รายงานฉบับสมบูรณ์
(Final Report)

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

โครงการความร่วมมือเพื่อติดตามประเมินผล
การดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ ทบทวน
และจัดทำแผนปฏิบัติการพร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อตกลงความคุ้มค่า
ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569







สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร **1**

บทที่ 1 บทนำ **1-1**

1.1 ความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินโครงการ 1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ 1-1
1.3 องค์กร / หน่วยงาน / บุคคลที่เป็นภาคีความร่วมมือ 1-2
1.4 ขอบเขตและกิจกรรมการดำเนินงาน 1-2
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ 1-2

บทที่ 2 กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีวิจัย **2-1**

2.1 กรอบแนวคิดด้านความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ 2-1
2.2 ระเบียบวิธีวิจัย 2-7
2.3 กลุ่มเป้าหมายและขนาดตัวอย่าง 2-10
2.4 แผนและวิธีการจัดเก็บข้อมูล 2-12
2.5 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล 2-12
2.6 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล 2-14

บทที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ **3-1**

3.1 ผลการสำรวจเชิงปริมาณ 3-1
3.2 ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ 3-35
3.3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3-49

บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ **4-1**

4.1 ผลการสำรวจเชิงปริมาณ 4-1
4.2 ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ 4-23
4.3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ 4-37

บทที่ 5 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการประเมิน ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ **5-1**

5.1 การวิเคราะห์ผลตามประเด็นการพัฒนาของแผนปฏิบัติการสถาบันฯ 5-1
5.2 การวิเคราะห์ตามบริบท ปัจจัยสนับสนุน กระบวนการ ผลลัพธ์ และความยั่งยืน 5-10
5.3 ข้อค้นพบสำคัญจากการประเมิน 5-24
5.4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ พอช. 5-27

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานของ พอช. ทั้งในระดับพื้นที่และระดับการกำกับสนับสนุนการบริหารจัดการ โดยครอบคลุมการประเมินด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ตลอดจนความเชื่อมั่น ความผูกพัน จุดเด่น ข้อจำกัด ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานในระยะต่อไป การศึกษาใช้ข้อมูลเชิงปริมาณจากผู้รับบริการจำนวน 600 ราย และคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ รวมจำนวน 120 ราย ประกอบด้วย การสำรวจเชิงปริมาณ จำนวน 100 ราย และการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นเชิงลึกสำหรับอธิบายบริบท เหตุผล และเงื่อนไขที่อยู่เบื้องหลังผลการประเมินเชิงปริมาณอย่างรอบด้าน

ผลการสำรวจกลุ่มผู้รับบริการ สะท้อนฐานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ พอช. ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ย 4.73 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.69 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาได้รับคะแนนสูงที่สุด 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.42 รองลงมาคือด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.96 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.68 ตามลำดับ ผลย้อนหลังยังแสดงให้เห็นว่าคะแนนความพึงพอใจภาพรวมเพิ่มจาก 4.43 คะแนนในปี 2565 เป็น 4.73 คะแนนในปี 2569 โดยด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนและด้านกระบวนการมีทิศทางเพิ่มขึ้น ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูงมาอย่างต่อเนื่องและปรับเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนในปี 2569

เมื่อพิจารณาด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุน ผู้รับบริการประเมินในเชิงบวกต่อบทบาทของ พอช. ทั้งด้านการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม การเสริมความเข้มแข็งของกลไกชุมชน การเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี ตลอดจนประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อชุมชน โดยประเด็นการสนับสนุนที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าและเหมาะสมต่อชุมชน และการทำให้สภาองค์กรชุมชนเป็นกลไกกลางในการเชื่อมโยงการพัฒนาได้รับคะแนนในระดับสูง ขณะที่ประเด็นการเสริมสร้างรายได้หรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจของชุมชนได้ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 ซึ่งแม้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แต่ต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นโดยเปรียบเทียบ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อนว่าครัวเรือนบางส่วนยังเผชิญข้อจำกัดด้านรายได้ หนี้สิน อาชีพ และภาระค่าใช้จ่าย

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จุดแข็งสำคัญอยู่ที่ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม ความสามารถในการปรับตัวตามสถานการณ์ ตลอดจนการประสานงานกับภาคี ขณะที่ประเด็นที่มีคะแนนต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นโดยเปรียบเทียบ ได้แก่ ความเหมาะสมของกระบวนการและเอกสารที่ไม่เป็นภาระเกินความจำเป็น ความเรียบง่ายของขั้นตอน ความชัดเจนของหลักเกณฑ์และคู่มือ ตลอดจนระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล ส่วนด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาได้รับการยอมรับอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่ การให้คำแนะนำ การช่วยแก้ไขปัญหา และการประสานงาน ซึ่งสะท้อนว่าเจ้าหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมระบบการสนับสนุนของ พอช. เข้ากับการทำงานจริงในพื้นที่

การจำแนกผลตามโครงการพบว่า ทุกโครงการได้รับการประเมินในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยความพึงพอใจภาพรวมของโครงการบ้านพอเพียงอยู่ที่ 4.76 คะแนน โครงการบ้านมั่นคง 4.73 คะแนน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน 4.70 คะแนน โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ 4.69 คะแนน และโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน 4.62 คะแนน ขณะเดียวกันผลจำแนกตามภูมิภาคยังคงสะท้อนระดับความพึงพอใจสูงในทุกพื้นที่ แม้มีความแตกต่างของระดับคะแนนบางส่วนตามบริบทของแต่ละภูมิภาค

ผลด้านความเชื่อมั่นยืนยันความสำคัญของ พอช. ในมุมมองของผู้รับบริการ โดยร้อยละ 98.50 มีความเชื่อมั่นต่อบทบาทของ พอช. ในการพัฒนาชุมชนในระดับมากถึงมากที่สุด และร้อยละ 98.33 เห็นว่าหากไม่มี พอช. ชุมชนจะได้รับผลกระทบตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไป ที่สำคัญ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับ พอช. มิได้จำกัดอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับงบประมาณ โดยร้อยละ 41.50 มอง พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา ร้อยละ 31.17 รู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกับ พอช. และร้อยละ 22.83 มอง พอช. ในฐานะพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนา สะท้อนฐานความสัมพันธ์เชิงความร่วมมือที่ค่อนข้างเข้มแข็งระหว่างสถาบันฯ กับชุมชน

ผลการสำรวจคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ผลการประเมินปี 2569 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยมีคะแนนภาพรวม 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.58 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาได้รับคะแนนสูงที่สุด 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.44 รองลงมาคือด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนหรือประสิทธิผล 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.22 และด้านกระบวนการหรือประสิทธิภาพ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.09 ทั้งนี้ แนวโน้มย้อนหลังระหว่างปี 2566–2569 มีลักษณะผันผวน โดยคะแนนภาพรวมเปลี่ยนจาก 3.95 คะแนนในปี 2566 เป็น 4.23 คะแนนในปี 2567 ลดลงเป็น 4.01 คะแนนในปี 2568 และเพิ่มขึ้นเป็น 4.38 คะแนนในปี 2569 ซึ่งเป็นระดับสูงที่สุดในช่วงเวลาที่ศึกษา จึงสะท้อนการปรับตัวดีขึ้นอย่างชัดเจนในปีล่าสุด มากกว่าจะตีความว่าเพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี

ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการรับรู้ต่อพัฒนาการขององค์กร โดยร้อยละ 59.00 ของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการเห็นว่าการดำเนินงานของ พอช. ดีขึ้นอย่างชัดเจน และอีกร้อยละ 22.00 เห็นว่าดีขึ้นเล็กน้อย รวมเป็นร้อยละ 81.00 ที่รับรู้ถึงพัฒนาการในทิศทางที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ร้อยละ 97.00 ระบุว่าพร้อมหรือพร้อมอย่างยิ่งที่จะแนะนำหรือสนับสนุนให้หน่วยงานหรือภาคีอื่นนำแนวทางการดำเนินงานของ พอช. ไปประยุกต์ใช้ แสดงถึงระดับการยอมรับและความเชื่อมั่นต่อแนวทางการทำงานขององค์กรในระดับสูง

อย่างไรก็ตาม การพิจารณาผลรายประเด็นของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการทำให้เห็นพื้นที่สำหรับการพัฒนาเพิ่มเติม โดยจุดแข็งของด้านกระบวนการอยู่ที่ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวตามสถานการณ์ ซึ่งได้รับ 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 ขณะที่ความครบถ้วน เพียงพอและทันเวลาของข้อมูลและเอกสารเพื่อการตัดสินใจได้ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 และระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์และการตัดสินใจได้ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 นอกจากนี้ ประเด็นด้านการกระจายอำนาจและการบริหารจัดการในระดับพื้นที่ ตลอดจนระยะเวลาการจัดส่งวาระและข้อมูลประกอบการพิจารณา มีคะแนนต่ำกว่าองค์ประกอบเด่นอื่นโดยเปรียบเทียบ จึงสะท้อนว่าระบบข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เป็นประเด็นที่ปรากฏซ้ำในหลายมิติของการประเมินและควรได้รับความสำคัญในการพัฒนาระยะต่อไป

