	83.85	3.77	0.85	มาก
6. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	83.65	3.73	0.91	มาก
7. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	83.40	3.68	0.74	มาก
8. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	83.20	3.64	0.93	มาก
9. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	83.15	3.63	0.77	มาก
10. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	82.75	3.55	0.89	มาก
11. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	82.60	3.52	0.88	มาก
ภาพรวม	83.65	3.73	0.66	มาก

ในรายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) รองลงมาคือ ภาพรวมของการมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) ซึ่งประกอบด้วย มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) รายละเอียดดังตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.48 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาคกรุงเทพมหานคร และภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	84.45	3.89	0.87	มาก
1.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	84.45	3.89	0.89	มาก
1.2 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	84.05	3.81	0.99	มาก
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	84.45	3.89	0.93	มาก
1.4 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	84.85	3.97	0.91	มาก
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	84.75	3.95	0.89	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุน	83.40	3.68	0.94	มาก
ภาพรวม	84.35	3.87	0.83	มาก

4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จากคณะอนุกรรมการ

การสำรวจความพึงพอใจจากคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 124 ราย ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ผลการประเมิน
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.65	3.93	0.56	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	84.40	3.88	0.55	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	85.50	4.10	0.64	มาก
ภาพรวม	84.70	3.94	0.52	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสนับสนุนจากพอช.ที่เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) รองลงมาคือ การสนับสนุนจากพอช.ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) การสนับสนุนจากพอช.สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สภาพองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนจากพอช.เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.15	4.23	0.68	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจากพอช.ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.70	4.14	0.68	มาก
3. การสนับสนุนจากพอช.สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.25	4.05	0.71	มาก
4. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	84.65	3.93	0.78	มาก
5. ระบบฐานข้อมูลของพอช.เช่นข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	84.35	3.87	0.83	มาก
6. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	84.25	3.85	0.74	มาก
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	84.20	3.84	0.75	มาก
8. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	84.05	3.81	0.73	มาก
9. โครงการและงบประมาณที่พอช.สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	84.00	3.80	0.83	มาก
10. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	83.65	3.73	0.89	มาก
ภาพรวม	84.65	3.93	0.56	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือ การสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการและภารกิจของพอช.พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) การสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน ซึ่งพึงพอใจในระดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 51

ตารางที่ 4.51 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ผลการประเมิน
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ	86.00	4.20	0.6	มาก
2. มีการสนับสนุนให้คณะกรรมการได้รับรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะกรรมการและภารกิจของพอช.	85.20	4.04	0.69	มาก
3. มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการ	85.10	4.02	0.7	มาก
4. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.50	3.90	0.71	มาก
5. มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/คณะกรรมการมาดำเนินการต่อ	84.50	3.90	0.79	มาก
6. มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน	84.50	3.90	0.8	มาก
7. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	84.20	3.84	0.75	มาก
8. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี "แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น"	84.10	3.82	0.77	มาก

ตารางที่ 4.51 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ผลการประเมิน
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
9. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการ ขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขา งานประเด็นต่างๆและจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่างๆ	84.05	3.81	0.8	มาก
10. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการภายหลังจากการกระจาย อำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	84.05	3.81	0.71	มาก
11. มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตาม และประเมินผลงานพัฒนาโครงการที่ได้รับการ สนับสนุนจากพอช.	83.40	3.68	0.74	มาก
12. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ งานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	83.20	3.64	0.7	มาก
ภาพรวม	84.40	3.88	0.55	มาก

รายละเอียดของประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการมีอัยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ พึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) รองลงมาคือ การมี พฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) การมี คุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ พึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และประเด็นที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน ซึ่งพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) เช่นเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 52

ตารางที่ 4.52 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	85.75	4.15	0.76	มาก
1.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	86.05	4.21	0.69	มากที่สุด
1.2 มีพฤติกรรมการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ	85.75	4.15	0.79	มาก
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	85.50	4.10	0.76	มาก
1.4 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	85.45	4.09	0.77	มาก
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	85.55	4.11	0.7	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช.สนับสนุน	84.70	3.94	0.7	มาก
ภาพรวม	85.50	4.10	0.64	มาก

จากการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการต่อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการด้านต่าง ๆ คือความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจาก พอช. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. พบว่า คณะกรรมการที่มีข้อมูลพื้นฐานแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ยกเว้นด้านอาชีพเท่านั้นที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ในด้านการได้รับการสนับสนุนจาก พอช. อย่างไรก็ตามเมื่อทดสอบด้วยวิธี Scheffe แล้วพบว่าไม่สามารถทดสอบได้เนื่องจากข้อมูลของบางกลุ่มอาชีพมีจำนวนน้อยกว่า 2 ราย (อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน) รายละเอียดดังตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการต่อการได้รับการสนับสนุนจาก พอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช. จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. จำแนกโดยข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน	ค่าสถิติทดสอบ (F-test) และนัยสำคัญทางสถิติ (Sig)	ความพึงพอใจ		
		การได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ พอช.	จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.
อายุ	F-test	0.897	0.115	0.419
	Sig	0.468	0.977	0.794
ระดับการศึกษา	F-test	1.050	0.927	1.439
	Sig	0.397	0.479	0.206
อาชีพ	F-test	3.048	1.688	0.964
	Sig	0.006	0.119	0.461
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.	F-test	0.256	0.326	0.630
	Sig	0.956	0.922	0.706

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

4.3.1 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ด้านการได้รับสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1. ควรจัดให้มีการอบรมแก่ขบวนองค์กรชุมชนที่ปฏิบัติในพื้นที่ รวมถึงหน่วยงานองค์กรภาคีในการเข้าถึงฐานข้อมูลของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำระบบข้อมูลไปปฏิบัติการในพื้นที่ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพในด้านอื่นของขบวนองค์กรชุมชนให้มีความรู้เท่าทันในยุคไทยแลนด์ 4.0 ควรมีปรับปรุงระบบบันทึกข้อมูลให้อำนวยความสะดวกต่อขบวนชุมชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ทั้งในด้านการใช้งานระบบที่ง่าย รูปแบบการเข้าถึงที่ง่ายและสะดวก
2. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ลงพื้นที่ เพื่อแนะนำในด้านการจัดการการบริหารด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รับทราบถึงผลดีปัญหาที่เกิดขึ้นนำไปวิเคราะห์หาแผนให้ได้ตรงจุด ต่อการดำเนินการต่อไป
3. อยากให้มีการจัดอบรมทักษะการเขียนโครงการให้กับชาวบ้านก่อนทำโครงการ เนื่องจากชาวบ้านที่ทำโครงการยังมีความรู้ในการเขียนโครงการน้อย ถึงแม้จะมีกล่องงานต่างๆ มาเสริมหนุนแต่การจัดการเสริมหนุนของขบวนจังหวัดยังไม่ตรงเป้าหมายที่ชัดเจน ยังมีการเลือกพรรคพวกมากกว่าเลือกคนทำงาน
4. พิจารณาความเหมาะสมของระยะเวลาในการอบรมหลักสูตรพัฒนาศักยภาพต่างๆ เช่น หลักสูตรการจับ GPS ที่ดินนำข้อมูลเข้าระบบคอมพิวเตอร์ มีการใช้เวลาน้อยเกินไป หรือหลักสูตรอื่นที่มีความซับซ้อน และต้องใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์ เนื่องจากผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุไม่ชำนาญในเครื่องมือ

5. สถาบันฯ ควรมีการดำเนินงานในเชิงวิชาการ งานวิจัยควบคู่ไปกับการลงมือปฏิบัติ เพราะการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ย่อมมีอุปสรรค และปัญหาที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมสังคมของแต่ละพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนางานของสถาบันฯ ต่อไป

6. พิจารณาค้นหาต้นแบบพื้นที่รูปธรรม เพื่อเป็นศูนย์การถ่ายทอด และสามารถเป็นครูให้กับพื้นที่ต่างๆ ในแต่ละประเด็น รวมถึงสร้างตัวแทนคนรุ่นใหม่เพื่อเข้ามาทำงานสานต่อการพัฒนา

7. พัฒนาและปรับเปลี่ยนการทำงานของแกนนำระดับจังหวัดให้มีการปฏิบัติที่ชัดเจนและทั่วถึง ควรมีการติดตามทบทวนผลการดำเนินงานขององค์กรชุมชนอย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด ตลอดถึงยกระดับกระบวนการสรรหาวิธีการที่จะได้ผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ที่เป็นตัวจริงในการทำงานเพื่อสังคมที่แท้จริง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1. ควรมีการปรับปรุงในระบบเอกสารที่ต้องดำเนินงานในโครงการต่างๆ ลดความซ้ำซ้อนและจำนวนของเอกสาร เนื่องจากเป็นการทำงานร่วมกับชาวบ้านเป็นส่วนใหญ่

2. ควรมีคู่มือการจัดทำเอกสารการเบิกจ่ายและแบบฟอร์มอื่นที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบของ CD หรือสื่อ Internet ให้กับกองเลขาฯ จังหวัดได้เรียนรู้ และควรมีการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพกองเลขาฯ อย่างต่อเนื่อง

3. ควรจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่ จะได้วางแผนปฏิบัติให้เหมาะสมสอดคล้อง รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงประจำในแต่ละจังหวัด

4. พัฒนาระบบการต่างๆ ให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ ทันสมัย น่าสนใจ เช่น การนำเสนอโครงการ ปรับแก้โดยใช้ระบบออนไลน์เข้ามาช่วย หรือจัดทำ Application ของสถาบันฯ ที่มีแบบเก็บข้อมูลติดตามงานออนไลน์ ที่ซึ่งสามารถติดตามประเมินผลพร้อมนำเสนอได้เพื่อให้องค์กรชุมชนสามารถเข้าถึงนำมาใช้ประโยชน์ได้ในพื้นที่

5. ในการประสานขบวนองค์กรชุมชนจังหวัดควรมีตารางการทำงานที่ชัดเจน ต่อเนื่อง มีการสรุปประเมินผลมีการพัฒนาศักยภาพผู้นำองค์กรชุมชน และมีเป้าหมายที่ชัดเจนในแนวทางการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

อยากให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพื้นที่ เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสมกับสัดส่วนของพื้นที่ รวมถึงปริมาณของประเด็นงาน อาจทำให้ไม่สามารถให้คำแนะนำ หรือข้อเสนอแนะแก่ชาวบ้านได้ครบถ้วน

4.3.2 ข้อเสนอแนะจากคณะอนุกรรมการ

ด้านการได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1. กระบวนการทำงานหรือกิจกรรมในพื้นที่ต้องมีความต่อเนื่อง รวมถึงงบประมาณสนับสนุนควรมีความต่อเนื่องด้วยเช่นกัน และควรมีการติดตามประเมินผลเป็นระยะๆ ทุก 3 – 6 เดือนโดยมีการหนุนเสริมหลังจากสนับสนุนในรูปแบบคณะกรรมการติดตามการดำเนินงาน

2. ควรให้คณะกรรมการได้เรียนรู้ มีประสบการณ์จากการลงไปสัมผัสการปฏิบัติจริงในชุมชนที่เดือดร้อน และมีการแก้ไขปัญหาในประเด็นต่างๆ ร่วมด้วย เพื่อความเข้าใจในสถานการณ์และประเด็นปัญหาของพื้นที่อย่างแท้จริง