ในด้านเจ้าหน้าที่ คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการให้คะแนนสูงต่อความสามารถในการประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานระหว่างคณะอนุกรรมการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และความพร้อมในการสนับสนุนและตอบสนองต่อข้อสั่งการหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งได้คะแนนเท่ากันที่ 4.45 คะแนน ขณะที่

การจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาได้ 4.44 คะแนน ส่วนความรู้ความเข้าใจในประเด็นงานและความสามารถในการอธิบายข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจมีคะแนนต่ำกว่าเล็กน้อยที่ 4.38 และ 4.39 คะแนนตามลำดับ แต่ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้งหมด

ข้อค้นพบเชิงคุณภาพ ช่วยอธิบายว่า คุณค่าของ พอช. มิได้อยู่เพียงการสนับสนุนงบประมาณหรือโครงการ แต่มีแก่นสำคัญอยู่ที่หลักคิดการพัฒนาที่เชื่อมั่นในศักยภาพของประชาชน ใช้พื้นที่และชุมชนเป็นฐาน เปิดให้ชุมชนเป็นเจ้าของกระบวนการ มีส่วนร่วมในการกำหนดปัญหา จัดทำข้อมูลและแผน ร่วมตัดสินใจบริหารจัดการ และเชื่อมโยงการพัฒนากับหน่วยงานและทรัพยากรภายนอก โดยเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ผู้ประสาน และหุ้นส่วนการพัฒนา จุดแข็งดังกล่าวเป็นลักษณะสำคัญที่ผู้ให้ข้อมูลมองว่าทำให้ พอช. แตกต่างจากรูปแบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐโดยทั่วไป

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความสำเร็จและความต่อเนื่องของการพัฒนามิได้เกิดขึ้นในระดับเดียวกันทุกพื้นที่ แต่สัมพันธ์กับความพร้อมของผู้นำ ทีมงาน กลไกองค์กร ระบบบริหาร ข้อมูล ทรัพยากร ภาคี และสภาพเศรษฐกิจของครัวเรือน รวมถึงความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือวิกฤต ความยั่งยืนจึงไม่ควรพิจารณาเพียงว่าผลที่เกิดขึ้นยังคงอยู่หรือไม่ แต่ควรพิจารณาความสามารถของชุมชนในการรักษาสิ่งที่พัฒนาไว้ ปรับตัวต่อเงื่อนไขใหม่ ฟื้นฟูเมื่อได้รับผลกระทบ และต่อยอดการพัฒนาเมื่อบริบทเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ ยังพบความท้าทายสำคัญระหว่างการรักษาอัตลักษณ์การทำงานจากฐานล่างกับข้อกำหนดของระบบบริหาร การกระจายอำนาจกับความพร้อมที่แตกต่างกันของกลไกพื้นที่ การขยายภารกิจกับข้อจำกัดด้านกำลังคนและทรัพยากร ตลอดจนการเปลี่ยนผ่านของบุคลากรและผู้นำระหว่างรุ่น

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ พอช.

จากผลการประเมินทั้งหมด สามารถสังเคราะห์ข้อเสนอแนะสำคัญสำหรับการดำเนินงานของ พอช. ในระยะต่อไปได้ดังนี้

1) **รักษาและพัฒนารูปแบบการทำงานโดยใช้พื้นที่และชุมชนเป็นฐาน** ควรรักษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการกำหนดโจทย์ จัดทำข้อมูลและแผน ร่วมตัดสินใจ และบริหารจัดการการพัฒนา พร้อมปรับรูปแบบการสนับสนุนให้สอดคล้องกับศักยภาพ ความพร้อม และบริบทที่แตกต่างกันของแต่ละพื้นที่

2) **พัฒนาขีดความสามารถของกลไกพื้นที่ควบคู่กับการกระจายบทบาทและความรับผิดชอบ** ควรเสริมศักยภาพของผู้นำ ทีมงาน และกลไกพื้นที่ในด้านข้อมูล แผน การบริหารทรัพยากร ระบบบัญชี การตรวจสอบ และการสืบทอดบทบาท เพื่อให้การกระจายอำนาจสอดคล้องกับความพร้อมของแต่ละพื้นที่

3) **รักษาจุดแข็งด้านบุคลากรควบคู่กับการพัฒนาระบบความต่อเนื่องของคนและองค์ความรู้** ควรรักษาบทบาทเจ้าหน้าที่ในฐานะพี่เลี้ยงและผู้ประสาน พร้อมพัฒนาระบบถ่ายทอดองค์ความรู้ บริหารกำลังคนและภาระงานอย่างเหมาะสม และผสานประสบการณ์การทำงานกับชุมชนเข้ากับทักษะด้านข้อมูลและเทคโนโลยี

4) **ยกระดับระบบข้อมูลจากการจัดเก็บข้อมูลไปสู่การสนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจ** ควรพัฒนาระบบข้อมูลให้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน เชื่อมโยงกัน และนำไปใช้ได้จริงทั้งในระดับพื้นที่และระดับบริหาร โดยแยกระบบบันทึกข้อมูลออกจากระบบสนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจอย่างชัดเจน

5) **ทบทวนกระบวนการและเอกสารเพื่อเพิ่มความคล่องตัวโดยรักษาความโปร่งใสและการตรวจสอบได้** ควรลดขั้นตอนและข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ปรับแบบฟอร์มและหลักเกณฑ์ให้เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับลักษณะงาน พร้อมคงมาตรฐานด้านความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการตรวจสอบได้

6) **พัฒนาความร่วมมือกับภาคีจากการประสานไปสู่การเชื่อมบทบาท ทรัพยากร และความต่อเนื่องของการดำเนินงาน** ควรยกระดับความร่วมมือให้มีความชัดเจนด้านบทบาท ทรัพยากร ระยะเวลา และความรับผิดชอบ รวมถึงวางกลไกเชื่อมต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนต่อเนื่อง

7) **เชื่อมฐานความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยและสวัสดิการกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจในมิติที่กว้างขึ้น** ควรใช้ฐานองค์กรชุมชน ข้อมูล และแผนที่พัฒนาขึ้น เชื่อมต่อไปสู่ประเด็นอาชีพ รายได้ หนี้สิน และเศรษฐกิจฐานราก โดย พอช. เน้นบทบาทการพัฒนากลไกและเชื่อมภาคีที่มีความเชี่ยวชาญและอำนาจหน้าที่โดยตรง

โดยสรุป ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สะท้อนว่า พอช. มีฐานความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการยอมรับจากทั้งผู้รับบริการและผู้ที่มีบทบาทด้านการกำกับและสนับสนุนการบริหารจัดการในระดับสูง จุดแข็งสำคัญอยู่ที่การทำงานโดยยึดพื้นที่และชุมชนเป็นฐาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของการพัฒนา ความยืดหยุ่นในการทำงาน บทบาทของเจ้าหน้าที่ในฐานะพี่เลี้ยงและผู้ประสาน ตลอดจนความสามารถในการเชื่อมโยงชุมชนกับภาคีและทรัพยากร อย่างไรก็ตาม การรักษาและต่อยอดผลดังกล่าวจำเป็นต้องพัฒนาระบบสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งควบคู่กัน โดยเฉพาะระบบข้อมูลและการตัดสินใจ กระบวนการและเอกสาร การกระจายอำนาจที่สอดคล้องกับความพร้อมของพื้นที่ กำลังคนและการสืบทอดบุคลากร การบูรณาการภาคี และการติดตามผลลัพธ์ในระยะยาว เพื่อให้ พอช. สามารถรักษาอัตลักษณ์ของการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชน พร้อมทั้งรองรับโจทย์การพัฒนาที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงมากขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินโครงการ

กรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ให้ความสำคัญกับการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการตอบสนองต่อประชาชน โดยกำหนดให้คณะกรรมการองค์การมหาชนกำกับให้องค์การมหาชนมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินภายนอก และมีผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่องานขององค์การมหาชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 รวมทั้งกำกับให้มีการนำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการสนับสนุนองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนให้สามารถพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและจัดการตนเองได้อย่างเข้มแข็ง การดำเนินงานของสถาบันฯ จึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน องค์กรชุมชน เครือข่ายชุมชน ตลอดจนคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ การรับฟังความคิดเห็นและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเหล่านี้จึงเป็นกลไกสำคัญในการสะท้อนคุณภาพ ผลสัมฤทธิ์ กระบวนการให้บริการ และการปฏิบัติงานของบุคลากรจากมุมมองของผู้ที่มีประสบการณ์ตรงต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ

ที่ผ่านมา พอช. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ ผลที่ได้รับจากการสนับสนุน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนา รวมทั้งการสำรวจความคิดเห็นของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งมุมมองระดับพื้นที่และมุมมองด้านการกำกับและสนับสนุนการบริหารจัดการขององค์กร

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จึงมีความจำเป็นทั้งในฐานะเครื่องมือสำหรับประเมินผลการดำเนินงานตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน และเป็นกระบวนการจัดเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินการอย่างเป็นอิสระ มีความน่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้ ผลการสำรวจจะช่วยสะท้อนทั้งจุดเด่น ประเด็นที่ควรรักษาไว้ และประเด็นที่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติม ตลอดจนใช้เป็นฐานสำหรับจัดทำข้อเสนอแนะและติดตามการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้การให้บริการและการสนับสนุนของ พอช. สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและองค์กรชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสถาบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน

1.3 องค์กร / หน่วยงาน / บุคคลที่เป็นภาคีความร่วมมือ

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ

1.4 ขอบเขตและกิจกรรมการดำเนินงาน

การออกแบบเครื่องมือการสำรวจความพึงพอใจ ด้านเนื้อหา มุ่งเน้นการสำรวจเชิงประเมินตามกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยเป็นไปตามหลักวิชาการและสอดคล้องกับภารกิจของ พอช. อย่างน้อยครอบคลุมเนื้อหาการสำรวจใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการสนับสนุนจาก พอช. (ประสิทธิผล) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ พอช. (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. หรือด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

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

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

ด้านกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก พอช. ในปี พ.ศ. 2569 โดยเป็นโครงการหลักที่มีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค กำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาไม่น้อยกว่า 600 คน

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

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

บทที่ 2
กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ให้ครอบคลุมทั้งผลที่เกิดขึ้นจากการสนับสนุน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนความเชื่อมั่น ความผูกพัน ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ พอช.

การดำเนินงานสำรวจกำหนดขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดด้านความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ ประกอบกับการพิจารณาภารกิจและลักษณะการดำเนินงานของ พอช. เพื่อพัฒนาเครื่องมือที่สามารถสะท้อนประสบการณ์และความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรอบด้าน โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลัก 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการภายใต้โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก พอช. และคณะกรรมการสถาบันฯ รวมถึงคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับ พอช. ทั้งนี้ การดำเนินการครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดกรอบแนวคิด การออกแบบเครื่องมือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การจัดเก็บข้อมูล การควบคุมคุณภาพข้อมูล ตลอดจนการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 กรอบแนวคิดด้านความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือ Satisfaction เป็นสภาวะทางความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังในระดับหนึ่ง ในบริบทของการให้บริการ ความพึงพอใจเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และผู้รับบริการ ซึ่งมีความต้องการ ความคาดหวัง และประสบการณ์ต่อการได้รับบริการแตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงสัมพันธ์กับระดับการตอบสนองที่ได้รับจากผู้ให้บริการ กล่าวคือ เมื่อการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังได้ในระดับสูง ย่อมมีแนวโน้มก่อให้เกิดความรู้สึกเชิงบวก ความเชื่อมั่น ความผูกพัน และการกล่าวถึงองค์กรในเชิงบวก ในทางตรงกันข้าม หากบริการไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังได้อย่างเพียงพอ อาจนำไปสู่ความรู้สึกไม่พึงพอใจและการประเมินองค์กรในเชิงลบ

แนวคิดดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความต้องการของมนุษย์ เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลส่วนหนึ่งเกิดจากแรงจูงใจหรือแรงขับที่ผลักดันให้บุคคลแสวงหาการตอบสนองต่อความต้องการของตน ความต้องการดังกล่าวอาจเกิดจากปัจจัยทางกายภาพหรือชีววิทยา ตลอดจนปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคม เช่น ความต้องการได้รับการยอมรับ การยกย่อง การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคม และความต้องการประสบความสำเร็จ ดังนั้น การทำความเข้าใจระดับความพึงพอใจจึงจำเป็นต้องพิจารณาทั้งสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและระดับความต้องการหรือความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการควบคู่กัน

2.1.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการหลายระดับเรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐานไปสู่ความต้องการระดับสูง เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นจะมีบทบาทในการจูงใจพฤติกรรมของบุคคลมากขึ้น โดยสามารถจำแนกความต้องการออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

1) **ความต้องการทางกายภาพ (Basic Physical Needs)** เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน ยารักษาโรค และปัจจัยจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ บุคคลจะให้ความสำคัญกับความต้องการในระดับต่อไป

2) **ความต้องการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety and Security Needs)** เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองจากความเสี่ยงหรืออันตราย รวมถึงความมั่นคงในการดำรงชีวิต การประกอบอาชีพ และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งการได้รับความมั่นคงและความแน่นอนในระดับที่เหมาะสมจะนำไปสู่ความพึงพอใจและส่งเสริมให้บุคคลมุ่งสู่ความต้องการระดับสูงขึ้น

3) **ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือองค์การ (Belonging or Social Needs)** เป็นความต้องการได้รับการยอมรับ การมีส่วนร่วม การเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือองค์การ ตลอดจนการได้รับความรัก ความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น

4) **ความต้องการได้รับการยกย่องและการยอมรับ (Esteem and Status Needs)** เป็นความต้องการได้รับการเคารพ ยอมรับ และเห็นคุณค่า ทั้งจากตนเองและจากบุคคลอื่น รวมถึงความรู้สึกถึงความสำเร็จ สถานภาพ ความมีคุณค่า และความสามารถของตนเอง

5) **ความต้องการบรรลุศักยภาพและความสำเร็จสูงสุดของตนเอง (Self-actualization and Fulfillment Needs)** เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวข้องกับการใช้ศักยภาพ ความรู้ และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือความสำเร็จตามที่บุคคลกำหนดไว้

แนวคิดดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ความพึงพอใจสัมพันธ์กับการที่บุคคลได้รับการตอบสนองต่อความต้องการในระดับต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำความเข้าใจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช. ทั้งในด้านคุณภาพชีวิต ความมั่นคง การมีส่วนร่วม การได้รับการยอมรับ และศักยภาพในการพึ่งพาตนเองของชุมชน

2.1.3 แนวคิดการวัดคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL

แบบจำลอง SERVQUAL เป็นแนวคิดสำหรับประเมินคุณภาพการบริการที่พัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry โดยให้ความสำคัญกับการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้หรือประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการบริการ การเปรียบเทียบดังกล่าวช่วยให้องค์กรสามารถพิจารณาระดับคุณภาพการบริการและระบุประเด็นที่ยังมีช่องว่างระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง

การประเมินตามแนวคิด SERVQUAL สามารถดำเนินการผ่านแบบสอบถาม การสำรวจ หรือวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์และการรับรู้ของผู้รับบริการ เพื่อใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการบริการและกำหนดประเด็นสำหรับการพัฒนาการดำเนินงาน

ในระดับมิติหลัก แนวคิดดังกล่าวให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการใน 5 มิติ ได้แก่ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจ และความเข้าใจหรือเอาใจใส่ผู้รับบริการ ขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สามารถอธิบายองค์ประกอบของคุณภาพการบริการได้ 10 ประการ ได้แก่

1) **สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles)** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการให้บริการ เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ และภาพลักษณ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ

2) **ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ และเป็นไปตามที่ได้กำหนดหรือสื่อสารไว้

3) **การตอบสนอง (Responsiveness)** หมายถึง ความพร้อมและความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ ตอบคำถาม หรือดำเนินการตามความต้องการของผู้รับบริการ

4) **การสื่อสาร (Communication)** หมายถึง ความสามารถในการให้ข้อมูลและสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างชัดเจน ถูกต้อง และเข้าใจได้

5) **ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (Credibility)** หมายถึง ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ ความรู้ และพฤติกรรมที่สร้างความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ

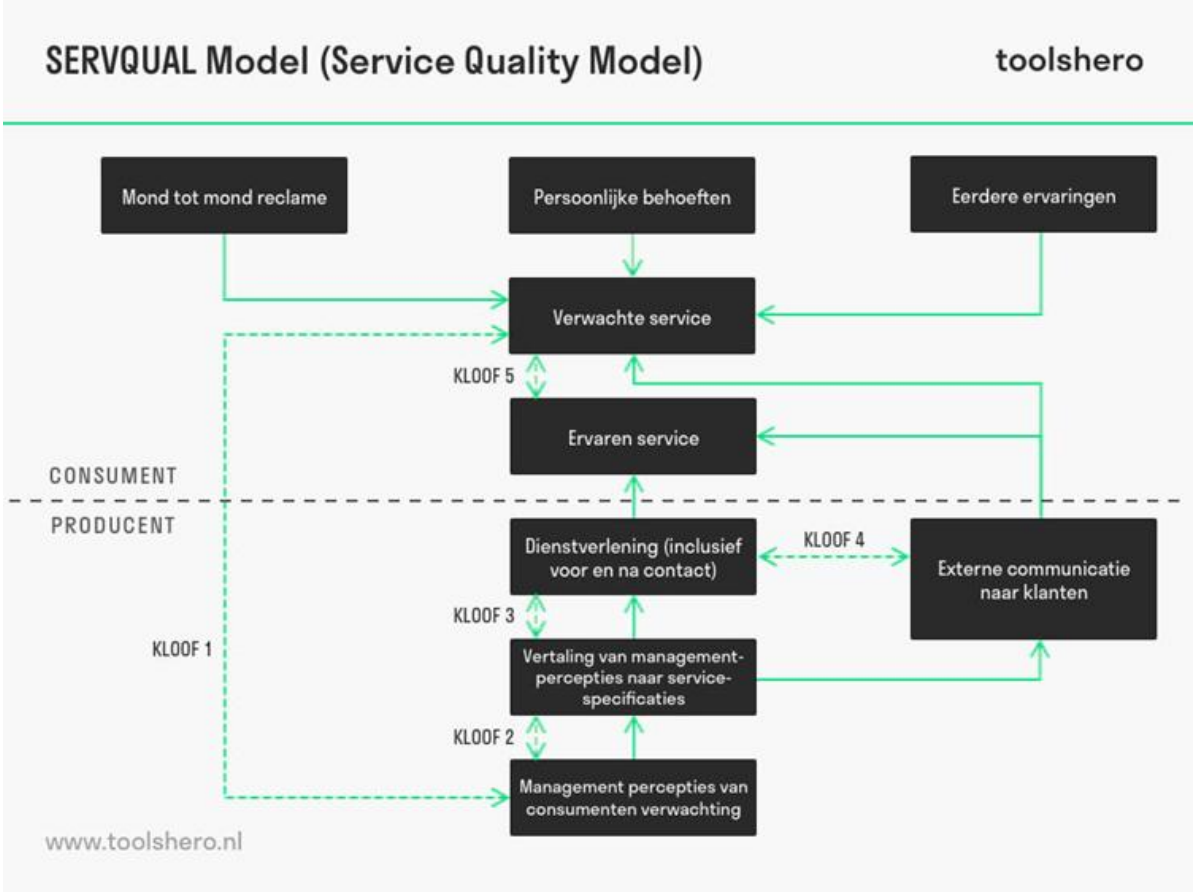
6) **ความปลอดภัย (Security)** หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยและได้รับการคุ้มครองทั้งด้านข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการเงิน และด้านกายภาพ

7) **ความสามารถ (Competence)** หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

8) **ความสุภาพ (Courtesy)** หมายถึง ความสุภาพ ความเคารพ ความเป็นมิตร และการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

9) **ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding the Customer)** หมายถึง ความสามารถในการทำความเข้าใจความต้องการ ความแตกต่าง และบริบทของผู้รับบริการ รวมถึงการปรับแนวทางการให้บริการให้เหมาะสม

10) **การเข้าถึงบริการ (Access)** หมายถึง ความสะดวกและความสามารถของผู้รับบริการในการเข้าถึงบริการ ช่องทางการติดต่อ และการได้รับบริการโดยปราศจากอุปสรรคที่ไม่จำเป็น



แผนภาพที่ 2.1.3-1 กรอบแนวคิดการวัดระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL

การนำ SERVQUAL มาใช้ในการประเมินช่วยให้องค์กรสามารถพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในแต่ละมิติ และนำผลที่ได้ไปใช้ระบุประเด็นที่มีศักยภาพในการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพการบริการได้อย่างเป็นระบบ

2.1.4 แนวคิดช่องว่างคุณภาพการบริการ 5 ประการ

แนวคิด SERVQUAL ให้ความสำคัญกับช่องว่างที่อาจเกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจต่อการบริการ โดยสามารถจำแนกช่องว่างสำคัญออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ช่องว่างด้านความรู้ (Knowledge Gap) เกิดขึ้นเมื่อองค์กรมีความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการไม่เพียงพอ ส่งผลให้การออกแบบหรือการจัดบริการอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง

ประการที่ 2 ช่องว่างด้านมาตรฐาน (Standards Gap) เกิดขึ้นเมื่อความเข้าใจขององค์กรเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการไม่สามารถถ่ายทอดไปสู่หลักเกณฑ์ มาตรฐาน หรือกระบวนการให้บริการที่เหมาะสมได้

ประการที่ 3 ช่องว่างด้านการส่งมอบบริการ (Delivery Gap) เกิดขึ้นเมื่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการจริงไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือรูปแบบบริการที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดด้านกระบวนการ บุคลากร หรือการบริหารจัดการ

ประการที่ 4 ช่องว่างด้านการสื่อสาร (Communication Gap) เกิดขึ้นเมื่อข้อมูลที่องค์กรสื่อสารต่อผู้รับบริการไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังที่แตกต่างจากสิ่งที่องค์กรสามารถดำเนินการได้

ประการที่ 5 ช่องว่างด้านการรับรู้และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Gap) เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพและระดับความพึงพอใจโดยรวม



แผนภาพที่ 2.1.4-1 ช่องว่าง 5 ประการด้านคุณภาพการบริการ

2.1.5 การประยุกต์ใช้แนวคิด SERVQUAL

แนวคิด SERVQUAL สามารถประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการประเมินและพัฒนาคุณภาพการบริการในหลายด้าน โดยเฉพาะการวัดคุณภาพบริการ การประเมินความพึงพอใจ การค้นหาประเด็นที่เป็นช่องว่างของบริการ และการนำข้อมูลจากผู้รับบริการไปใช้ประกอบการพัฒนาการดำเนินงาน

ตารางที่ 2.1.5-1 การประยุกต์ใช้แนวคิด SERVQUAL

การประยุกต์ใช้	สาระสำคัญ
การวัดคุณภาพการบริการ	เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ต่อบริการ เพื่อระบุประเด็นที่คุณภาพการบริการยังไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง
การประเมินความพึงพอใจ	ใช้ข้อมูลจากประสบการณ์ของผู้รับบริการในการประเมินว่าบริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ในระดับใด
การพัฒนาและนวัตกรรมบริการ	ใช้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนากระบวนการหรือรูปแบบบริการ
การเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน	ใช้ข้อมูลด้านคุณภาพบริการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลา หน่วยบริการ หรือหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

การประยุกต์ใช้	สาระสำคัญ
การพัฒนาบุคลากร	ใช้ผลการประเมินเพื่อระบุประเด็นด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการให้บริการที่ต้องได้รับการพัฒนา
การฟื้นฟูคุณภาพบริการ	ใช้ประเมินผลการดำเนินงานภายหลังเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องในการให้บริการ เพื่อพัฒนากระบวนการตอบสนองและแก้ไขปัญหา

นอกจากนี้ SERVQUAL มีทั้งจุดเด่นและข้อจำกัดในการนำมาใช้ โดยจุดเด่นสำคัญคือสามารถประเมินคุณภาพบริการได้อย่างเป็นระบบ ให้ความสำคัญกับมุมมองของผู้รับบริการ และช่วยระบุช่องว่างที่สามารถนำไปใช้ประกอบการพัฒนาได้ อย่างไรก็ตาม ผลการประเมินส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการรับรู้และการตีความของผู้ตอบ จึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานในการออกแบบเครื่องมือ การจัดเก็บข้อมูล และการแปลผลอย่างเหมาะสม

ตารางที่ 2.1.5-2 ข้อดีและข้อจำกัดของการประยุกต์ใช้ SERVQUAL

ข้อดี	ข้อจำกัด
ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการบริการ	ผลการประเมินขึ้นอยู่กับการรับรู้ของผู้รับบริการ
ให้ความสำคัญกับมุมมองของผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง	การรับรู้และความคาดหวังของผู้ตอบอาจแตกต่างกันตามบุคคลและบริบท
สามารถใช้วินิจฉัยและระบุช่องว่างของการบริการได้	การกำหนดมาตรวัดจำเป็นต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการและกลุ่มเป้าหมาย
สามารถใช้เปรียบเทียบผลการดำเนินงานได้	—
ให้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประกอบการปรับปรุงบริการได้	—

2.1.6 กรอบแนวคิดสำหรับการสำรวจความพึงพอใจของ พอช.

จากแนวคิดด้านความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ ประกอบกับลักษณะภารกิจของ พอช. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จึงกำหนดกรอบการประเมินให้ครอบคลุม 3 มิติหลัก ได้แก่

1) ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช. หรือมิติประสิทธิผล มุ่งประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการสนับสนุนของ พอช. ต่อองค์กรชุมชน ชุมชน และประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หรือมิติประสิทธิภาพ มุ่งประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน ระบบบริหารจัดการ การเข้าถึงบริการ และการประสานงาน

3) ด้านเจ้าหน้าที่และผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มุ่งประเมินความรู้ ความสามารถ พฤติกรรมการให้บริการ การประสานงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ

นอกเหนือจาก 3 มิติหลักดังกล่าว แบบสำรวจยังครอบคลุมความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับความเชื่อมั่น ความผูกพัน จุดเด่น ปัญหาและข้อจำกัด ความคาดหวัง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ พอช. เพื่อให้ผลการสำรวจสามารถสะท้อนทั้งระดับความพึงพอใจเชิงปริมาณและความคิดเห็นเชิงคุณภาพของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรอบด้าน

2.2 ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือหลักในการจัดเก็บข้อมูล โดยออกแบบให้สอดคล้องกับบทบาทและความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละกลุ่มเป้าหมายกับ พอช. แบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับ พอช.

2.2.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จัดทำขึ้นเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้ที่ทำงานร่วมกับ พอช. โดยมุ่งสะท้อนระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความต้องการ ปัญหา ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ ทั้งในมิติผลที่ได้รับจากการสนับสนุน กระบวนการให้บริการ คุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับ พอช.

แบบสำรวจประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ดังนี้

ตารางที่ 2.2.1-1 โครงสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วน	ประเด็นการสำรวจ	สาระสำคัญ
ส่วนที่ 1	ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ	เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะหรือตำแหน่งในกลุ่มหรือองค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. โครงการที่เข้าร่วม และพื้นที่ดำเนินงาน
ส่วนที่ 2	ผลที่ได้รับจากการสนับสนุนหรือมิติประสิทธิผล	ผลต่อการมีส่วนร่วม คุณภาพชีวิต ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การพึ่งพาตนเอง ที่อยู่อาศัย สวัสดิการชุมชน การพัฒนาผู้นำ การเชื่อมโยงภาคี ข้อมูลและแผนพัฒนา รวมถึงความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
ส่วนที่ 3	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หรือมิติประสิทธิภาพ	ความโปร่งใส หลักเกณฑ์และขั้นตอน เอกสาร ความคล่องตัว ความรวดเร็ว การเบิกจ่าย ช่องทางการเข้าถึงบริการ การมีส่วนร่วม ระบบข้อมูล การติดตามประเมินผล และการประสานงาน
ส่วนที่ 4	เจ้าหน้าที่และผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	ความรู้และทักษะ ความเข้าใจบริบทพื้นที่ การทำงานแบบพี่เลี้ยงหรือหุ้นส่วน การสื่อสาร ความโปร่งใส ความเป็นธรรม การประสานงาน การติดตามสนับสนุน มนุษยสัมพันธ์ และความรับผิดชอบ
ส่วนที่ 5	ความคิดเห็นโดยรวม	ปัญหาและข้อจำกัด จุดเด่น ความเชื่อมั่น ความผูกพัน ผลกระทบหากไม่มี พอช. ความต้องการในการพัฒนา ความคาดหวังต่อบทบาทในอนาคต และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในส่วนของ ผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของ พอช. แบบสำรวจมุ่งประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสให้องค์กรชุมชนและขบวนองค์กรชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่ การยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ ความเหมาะสมของประโยชน์ที่เกิดจากโครงการและงบประมาณ การสร้างรายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง การสร้างความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัย การส่งเสริมระบบสวัสดิการชุมชน การพัฒนาแกนนำและผู้นำชุมชน การสร้างการยอมรับในพื้นที่ การเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี การพัฒนาข้อมูลและแผนพัฒนาที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ตลอดจนความพร้อมของชุมชนต่อการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์วิกฤต

สำหรับ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ แบบสำรวจมุ่งประเมินประสิทธิภาพของระบบการดำเนินงานของ พอช. ทั้งด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความชัดเจนของหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและคู่มือ ความไม่ซับซ้อนของกระบวนการ ความเหมาะสมของเอกสาร ความคล่องตัวของการบริหารจัดการระดับพื้นที่ ความรวดเร็วของกระบวนการและการเบิกจ่ายงบประมาณ ความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์เร่งด่วน ความสะดวกของช่องทางติดต่อและการเข้าถึงบริการ การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม การใช้พื้นที่เป็นฐานในการพัฒนา ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล ระบบติดตามและประเมินผล รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง

ใน ด้านเจ้าหน้าที่และผู้ส่งเสริมงานพัฒนา แบบสำรวจมุ่งประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พอช. ในฐานะกลไกเชื่อมโยงนโยบายและทรัพยากรของสถาบันฯ ไปสู่การทำงานร่วมกับชุมชน ครอบคลุมทั้งความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชน ความสามารถในการปรับแนวทางการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ การทำงานกับชุมชนในลักษณะพี่เลี้ยงหรือหุ้นส่วนการพัฒนา การส่งเสริมการมีส่วนร่วม การอธิบายข้อมูลและขั้นตอนให้เข้าใจง่าย ความซื่อสัตย์ โปร่งใส และเป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ ความสามารถในการให้คำแนะนำและประสานงาน การติดตามสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ และความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ

ส่วน ความคิดเห็นโดยรวม เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสะท้อนความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานของ พอช. ทั้งด้านปัญหาหรือข้อจำกัดของกระบวนการดำเนินงาน การพิจารณาอนุมัติโครงการ ระบบเอกสาร ระบบข้อมูล การประสานงาน การสื่อสาร และบุคลากร รวมถึงจุดเด่นของ พอช. ความเชื่อมั่นต่อบทบาทของสถาบันฯ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากไม่มี พอช. ระดับความผูกพันและความเชื่อมโยงกับองค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ความต้องการให้ปรับปรุงหรือพัฒนา ความคาดหวังต่อบทบาทของ พอช. ในระยะ 3–5 ปีข้างหน้า และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ดังนั้น แบบสำรวจผู้รับบริการจึงเป็นเครื่องมือที่ครอบคลุมทั้งการประเมินผลลัพธ์ของการสนับสนุน คุณภาพของกระบวนการให้บริการ ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ และความสัมพันธ์เชิงสถาบันระหว่าง พอช. กับชุมชน โดยข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ประกอบการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานและการให้บริการให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

เอกสารแบบสำรวจแสดงในภาคผนวก ก

2.2.2 แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็นของผู้มีบทบาทในกลไกการกำกับ สนับสนุน พิจารณา และขับเคลื่อนการดำเนินงานร่วมกับ พอช. โดยมุ่งประเมินระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนและการอำนวยการปฏิบัติงานตามกลไกคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ รวมถึงรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพัฒนาระบบบริหารจัดการและการสนับสนุนการดำเนินงานของกลไกดังกล่าว

แบบสำรวจประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ดังนี้

ตารางที่ 2.2.2-1 โครงสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

ส่วน	ประเด็นการสำรวจ	สาระสำคัญ
ส่วนที่ 1	ข้อมูลพื้นฐาน	เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานะหรือตำแหน่ง บทบาทหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงานในคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ
ส่วนที่ 2	ผลที่ได้รับจากการสนับสนุนหรือมิติประสิทธิผล	การขับเคลื่อนนโยบาย เครื่องมือสนับสนุนชุมชน การเชื่อมโยงภาคี การสร้างความเข้มแข็งของกลไกชุมชน การพัฒนาผู้นำ การใช้ข้อมูลและองค์ความรู้ และผลลัพธ์ต่อชุมชน
ส่วนที่ 3	กระบวนการและขั้นตอนหรือมิติประสิทธิภาพ	โครงสร้างบริหาร การกระจายอำนาจ การประสานงาน ข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณา การจัดส่งวาระ กระบวนการประชุม ระบบข้อมูล การสื่อสาร และความยืดหยุ่นของกระบวนการ
ส่วนที่ 4	เจ้าหน้าที่และผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	ความรู้ความเข้าใจ การจัดเตรียมข้อมูล การอธิบายประเด็นเพื่อการตัดสินใจ การประสานงาน ความพร้อมในการสนับสนุน และการตอบสนองต่อข้อสั่งการหรือข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 5	ความคิดเห็นโดยรวม	ความพึงพอใจโดยรวม เหตุผลประกอบคะแนน แนวโน้มการดำเนินงาน ความเชื่อมั่น การสนับสนุนแนวทางของ พอช. ประเด็นพัฒนาในระยะต่อไป และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการที่ครอบคลุมในการสำรวจประกอบด้วยกลไกในหลายระดับ ทั้งคณะกรรมการสถาบันฯ คณะอนุกรรมการด้านนโยบายและแผนงาน กองทุน บุคลากร สินเชื่อ ที่อยู่อาศัย สวัสดิการชุมชน สภาองค์กรชุมชน คณะอนุกรรมการระดับภาค ตลอดจนคณะอนุกรรมการเฉพาะด้านอื่น ๆ ซึ่งข้อมูลพื้นฐานจะใช้ประกอบการจำแนกลักษณะของผู้ตอบและพิจารณาความคิดเห็นของผู้มีบทบาทในกลไกการดำเนินงานที่แตกต่างกัน

ด้าน ผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ มุ่งประเมินความสามารถของ พอช. ในการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ ความเหมาะสมของเครื่องมือหรือโครงการที่ใช้สนับสนุนชุมชน การเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี การสนับสนุนให้กลไกชุมชนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและเข้มแข็ง การพัฒนาแกนนำและผู้นำชุมชน การใช้ข้อมูลและองค์ความรู้ประกอบการกำหนดทิศทางการพัฒนา การตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของพื้นที่ การพัฒนารูปแบบหรือแนวทางใหม่ ตลอดจนผลลัพธ์โดยรวมที่เกิดขึ้นต่อการพัฒนาชุมชน

ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ทั้งโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการ การกระจายอำนาจและการบริหารจัดการระดับพื้นที่ การประสานและบูรณาการความร่วมมือกับภาคี ความครบถ้วนและเพียงพอของข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณา ระยะเวลาในการจัดส่งวาระและข้อมูล กระบวนการประชุมและพิจารณาวาระ ระบบข้อมูลและสารสนเทศ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ตลอดจนความยืดหยุ่นของกระบวนการดำเนินงานในการปรับตัวตามสถานการณ์

ด้าน เจ้าหน้าที่และผู้ส่งเสริมงานพัฒนา มุ่งประเมินคุณภาพการสนับสนุนของบุคลากร พอช. ต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ทั้งความรู้ความเข้าใจในประเด็นงาน ความสามารถในการจัดเตรียมข้อมูลและเอกสาร ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและประเด็นสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความพร้อมในการสนับสนุนงาน และความสามารถในการตอบสนองต่อข้อสั่งการหรือข้อเสนอแนะได้อย่างเหมาะสม

สำหรับ ความคิดเห็นโดยรวม เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสะท้อนระดับความพึงพอใจโดยรวม เหตุผลประกอบการให้คะแนน ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ แนวโน้มพัฒนาการของการดำเนินงานเมื่อเทียบกับช่วงที่ผ่านมา ความพร้อมในการแนะนำหรือสนับสนุนให้หน่วยงานและภาคีอื่นนำแนวทางของ พอช. ไปใช้ รวมถึงความคิดเห็นต่อแนวทางเสริมสร้างความผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชน ตลอดจนประเด็นที่ควรให้ความสำคัญในระยะ 3 ปีข้างหน้า เช่น การบูรณาการความร่วมมือกับภาคี การพัฒนาระบบข้อมูลและการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน การติดตามและประเมินผล การสื่อสารประชาสัมพันธ์องค์กร และการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่

โดยสรุป แบบสำรวจดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำหรับประเมินคุณภาพการดำเนินงานของ พอช. จากมุมมองของกลไกกำกับ สนับสนุน และขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์ ครอบคลุมทั้งผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ คุณภาพข้อมูลและกระบวนการประชุม การประสานงานของเจ้าหน้าที่ และทิศทางการพัฒนาองค์กรในระยะต่อไป

เอกสารแบบสำรวจแสดงในภาคผนวก ข

2.3 กลุ่มเป้าหมายและขนาดตัวอย่าง

การสำรวจกำหนดกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก พอช. และคณะกรรมการสถาบันฯ รวมถึงคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับ พอช.

ตารางที่ 2.3-1 สรุปกลุ่มเป้าหมายและจำนวนตัวอย่างเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	ขอบเขต	จำนวนตัวอย่างเป้าหมาย
ผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ	ผู้รับบริการจากโครงการหลัก 5 โครงการ ครอบคลุมพื้นที่ 5 ภาค	ไม่น้อยกว่า 600 คน
คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ	คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการรวม 20 คณะ	ไม่น้อยกว่า 120 คน
รวม		**ไม่น้อยกว่า 720 คน**

2.3.1 กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายใต้โครงการต่าง ๆ

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการประกอบด้วยผู้รับบริการภายใต้โครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก พอช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จำนวน 5 โครงการหลัก ซึ่งมีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลางและตะวันตก และกรุงเทพมหานครและภาคตะวันออก โดยมีประชากรตามข้อมูลการอนุมัติโครงการ ณ วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2569 รวมทั้งสิ้น 3,140 ราย

ตารางที่ 2.3.1-1 จำนวนประชากรผู้รับบริการ จำแนกตามโครงการและพื้นที่

โครงการหลัก	เหนือ	อีสาน	ใต้	กลางและตะวันตก	กทม. และตะวันออก	รวมทั้งสิ้น
(1) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	17	22	16	13	14	82
(2) โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	227	517	116	114	115	1,089
(3) โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Eco-system) ชุมชนท้องถิ่นฝ่าวิกฤติประชากรสู่ความมั่นคงของมนุษย์และความเข้มแข็งของชุมชน	38	24	40	27	40	169
(4) โครงการบ้านพอเพียง	365	700	177	297	186	1,725
(5) โครงการบ้านมั่นคง	11	8	30	5	21	75
รวม	**658**	**1,271**	**379**	**456**	**376**	**3,140**

หมายเหตุ: จำนวนกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจเป็นข้อมูลการอนุมัติโครงการ ณ วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2569

การกำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มผู้รับบริการกำหนดไว้ไม่น้อยกว่า 600 ตัวอย่าง และใช้วิธีจัดสรรจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรจริงในแต่ละโครงการและแต่ละพื้นที่ เพื่อให้โครงสร้างของกลุ่มตัวอย่างสะท้อนการกระจายของประชากรเป้าหมาย โดยใช้หลักการคำนวณดังนี้

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times 600$$

โดยที่

n_i = จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละช่อง

N_i = จำนวนประชากรของแต่ละช่อง

N = จำนวนประชากรรวมทั้งหมด 3,140 ราย

จากการจัดสรรตามสัดส่วนประชากร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายจำแนกตามโครงการและพื้นที่ ดังนี้

ตารางที่ 2.3.1-2 แผนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โครงการหลัก	เหนือ	อีสาน	ใต้	กลางและตะวันตก	กทม. และตะวันออก	รวมทั้งสิ้น
(1) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	3	4	3	2	3	15
(2) โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	43	99	22	22	22	208
(3) โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Eco-system) ชุมชนท้องถิ่นฝ่าวิกฤติประชากรสู่ความมั่นคงของมนุษย์และความเข้มแข็งของชุมชน	7	5	8	5	8	33
(4) โครงการบ้านพอเพียง	70	134	34	57	35	330
(5) โครงการบ้านมั่นคง	2	1	6	1	4	14
รวม	**125**	**243**	**73**	**87**	**72**	**600**

หมายเหตุ: จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บข้อมูลจริงอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมและสถานการณ์ โดยคำนึงถึงจำนวนตัวอย่างรวมและการกระจายตัวของกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ

2.3.2 กลุ่มเป้าหมายคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

กลุ่มเป้าหมายอีกส่วนหนึ่ง ได้แก่ คณะกรรมการ พอช. และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม ทำหน้าที่เป็นกลไกในการบริหาร กำกับ ติดตาม และขับเคลื่อนการดำเนินงานของ พอช.

การสำรวจครอบคลุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการรวมจำนวน 20 คณะ กำหนดขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 120 คน และใช้การสุ่มอย่างง่าย โดยให้การจัดเก็บข้อมูลมีการกระจายตัวครอบคลุมทั้ง 20 คณะ เพื่อให้ความคิดเห็นที่ได้สะท้อนมุมมองของกลไกการดำเนินงานในระดับและบทบาทที่หลากหลาย

2.4 แผนและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

2.4.1 วิธีการจัดเก็บข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลกำหนดให้ใช้วิธีการที่เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้ทั้งการสำรวจเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งระดับความคิดเห็นและรายละเอียดเชิงลึกของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย การสำรวจด้วยแบบสอบถามเชิงปริมาณ จำนวน 100 ตัวอย่าง และการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ตัวอย่าง เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ประสบการณ์ ปัญหา ข้อจำกัด ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ พอช. ในรายละเอียดเพิ่มเติม

สำหรับการสำรวจด้วยแบบสอบถาม สามารถดำเนินการทั้งในรูปแบบการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าในกรณีที่มีการลงพื้นที่ รวมถึงวิธีการอื่นที่เหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ ส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึกจะมุ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์และความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ พอช. ได้อย่างละเอียด เพื่อใช้ประกอบและขยายความผลที่ได้จากการสำรวจเชิงปริมาณให้มีความครบถ้วนและชัดเจนยิ่งขึ้น

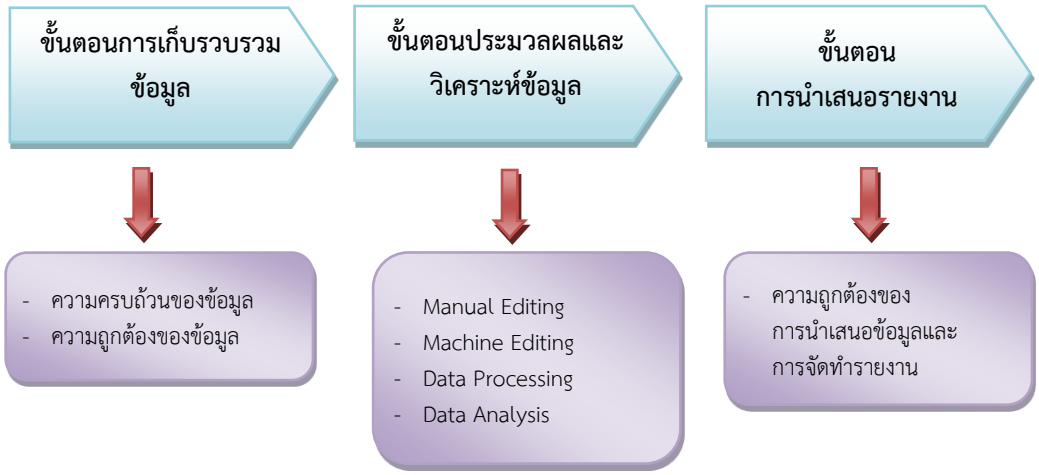
การดำเนินการจัดเก็บข้อมูลให้ความสำคัญกับการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างตามโครงการ พื้นที่ และประเภทของผู้ตอบ ตลอดจนการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด เพื่อให้ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์สามารถสะท้อนความคิดเห็นของประชากรเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุมมิติที่สำคัญของการศึกษา

2.4.2 ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล

กำหนดระยะเวลาดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2569 ทั้งนี้ระยะเวลาและรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์และความพร้อมของกลุ่มเป้าหมาย โดยยังคงให้ความสำคัญกับความครบถ้วนและคุณภาพของข้อมูลเป็นหลัก

2.5 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล

การควบคุมคุณภาพข้อมูลเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสำรวจ เนื่องจากความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ขึ้นอยู่กับคุณภาพของข้อมูลตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บรวบรวมจนถึงการจัดทำรายงาน ดังนั้น การดำเนินงานจึงกำหนดกระบวนการควบคุมคุณภาพใน 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล และขั้นตอนการนำเสนอรายงาน



แผนภาพที่ 2.5-1 การควบคุมคุณภาพข้อมูลในแต่ละขั้นตอน

2.5.1 การควบคุมคุณภาพในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอนพื้นฐานที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพของฐานข้อมูล จึงกำหนดให้มีการตรวจสอบแบบสอบถามภายหลังการจัดเก็บข้อมูล โดยพิจารณาอย่างน้อย 2 ประเด็น ได้แก่

ความครบถ้วนของข้อมูล ตรวจสอบว่าข้อคำถามที่จำเป็นได้รับการบันทึกคำตอบครบถ้วน และไม่มีการละเว้นข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการประมวลผลและวิเคราะห์

ความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล ตรวจสอบความสมเหตุสมผลและความสอดคล้องระหว่างคำตอบในแต่ละข้อ รวมถึงความสอดคล้องระหว่างข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบกับคำตอบในส่วนอื่น เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดจากการบันทึกข้อมูลหรือการตอบแบบสอบถาม

2.5.2 การควบคุมคุณภาพในขั้นตอนการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังการตรวจสอบแบบสอบถาม ข้อมูลจะถูกบันทึกเข้าสู่ฐานข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ก่อนนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยกำหนดกระบวนการควบคุมคุณภาพ ดังนี้

การตรวจสอบด้วยมือ (Manual Editing) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลที่บันทึกเข้าสู่ฐานข้อมูล เปรียบเทียบกับแบบสอบถามต้นฉบับหรือแหล่งข้อมูลที่จัดเก็บ เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล

การตรวจสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Machine Editing) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของรหัสข้อมูล ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และความเป็นไปได้ของค่าข้อมูล เพื่อค้นหาค่าที่อยู่นอกช่วงที่กำหนดหรือคำตอบที่มีความขัดแย้งกัน

การตรวจสอบความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล (Data Processing) เป็นการตรวจสอบขั้นตอนและสูตรที่ใช้ในการคำนวณ รวมทั้งผลการประมวลผล เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของค่าทางสถิติ

การตรวจสอบความถูกต้องของการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) เป็นการตรวจสอบความเหมาะสมของสถิติที่นำมาใช้ ความถูกต้องของผลการคำนวณ ตลอดจนความสอดคล้องระหว่างผลการวิเคราะห์กับข้อมูลที่จัดเก็บได้จริง

2.5.3 การควบคุมคุณภาพในขั้นตอนการนำเสนอรายงาน

ภายหลังการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล จะมีการตรวจสอบข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำรายงานทั้งในรูปแบบข้อความ ตาราง และแผนภาพ โดยพิจารณาความถูกต้อง ความครบถ้วน และความสอดคล้องระหว่างข้อมูลในส่วนต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบยอดรวมของจำนวนและร้อยละ ความสอดคล้องของจำนวนตัวอย่างระหว่างตาราง การตรวจสอบค่าที่สูงหรือต่ำผิดปกติ ตลอดจนการตรวจสอบให้ข้อความบรรยายสอดคล้องกับข้อมูลที่ปรากฏในตารางและแผนภาพ เพื่อให้รายงานมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

2.6 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อสรุปลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย ประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็น และรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ พอช. โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับประเภทของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการประเมิน

ข้อมูลจากแบบสอบถามจะได้รับการตรวจสอบและบันทึกเข้าสู่โปรแกรม Microsoft Excel ก่อนนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเป็นหลัก ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและระดับความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ

สำหรับข้อคำถามที่เป็นการประเมินระดับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ จะคำนวณคะแนนตามเกณฑ์และสูตรของตัวชี้วัดที่กำหนด รวมทั้งวิเคราะห์คะแนนในระดับข้อคำถาม มิติการประเมิน และภาพรวม เพื่อให้สามารถพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามตัวแปรพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น กลุ่มโครงการ พื้นที่ หรือคุณลักษณะของผู้ตอบ เพื่อประกอบการอธิบายลักษณะของความคิดเห็นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน โดยการนำเสนอผลจะใช้ทั้งค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความเหมาะสมของข้อมูล

สำหรับข้อคำถามปลายเปิดและความคิดเห็นเชิงคุณภาพ จะดำเนินการรวบรวม ตรวจสอบ และจัดกลุ่มประเด็นตามเนื้อหาของคำตอบ เพื่อสรุปประเด็นปัญหา ข้อจำกัด จุดเด่น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากกลุ่มเป้าหมาย และนำมาใช้ประกอบการอธิบายผลการสำรวจเชิงปริมาณ เพื่อให้ผลการศึกษาแสดงทั้งระดับความคิดเห็นและสาระสำคัญที่สะท้อนจากประสบการณ์ของผู้รับบริการและผู้ที่ทำงานร่วมกับ พอช.