3. ควรมีการพัฒนาเรื่องการเข้าถึงฐานข้อมูล ระบบ IT เนื่องจากปัจจุบันยังมีการเข้าถึงได้ยาก และไม่สามารถนำเอาออกไปใช้งานได้สะดวกนัก

4. พัฒนาการสนับสนุนระบบข้อมูลของขบวนองค์กรชุมชนที่ทำงานในทุกประเด็น ให้มีระบบข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อมโยงกันได้ทั้งระบบ

5. ควรมีการสนับสนุนลงพื้นที่ปฏิบัติการในระดับตำบลโดยใช้กลุ่มองค์กรเครือข่าย หรือสภาองค์กรชุมชนเพื่อขอให้พัฒนาแกนนำในพื้นที่เป็นหลัก ไม่ควรเน้นพัฒนาแต่ระดับจังหวัดหรือระดับภาค

6. สร้างและปรับปรุงรูปแบบในการเชื่อมโยงกับภาคส่วนภาคีต่างๆ ให้เป็นระบบ เช่น มีหนังสือ คำสั่ง ที่จะต้องเชื่อมโยงกับทางผู้ว่าฯ ของแต่ละจังหวัด เพื่อความชัดเจนของคนทำงานเชื่อมโยงในพื้นที่อย่างถูกต้องเป็นระบบ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศขององค์กรในภาพรวม ให้มีความชัดเจนครบถ้วน ลดความซ้ำซ้อน และมีความทันสมัยเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลงานพัฒนาในภาพรวมให้ได้

2. ควรปรับปรุงให้ขบวนองค์กรชุมชนเข้าถึงข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ต่อได้ง่ายขึ้น โดยมีวิธีควบคุมและเงื่อนไขการใช้ที่ชัดเจน

3. กลไกการติดตามของขบวนองค์กรชุมชนควรได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ควรเน้นการพัฒนาและเสริมศักยภาพกองเลขาจังหวัด และสนับสนุนงบประมาณ รวมถึงสวัสดิการด้วยเช่นกัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1. ควรมีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่พอช. และมีการประเมินผลการทำงานโดยมีกระบวนการอย่างมีธรรมาภิบาล เป็นการสร้างคนรุ่นใหม่โดยมีบทเรียนคนรุ่นเก่าเพื่อพัฒนาระดับคุณภาพของคนทำงาน

2. สร้างมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชุมชนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่สูง และให้บริการต่อคณะอนุกรรมการด้วยดี ควรได้รับการชื่นชม สร้างความเป็นกันเอง สร้างความศรัทธาให้กับชุมชน

3. การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ มีความเสี่ยงกับการเดินทางและความปลอดภัย ขอให้ทางสถาบันพิจารณาให้ความสำคัญในเรื่องสวัสดิการให้กับเจ้าหน้าที่

4. ด้วยภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ทำงานที่มากในเชิงปริมาณที่ต้องการครอบคลุมพื้นที่ ทำให้อาจไม่สามารถลงลึกในการพัฒนาได้ จึงควรมีกลไกสนับสนุนเข้ามาเพิ่มเติมศักยภาพจากส่วนกลางร่วมด้วยอีกทางหนึ่ง

ด้านการพัฒนาปรับปรุงการสนับสนุนงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

1. พอช.เป็นองค์กรที่สนับสนุนการพัฒนาที่มีความยืดหยุ่นและใกล้ชิดต่อองค์กรชุมชนอย่างแท้จริง ซึ่งทำให้ชุมชนมีการพัฒนาและมีจุดยืนที่เห็นผลเป็นรูปธรรมของภาคประชาชน โดยมีกฎหมายรองรับบทบาทหน้าที่ มีกลไกการทำงานในพื้นที่ที่มุ่งสร้างการมีส่วนร่วม เน้นบทบาทของชุมชนให้เป็นผู้นำ

การพัฒนาจัดการตนเองจนได้รับการยอมรับและเชื่อถือได้จากสังคม ดังนั้นหน่วยงานควรดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่อย่างแท้จริงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

2. การวางระบบฐานข้อมูลที่มีความชัดเจน ครบคลุมและเป็นปัจจุบัน
3. ด้วยปริมาณภาระหน้าที่ของ พอช.ที่มีจำนวนมากในทุกประเด็นงาน จึงควรมีการวางกลไกประสานความร่วมมือภาคีเครือข่ายงานพัฒนาเข้ามาร่วมดำเนินงานในประเด็นต่างๆ
4. ควรสนับสนุนงานวิชาการให้มากขึ้น รวมถึงการติดตามประเมินผล/งานวิจัย การถอดบทเรียน และเผยแพร่บทเรียนของชุมชนเป็นสิ่งที่ควรดำเนินการโดยชุมชน โดยให้พอช.มีบทบาทในการสนับสนุนเป็นพี่เลี้ยง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2560 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นการสำรวจข้อมูลการตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในการเรียนรู้ และเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย ในฐานะผู้รับบริการ รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกับสถาบันฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้อง และตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ว่าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นไปตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่กำหนดตัวชี้วัดบังคับในองค์ประกอบที่ 4 ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานฯ (Innovation Based) คือ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ และเพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ หรือกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. ภายใต้ 4 โครงการหลัก ประกอบด้วย โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก และโครงการบ้านพอเพียงชนบท จำนวน 730 คน และกลุ่มคณะกรรมการจำนวน 124 คน รวมทั้งสิ้น 854 คน

การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด 5 ระดับ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบความแตกต่าง (T-test และ F-test) ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อยนั้น ใช้การเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2560 ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 730 ราย พบว่ามีสัดส่วนของเพศชาย จำนวน 385 ราย (ร้อยละ 52.74) ใกล้เคียงเพศหญิง จำนวน 345 ราย (ร้อยละ 47.26) ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 252 ราย (ร้อยละ 34.52) ใกล้เคียงกับช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 240 ราย (ร้อยละ 32.88) รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 119 ราย (ร้อยละ 16.30) อายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 14.93) และ อายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 1.37) ตามลำดับ

ด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 289 ราย (ร้อยละ 39.59) รองลงมาเป็นการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 187 ราย (ร้อยละ 25.62) ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 95 ราย (ร้อยละ 13.01) อนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 11.51) มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 6.99) และประถมศึกษา (ร้อยละ 3.29) ตามลำดับ ในขณะที่ทางด้านการประกอบอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 262 ราย (ร้อยละ 35.89) รองลงมาเป็นข้าราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 153 ราย (ร้อยละ 20.96) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 113 ราย (ร้อยละ 15.48) รับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 9.59) ค่าขาย (8.63) เกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ (ร้อยละ 8.22) และน้อยที่สุดเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 1.23) ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ได้ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน พบว่า ทำงานร่วมกันเป็นช่วงเวลากว่า 3-4 ปี จำนวน 148 ราย (ร้อยละ 20.27) มากที่สุด รองลงมาเป็นช่วงเวลา 1-2 ปี จำนวน 123 ราย (ร้อยละ 16.85) ช่วงเวลา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 117 ราย (ร้อยละ 16.03) ช่วงเวลา 6 -7 ปี (ร้อยละ 15.75) ช่วงเวลา 8-9 ปี (ร้อยละ 13.97) ช่วงเวลา 4-5 ปี (ร้อยละ 12.19) และน้อยที่สุดคือไม่เกิน 1 ปี (ร้อยละ 4.93) ตามลำดับ

ในส่วนของพื้นที่ในการดำเนินงานของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ดำเนินงานภาคกลาง และภาคตะวันตก จำนวน 218 ราย (ร้อยละ 29.36) รองลงมาเป็นภาคเหนือ จำนวน 205 ราย (ร้อยละ 28.08) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 155 ราย (ร้อยละ 21.23) ภาคใต้ จำนวน 79 ราย (ร้อยละ 10.82) และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก จำนวน 73 ราย (ร้อยละ 10.00) ตามลำดับ โดยผู้รับบริการดังกล่าวนี้มีสถานะในองค์กรชุมชนจากการสำรวจ ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นประธานกรรมการ จำนวน 334 ราย (ร้อยละ 45.75) รองลงมาเป็นกรรมการ จำนวน 243 ราย (ร้อยละ 33.29) เป็นสมาชิก จำนวน 132 ราย (ร้อยละ 18.08) และเป็นพี่เลี้ยงหรือผู้ทรงคุณวุฒิของสภาองค์กรชุมชน จำนวน 21 ราย (ร้อยละ 2.88) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 730 ราย ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) รองลงมาด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ออาคารให้บริการของสถาบันพัฒนา
องค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผลการ ประเมิน
ด้านการได้รับการสนับสนุนจากพอช.	85.30	4.06	0.62	มาก
1. การสนับสนุนจากพอช.เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.10	4.22	0.77	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจากพอช.ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.85	4.17	0.72	มาก
3. ระบบฐานข้อมูลของพอช.เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	85.80	4.16	0.79	มาก
4. การสนับสนุนจากพอช.สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.65	4.13	0.82	มาก
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถรวมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	85.35	4.07	0.78	มาก
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	85.05	4.01	0.78	มาก
7. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	85.00	4.00	0.83	มาก
8. โครงการและงบประมาณที่พอช.สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	85.00	4.00	0.82	มาก
9. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น	84.70	3.94	0.83	มาก
10 องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	84.70	3.94	0.80	มาก

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	84.30	3.86	0.67	มาก
1. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการขององค์กรชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี "แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น"	84.90	3.98	0.79	มาก
2. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	84.75	3.95	0.85	มาก
3. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.70	3.94	0.87	มาก
4. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	84.70	3.94	0.83	มาก
5. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาขบวนการขององค์กรชุมชนที่ชัดเจนเปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง	84.50	3.90	0.79	มาก
6. มีความคล่องตัว รวดเร็วและยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	84.35	3.87	0.84	มาก
7. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการขององค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆและจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่างๆ	84.15	3.83	0.84	มาก
8. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.10	3.82	0.84	มาก
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	83.95	3.79	0.81	มาก
10. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ	83.85	3.77	0.89	มาก
11. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป)ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	83.55	3.71	0.88	มาก

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาพอช.	85.60	4.12	0.71	มาก
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	85.75	4.15	0.76	มาก
1.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	85.95	4.19	0.81	มาก
1.2 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกียรติกับผู้รับบริการ	85.85	4.17	0.81	มาก
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	85.60	4.12	0.82	มาก
1.4 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	85.55	4.11	0.84	มาก
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	85.90	4.18	0.79	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูลความรู้ ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุน	84.85	3.97	0.80	มาก
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	85.10	4.02	0.61	มาก

จากตารางที่ 5.1 พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพอช. ซึ่งในแต่ละด้านมีข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย ดังนั้นพอช.ต้องพิจารณาเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องในข้อนั้น ๆ ดังนี้ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. ซึ่งพอช.ต้องเสริมสร้างกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนในทุกระดับ พอช.ต้องประสานหน่วยงานเครือข่ายเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาสภาองค์กรชุมชนให้มีกิจกรรมอย่างต่อเนื่องตลอดไป ในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของพอช. หน่วยงานพอช.ต้องพัฒนา/ปรับปรุงระบบระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน มีการบริการจัดการด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้มีความถูกต้องรวดเร็วในทุกขั้นตอน และกระบวนการให้บริการบริหารจัดการด้านงานเอกสารในการเสนอโครงการให้มีความเหมาะสมในทุกขั้นตอน และกระบวนการให้บริการ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา พอช.ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้นในด้านองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ตลอดถึงพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เมื่อวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามโครงการ พบว่า ผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการบ้านพอเพียงชนบท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. ในขณะที่ผู้เข้าร่วมโครงการอื่น ๆ คือ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน และโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก มีความพึงพอใจต่อการได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 โครงการเช่นกัน อย่างไรก็ตามผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการทุกโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของพอช. แยกตามโครงการ พบว่าโครงการที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ โครงการบ้านพอเพียงชนบท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาเป็นโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) และโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) รายละเอียดดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามโครงการ

โครงการ		การได้รับผลการสนับสนุน	กระบวนการขั้นตอนให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน	จำนวน	53	53	53	53
	ร้อยละ	83.80	82.60	83.85	83.40
	ค่าเฉลี่ย	3.76	3.52	3.77	3.68
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.76	0.88	0.99	0.81
2. โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	จำนวน	192	192	192	192
	ร้อยละ	85.15	84.10	85.35	84.85
	ค่าเฉลี่ย	4.03	3.82	4.07	3.97
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	0.68	0.69	0.62
3. โครงการพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนฐานราก	จำนวน	126	126	126	126
	ร้อยละ	84.90	84.10	85.70	84.90
	ค่าเฉลี่ย	3.98	3.82	4.14	3.98
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.62	0.64	0.66	0.59
4. โครงการบ้านพอเพียงชนบท	จำนวน	359	359	359	359
	ร้อยละ	85.75	84.75	85.95	85.50
	ค่าเฉลี่ย	4.15	3.95	4.19	4.10
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.61	0.67	0.56
ภาพรวม	จำนวน	730	730	730	730
	ร้อยละ	85.30	84.30	85.60	85.10
	ค่าเฉลี่ย	4.06	3.86	4.12	4.02
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	0.67	0.71	0.61

ในการวิเคราะห์ผลสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) พบว่า ผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคเหนือ มีความพึงพอใจสูงกว่าพื้นที่ดำเนินงานโครงการภาคอื่น ๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลการสนับสนุนจากพอช. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของพอช. และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. และในขณะเดียวกันผู้รับบริการในพื้นที่ดำเนินงานโครงการทุกภาคมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. สูงกว่าด้านอื่น ๆ ยกเว้นภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของพอช. แยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพอช. ในภาคเหนือมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาเป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคกลางและภาคตะวันตก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) เท่ากัน ภาคใต้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) และกรุงเทพฯ ปริมณฑลและภาคตะวันออก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) รายละเอียดดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 ผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามพื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)

พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)		การได้รับ ผลการ สนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
1. ภาคเหนือ	จำนวน	205	205	205	205
	ร้อยละ	85.80	84.60	86.05	85.50
	ค่าเฉลี่ย	4.16	3.92	4.21	4.10
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.57	0.63	0.66	0.57
2. ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ	จำนวน	155	155	155	155
	ร้อยละ	85.35	84.45	85.65	85.15
	ค่าเฉลี่ย	4.07	3.89	4.13	4.03
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.63	0.68	0.68	0.61
3. ภาคใต้	จำนวน	79	79	79	79
	ร้อยละ	85.00	83.75	85.35	84.70
	ค่าเฉลี่ย	4.00	3.75	4.07	3.94
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	0.67	0.74	0.62
4. ภาคกลางและ ตะวันตก	จำนวน	218	218	218	218
	ร้อยละ	85.15	84.40	85.75	85.10
	ค่าเฉลี่ย	4.03	3.88	4.15	4.02
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.64	0.68	0.70	0.62
5. กรุงเทพฯ ปริมณฑลและ ตะวันออก	จำนวน	73	73	73	73
	ร้อยละ	84.75	83.75	84.30	84.25
	ค่าเฉลี่ย	3.95	3.75	3.86	3.85
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.60	0.66	0.83	0.64

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

พื้นที่ดำเนินงานโครงการ (ภาค)		การได้รับ ผลการ สนับสนุน	กระบวนการ ขั้นตอน ให้บริการ	จนท./ผู้ส่งเสริม งานพัฒนาของ พอช.	สรุปผล
ภาพรวม	จำนวน	730	730	730	730
	ร้อยละ	85.30	84.30	85.60	85.10
	ค่าเฉลี่ย	4.06	3.86	4.12	4.02
	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.61	0.67	0.71	0.61

5.1.2 ความพึงพอใจของคณะกรรมการ

ข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการ

พื้นฐานของคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ได้สำรวจทั้งสิ้น 124 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 85 ราย (ร้อยละ 68.55) และเพศหญิง จำนวน 39 ราย (ร้อยละ 31.45) โดยมีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปีมากที่สุด จำนวน 55 ราย (ร้อยละ 44.35) รองลงมาคืออายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 32 ราย (ร้อยละ 25.81) ใกล้เคียงกับช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 30 ราย (ร้อยละ 24.19) ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 4.03) และน้อยที่สุดเป็นช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 1.61)

ด้านการศึกษาของคณะกรรมการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 44 ราย (ร้อยละ 35.48) รองลงมาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 33 ราย (ร้อยละ 26.61) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 22 ราย (ร้อยละ 17.74) อนุปริญญาหรือ ปวส. (ร้อยละ 12.10) และน้อยที่สุดคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 4.03) ที่เท่ากับกับระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 4.03)

โดยส่วนใหญ่คณะกรรมการมีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 42 ราย (ร้อยละ 33.87) รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 24 ราย (ร้อยละ 19.35) ใกล้เคียงกับเกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ จำนวน 21 ราย (ร้อยละ 16.94) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 15.32) รับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 8.06) ค้าขาย (ร้อยละ 5.65) และพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 0.81)

ด้านระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีการเข้าร่วมทำงานเป็นเวลากว่า 10 ปีขึ้นไป ถึงจำนวน 82 ราย (ร้อยละ 66.13) โดยที่เหลือเป็นผู้เข้าร่วมทำงาน 8-9 ปี จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 8.06) เท่ากันกับผู้เข้าร่วมทำงาน 1-2 ปี จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 8.06) เข้าร่วมทำงานไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 7.26 3-4 ปี ร้อยละ 5.65 และ 4-5 ปี ร้อยละ 2.42 กับ 6-7 ปี ร้อยละ 2.42 เช่นกันตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการ

การสำรวจความพึงพอใจจากคณะกรรมการชุดต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 124 ราย ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาคือด้านความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะอนุกรรมการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.	84.65	3.93	0.56	มาก
1. การสนับสนุนจากพอช.เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง	86.15	4.23	0.68	มากที่สุด
2. การสนับสนุนจากพอช.ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	85.70	4.14	0.68	มาก
3. การสนับสนุนจากพอช.สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	85.25	4.05	0.71	มาก
4. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	84.65	3.93	0.78	มาก
5. ระบบฐานข้อมูลของ พอช.เช่นข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่	84.35	3.87	0.83	มาก
6. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้สามารถประสานทรัพยากรงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น	84.25	3.85	0.74	มาก
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน	84.20	3.84	0.75	มาก
8. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน	84.05	3.81	0.73	มาก
9. โครงการและงบประมาณที่พอช.สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้	84.00	3.80	0.83	มาก
10. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้	83.65	3.73	0.89	มาก

ตารางที่ 5.4 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของพอช.	84.40	3.88	0.55	มาก
1. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะอนุกรรมการ	86.00	4.20	0.6	มาก
2. มีการสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการได้รับรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะอนุกรรมการและภารกิจของพอช.	85.20	4.04	0.69	มาก
3. มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ	85.10	4.02	0.7	มาก
4. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ท้องถิ่น/ท้องที่/สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน	84.50	3.90	0.71	มาก
5. มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมาดำเนินการต่อ	84.50	3.90	0.79	มาก
6. มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน	84.50	3.90	0.8	มาก
7. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	84.20	3.84	0.75	มาก
8. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนการชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี "แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น"	84.10	3.82	0.77	มาก
9. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนการองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่างๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่างๆ	84.05	3.81	0.8	มาก
10. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล	84.05	3.81	0.71	มาก
11. มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.	83.40	3.68	0.74	มาก
12. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	83.20	3.64	0.7	มาก

ตารางที่ 5.4 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	85.50	4.10	0.64	มาก
1. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ	85.75	4.15	0.76	มาก
1.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ	86.05	4.21	0.69	มากที่สุด
1.2 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ให้เกิดเกียรติกับผู้รับบริการ	85.75	4.15	0.79	มาก
1.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	85.50	4.10	0.76	มาก
1.4 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลา	85.45	4.09	0.77	มาก
2. มีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์	85.55	4.11	0.7	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูลความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุน	84.70	3.94	0.7	มาก
ความพึงพอใจของคณะกรรมการในภาพรวม	84.70	3.94	0.52	มาก

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการในการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช. ด้านขั้นตอน กระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพอช. ซึ่งในแต่ละด้านมีข้อที่คณะกรรมการมีความพึงพอใจน้อย ดังนั้นสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ต้องพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป ซึ่งข้อต่าง ๆ ที่ต้องพัฒนานั้นประกอบด้วย พอช.ต้องพัฒนาให้สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ พอช.ต้องพัฒนาระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากพอช.มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานและในด้านเจ้าหน้าที่ที่ก็เช่นกัน พอช.ต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่พอช.สนับสนุนทั้งนี้เพื่อให้งานต่าง ๆ ของพอช. ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายตามแผนงาน/โครงการที่ได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและของคณะอนุกรรมการ ต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพอช. ดังนี้

1) ควรมีการดำเนินงานในเชิงวิชาการ งานวิจัยควบคู่ไปกับการลงมือปฏิบัติ เพราะการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ย่อมมีอุปสรรคและปัญหาที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมสังคมของแต่ละพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนางานของสถาบันฯ ต่อไป

2) ควรมีการพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ ทันสมัย น่าสนใจ เช่น การนำเสนอโครงการ ปรับแก้โดยใช้ระบบออนไลน์เข้ามาช่วย หรือจัดทำ Application ของสถาบันฯ ที่มีแบบเก็บข้อมูลติดตามงานออนไลน์ ซึ่งสามารถติดตามประเมินผล พร้อมนำเสนอได้เพื่อให้องค์กรชุมชนสามารถเข้าถึงและนำมาใช้ประโยชน์ได้ในพื้นที่

3) ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศขององค์กรในภาพรวม ให้มีความชัดเจนครบถ้วน ลดความซ้ำซ้อน และมีความทันสมัยเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลงานพัฒนาในภาพรวมได้

4) ควรมีเจ้าหน้าที่ประสานงานระดับจังหวัด อย่างน้อยจังหวัดละ 1 คน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างแท้จริงทั้งระดับภาคและระดับจังหวัด ตลอดถึงส่งเสริมการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายระดับจังหวัด

5) ควรมีการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์บทบาท และผลงานของของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เป็นที่รู้จักของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดถึงประชาชนโดยทั่วไป

6) ในการรับพนักงานเข้าสู่หน่วยงาน ต้องคำนึงถึงคุณสมบัติของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ของพอช. ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติพิเศษด้านการรักชุมชน การมีจิตอาสา การพัฒนาสังคม เป็นต้น และต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

7) กระบวนการทำงานหรือกิจกรรมในพื้นที่ต้องมีความต่อเนื่อง รวมถึงงบประมาณสนับสนุนควรต้องมีความต่อเนื่องด้วยเช่นกัน และควรต้องมีการติดตามประเมินผลในระยะทุก 3 เดือน 6 เดือน โดยมีการหนุนเสริมหลังจากสนับสนุนในรูปแบบคณะกรรมการติดตามการดำเนินงาน

8) กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน ต้องให้สอดคล้องกับการทำงาน ทั้งด้านระยะเวลาและงบประมาณ ซึ่งการจัดทำแผนงาน/โครงการควรทำล่วงหน้าแต่เนิ่น ๆ เพราะกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องใช้เวลาในการดำเนินการ อีกอย่างหนึ่ง การกลั่นกรองโครงการควรมาจากจังหวัดโดยตรง และอนุมัติในระดับกลุ่มจังหวัด เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559, รายงานการวิจัย, การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2559 จากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปี 2559.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2559. รายงานประจำปี 2559. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2558. รายงานประจำปี 2558. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2560, จาก http://www.codi.or.th/downloads/report/report_of_year/CODI_AnnualReport58.pdf
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2560. รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2559. การพัฒนาเศรษฐกิจและทุนชุมชนตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความสำเร็จการพัฒนาประเด็นงานสวัสดิการชุมชนและเศรษฐกิจและทุนชุมชน, กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. รู้จักพอซ. สืบค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2560 จาก <http://www.codi.or.th>
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. คู่มือการดำเนินการโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน (2552). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ แอ๊ปเปิ้ลพรีนติ้งกรุ๊ป จำกัด.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2560. คู่มือการดำเนินงานสวัสดิการชุมชน พ.ศ.2558, อนุกรรมการโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน(อัดसानา).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2558. คู่มือสนับสนุนการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและทุนชุมชน (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชน, สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). 2559. คู่มือการดำเนินโครงการบ้านพอเพียงชนบท. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานบ้านมั่นคง, สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).

ภาษาอังกฤษ

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

Online

<http://www.codi.or.th/index.php/about-codi/history>

<http://www.codi.or.th>

<http://www.codi.or.th/planning/files/ManualProject53.pdf>

<http://www.ftpi.or.th/2015/2125>

https://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153

<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย:ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
(องค์การมหาชน)

ภาคผนวก ข แบบสำรวจกลุ่มเป้าหมาย :คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับ
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน)

ภาคผนวก ค ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย



ภาคผนวก ก

แบบสำรวจ กลุ่มเป้าหมาย : ผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2560 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจ ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช.

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

(2) 21-30 ปี

(3) 31-40 ปี

(4) 41-50 ปี

(5) 51-60 ปี

(6) มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

(1) ต่ำกว่าประถมศึกษา

(2) ประถมศึกษา

(3) มัธยมศึกษาตอนต้น

(4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

(5) อนุปริญญา/ ปวส.

(6) ปริญญาตรี

(7) ปริญญาโทขึ้นไป

(8) อื่นๆ (ระบุ)



4. อาชีพ

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

5. สถานะ/ ตำแหน่งในกลุ่ม/ องค์กรชุมชน

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

6. ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) ไม่เกิน 1 ปี | <input type="checkbox"/> (2) 1-2 ปี |
| <input type="checkbox"/> (3) 3-4 ปี | <input type="checkbox"/> (4) 4-5 ปี |
| <input type="checkbox"/> (5) 6-7 ปี | <input type="checkbox"/> (6) 8-9 ปี |
| <input type="checkbox"/> (7) 10 ปีขึ้นไป | |

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

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

8. พื้นที่ดำเนินงานโครงการ

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



คำชี้แจงการตอบสำหรับส่วนที่ 2-3-4

โปรดอ่านคำถามเชิงประเมินโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

การได้รับการสนับสนุนจาก สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านประสิทธิผล					
1. การสนับสนุนจาก พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง					
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับ เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น					
3. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น					
4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน					
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน					
8. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้					
9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้					
10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่					

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

.....

.....

.....

.....



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน					
2. มีการให้ข้อมูลแนวทางการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนที่ชัดเจน เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง					
3. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”					
4. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ					
5. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ					
6. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล					
7. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบข้อมูลองค์กรชุมชน/ข้อมูลงานพัฒนาในพื้นที่ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
8. มีความเหมาะสมของเอกสารประกอบการเสนอโครงการ (ไม่มากหรือน้อยเกินไป) ในทุกขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					
9. มีความรวดเร็วและถูกต้องในการเบิกจ่ายของทุกขั้นตอนและกระบวนการของการให้บริการ					
10. กระบวนการจัดแจ้งจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง					
11. มีความเหมาะสมของระบบการติดตามและประเมินผลโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....

.....



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

เจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน					
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์					
3. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ					
3.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ					
3.2 มีความรับผิดชอบ ทุ่มเท ตรงเวลาฯ					
3.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
3.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ					

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

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

5.1 จุดเด่นของ พอช.ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา (เรียงลำดับความสำคัญ)

(1).....

(2).....

(3).....

5.2 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการสนับสนุนงานพัฒนาของ พอช. (เรียงลำดับความสำคัญ)

(1).....

(2).....

(3).....

5.3 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

แบบสำรวจ กลุ่มเป้าหมาย : คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2560 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน ตามกลไกคณะอนุกรรมการต่างๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เพื่อที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ได้รับ รวมทั้งสนับสนุนการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

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

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการต่างๆ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

- (1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (2) 21-30 ปี
 (3) 31-40 ปี (4) 41-50 ปี
 (5) 51-60 ปี (6) มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

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



4. อาชีพ

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

5. สถานะ/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่างๆ (สามารถเลือกได้มากกว่า1 ตัวเลือก)

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

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (สามารถเลือกได้มากกว่า1 ตัวเลือก)

- (1) อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน
- (2) อนุกรรมการตรวจสอบ
- (3) อนุกรรมการบริหารบุคลากร
- (4) อนุกรรมการสินเชื่อ
- (5) อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน
- (6) อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง
- (7) อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน
- (8) อนุกรรมการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน
- (9) อนุกรรมการยุทธศาสตร์เศรษฐกิจฐานราก
- (10) อนุกรรมการยุทธศาสตร์ขบวนองค์กรชุมชน
- (11) อนุกรรมการสนับสนุนภาคประชาสังคม
- (12) อนุกรรมการพัฒนาบุคลากรในงานขบวนองค์กรชุมชน
- (13) อนุกรรมการภาคเหนือ
- (14) อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- (15) อนุกรรมการภาคใต้
- (16) อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก
- (17) อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก

7. ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

- | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) ไม่เกิน 1 ปี | <input type="checkbox"/> (2) 1-2 ปี | <input type="checkbox"/> (3) 3-4 ปี |
| <input type="checkbox"/> (4) 4-5 ปี | <input type="checkbox"/> (5) 6-7 ปี | <input type="checkbox"/> (6) 8-9 ปี |
| <input type="checkbox"/> (7) 10 ปีขึ้นไป | | |



คำชี้แจงการตอบสำหรับส่วนที่ 2-3-4

โปรดอ่านคำถามเชิงประเมินโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

การได้รับการสนับสนุนจาก สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ประสิทธิผล					
1. การสนับสนุนจากพอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง					
2. การสนับสนุนจาก พอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนได้รับการยอมรับเกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น					
3. การสนับสนุนจากพอช. ทำให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถประสานทรัพยากร งบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ได้มากขึ้น					
4. การสนับสนุนจาก พอช. สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและช่วยให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
5. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน					
6. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือคนในชุมชนและพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
7. องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) มีศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน					
8. สภาองค์กรชุมชนตำบลสามารถเป็นกลไก/เวทีกลางในการเชื่อมโยงองค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้					
9. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเชื่อมโยงทรัพยากรหรือหน่วยงานภายนอกได้					
10. ระบบฐานข้อมูลของ พอช. เช่น ข้อมูลองค์กรชุมชน/สภาองค์กรชุมชน/กองทุนสวัสดิการชุมชน และข้อมูลโครงการเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในพื้นที่					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

การได้รับการสนับสนุนจาก สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ วัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของคณะอนุกรรมการ					
2. มีการสนับสนุนข้อมูล/เอกสาร/ข่าวสารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ					
3. มีการสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการได้รับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของคณะอนุกรรมการและภารกิจของ พอช					
4. มีการประสานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ/ ท้องถิ่น/ ท้องที่/ สถาบันการศึกษา/ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน					
5. มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนขบวนชุมชนในระดับตำบลและระดับจังหวัดให้มี “แผนพัฒนาชุมชนท้องถิ่น”					
6. มีการพัฒนาและเสริมศักยภาพในการบริหารจัดการขบวนองค์กรชุมชน/กองเลขาจังหวัดและกองเลขางานประเด็นต่าง ๆ และจัดทำเครื่องมือสนับสนุน เช่น คู่มือการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ					
7. มีความชัดเจนในเนื้อหา/สาระ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ของทุกขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ					
8. มีความคล่องตัว รวดเร็ว และยืดหยุ่นในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภายหลังจากการกระจายอำนาจไปที่ภาค/จังหวัด/ตำบล					
9. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศงานพัฒนาให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
10. มีความเหมาะสมของระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลงานพัฒนา/โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช.					
11. มีการนำมติ/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการมาดำเนินการต่อ					
12. มีการรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการได้รวดเร็วและชัดเจน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....

.....



ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

เจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโครงการ/งานพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่ พอช. สนับสนุน					
2. มีคุณธรรม-จริยธรรมในการให้บริการ เช่น ยึดมั่นในระเบียบวินัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ฯ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์					
3. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ					
3.1 มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาไพเราะ สุภาพ					
3.2 มีความรับผิดชอบ ทুমเท ตรงเวลาฯ					
3.3 มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
3.4 มีพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้เกียรติกับผู้รับบริการ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.)

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

5.1 จุดเด่นของ พอช.ในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา (เรียงลำดับความสำคัญ)

(1).....

(2).....

(3).....

5.2 ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการสนับสนุนงานพัฒนาของ พอช. (เรียงลำดับความสำคัญ)

(1).....

(2).....

(3).....

5.3 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของสถาบันฯ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค



**ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย
โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการประจำปี ๒๕๖๐
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)**

๑. ในฐานะที่ท่านเป็นคณะอนุกรรมการ ท่านมีความเห็นต่อบทบาทการสนับสนุนของ พอช. ในปัจจุบันนี้อย่างไร

๒. เมื่อเทียบกับทรัพยากร (งบประมาณ / บุคลากร / องค์ความรู้) ที่ พอช. มีอยู่ พอช. ควรให้การสนับสนุนกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการอย่างไร เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ

๓. กระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการและสนับสนุนของ พอช. ในปัจจุบันเป็นอย่างไร จะสามารถพัฒนาหรือปรับปรุง เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการได้อย่างไร

๔. บทบาทของผู้ประสานงานระดับภาคควรเป็นอย่างไร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ

๕. บทบาทของคณะอนุกรรมการควรเป็นอย่างไร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ

๖. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการของ พอช. เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อกลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ

- ข้อเสนอแนะด้านนโยบายของ พอช.
 - ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรของ พอช.
-