ตารางที่ 2.6-1 แนวทางการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ประเภทข้อมูล	วิธีการวิเคราะห์	สถิติ/แนวทางที่ใช้
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ	วิเคราะห์การแจกแจงของกลุ่มตัวอย่าง	ความถี่ และร้อยละ
ข้อมูลระดับความพึงพอใจ	วิเคราะห์ระดับคะแนนรายข้อ รายมิติ และภาพรวม	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละตามสูตรตัวชี้วัด
ข้อมูลจำแนกตามกลุ่ม	เปรียบเทียบและอธิบายผลตามโครงการ พื้นที่ หรือคุณลักษณะของผู้ตอบ	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ปัญหา ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	จัดหมวดหมู่และสังเคราะห์ประเด็นจากคำตอบ	การวิเคราะห์และจัดกลุ่มเนื้อหา
ข้อมูลสำหรับการรายงานผล	เชื่อมโยงผลเชิงปริมาณกับความคิดเห็นเชิงคุณภาพ	การบรรยายผลประกอบตารางและแผนภาพ

จากกระบวนการดังกล่าว การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จึงครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดกรอบแนวคิดและเครื่องมือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวางแผนและจัดเก็บข้อมูล การตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ ตลอดจนการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้สามารถสะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ พอช. ได้อย่างครบถ้วน และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันฯ ต่อไป

บทที่ 3
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บทที่ 3 นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยครอบคลุมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสะท้อนความคิดเห็น ประสบการณ์ และการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานและการสนับสนุนของ พอช. อย่างรอบด้าน เริ่มจากการนำเสนอข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ก่อนวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา รวมถึงการเปรียบเทียบผลย้อนหลังและการวิเคราะห์จำแนกตามพื้นที่ดำเนินงานและโครงการที่เข้าร่วม

นอกจากนี้ ยังนำเสนอผลการศึกษาประเด็นที่เกี่ยวเนื่องกับคุณภาพการดำเนินงานของ พอช. ได้แก่ จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา ความเชื่อมั่นและความสำคัญของ พอช. ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับสถาบันฯ ความเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ ความคาดหวังต่อการดำเนินงานในอนาคต ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการทำงานโดยรวม โดยนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาใช้ประกอบการอธิบายบริบท เหตุผล และเงื่อนไขที่อยู่เบื้องหลังผลการสำรวจเชิงปริมาณ เพื่อให้ผลการประเมินสามารถสะท้อนทั้งระดับความพึงพอใจ จุดแข็งของการดำเนินงาน และประเด็นสำหรับการพัฒนาการให้บริการของ พอช. ได้อย่างครบถ้วนและเป็นระบบ

3.1 ผลการสำรวจเชิงปริมาณ

การสำรวจเชิงปริมาณเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เพื่อนำมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ การรับรู้ และความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานและการให้บริการของ พอช. ในมิติต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมทั้งด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ตลอดจนความเชื่อมั่น ความผูกพัน จุดเด่นของการสนับสนุน ความเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ ทั้งนี้ การวิเคราะห์ยังพิจารณาความแตกต่างตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง พื้นที่ดำเนินงาน และโครงการที่เข้าร่วม รวมถึงเปรียบเทียบผลย้อนหลังในประเด็นที่มีข้อมูลต่อเนื่อง เพื่อให้เห็นทั้งระดับผลการประเมินในปัจจุบันและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของความคิดเห็นของผู้รับบริการในช่วงที่ผ่านมา

3.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 600 คน เพื่อศึกษาลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างและใช้ประกอบการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ โดยพิจารณาข้อมูลสำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะหรือตำแหน่งในองค์กร ระยะเวลาการร่วมงานกับ พอช. โครงการที่เข้าร่วม และพื้นที่ดำเนินงาน ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวช่วยสะท้อนองค์ประกอบและความหลากหลายของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์และบทบาทเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ พอช. ในบริบทที่แตกต่างกัน โดยรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างแสดงดังตารางที่ 3.1.1-1

ตารางที่ 3.1.1-1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ปี 2569

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	310	51.67
	หญิง	290	48.33
	20–30 ปี	2	0.33
	31 - 40 ปี	61	10.17
	41 - 50 ปี	172	28.67
	51 - 60 ปี	226	37.66
	มากกว่า 60 ปี	139	23.17
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	3	0.50
	ประถมศึกษา	24	4.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น	60	10.00
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	167	27.83
	อนุปริญญา/ ปวส.	46	7.67
	ปริญญาตรี	270	45.00
	ปริญญาโทขึ้นไป	30	5.00
อาชีพ	เกษตรกร	166	27.66
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	65	10.83
	ค้าขาย	54	9.00
	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานรัฐ	148	24.67
	พนักงานบริษัทเอกชน	3	0.50
	ธุรกิจส่วนตัว	64	10.67
	เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	70	11.67
	อื่น ๆ (เช่น ผู้ใหญ่บ้าน แม่บ้าน)	30	5.00
สถานะ/ตำแหน่ง	ประธานกรรมการ	261	43.50
	รองประธาน	14	2.33
	กรรมการ	145	24.17
	สมาชิก	73	12.17
	เลขานุการ	60	10.00
	เหรัญญิก	11	1.83
	อื่น ๆ (เช่น ที่ปรึกษา ผู้ประสานงาน)	36	6.00
ระยะเวลาร่วมงานกับ พอช.	ไม่เกิน 1 ปี	6	1.00
	ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	95	15.83
	มากกว่า 3 - 5 ปี	75	12.50
	มากกว่า 5 - 7 ปี	96	16.00
	มากกว่า 7 - 9 ปี	98	16.33
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	230	38.34
โครงการที่เข้าร่วม	โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	263	30.55
	โครงการบ้านพอเพียง	455	52.84

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
	โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	33	3.83
	โครงการบ้านมั่นคง	58	6.74
	โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem)	52	6.04
พื้นที่โครงการ	ภาคเหนือ	121	20.16
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	243	40.50
	ภาคใต้	73	12.17
	ภาคกลางและตะวันตก	87	14.50
	ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	76	12.67
จำนวน		**600**	
ร้อยละ		**100.00**	

จากการรวบรวมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 600 คน พบว่าเพศชายมีสัดส่วนสูงที่สุด 310 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 ขณะที่เพศหญิงมีจำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 สำหรับช่วงอายุผู้ตอบส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในกลุ่มวัยทำงานตอนกลางถึงปลาย โดยอายุ 51 - 60 ปี มีจำนวนมากที่สุด 226 คน คิดเป็นร้อยละ 37.66 รองลงมาคืออายุ 41 - 50 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 28.67 และมากกว่า 60 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 23.17 ส่วนอายุไม่เกิน 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ในด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 270 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือจบมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 167 คน คิดเป็นร้อยละ 27.83 มัธยมศึกษาตอนต้น 60 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อนุปริญญา/ ปวส. 46 คน คิดเป็นร้อยละ 7.67 ปริญญาโทขึ้นไป 30 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ประถมศึกษา 24 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และระดับต่ำกว่าประถมศึกษามีเพียง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

สำหรับอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร 166 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 รองลงมาคือ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ 148 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 เกษียณ/ไม่ได้ทำงานประจำ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 รับจ้าง/ลูกจ้าง 65 คน คิดเป็นร้อยละ 10.83 01 ส่วนธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 ค้าขาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 พนักงานบริษัทเอกชน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และอาชีพอื่น ๆ รวมกันมีสัดส่วนไม่เกินร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาสถานะหรือบทบาทในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประธานกรรมการมีจำนวนสูงสุด 261 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาคือกรรมการ 145 คน คิดเป็นร้อยละ 24.17 สมาชิก 73 คน คิดเป็นร้อยละ 12.17 เลขานุการ 60 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อื่นๆ (เช่น ที่ปรึกษา ผู้ประสานงาน) 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รองประธาน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 และเหรัญญิก 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.83 ตามลำดับ

ด้านประสบการณ์การร่วมงานกับ พอช. ส่วนใหญ่มีระยะเวลามากกว่า 9 ปีขึ้นไป จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 38.34 รองลงมาคือกลุ่มที่ร่วมงานมากกว่า 7 - 9 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33 มากกว่า 5 - 7 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตั้งแต่ 1 - 3 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 15.83 กลุ่มที่มีประสบการณ์ มากกว่า 3 - 5 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ส่วนกลุ่มที่มีระยะเวลา ไม่เกิน 1 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด เพียง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

สำหรับโครงการที่เข้าร่วม พบว่ามีการกระจุกตัวในโครงการบ้านพอเพียงมากที่สุด 455 คน คิดเป็นร้อยละ 52.84 ตามมาด้วยโครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 30.55 โครงการบ้านมั่นคง มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem) 52 คน คิดเป็นร้อยละ 6.04 และโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน มีจำนวน 33 คน ร้อยละ 3.83 ตามลำดับ

ในด้านพื้นที่โครงการ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนผู้เข้าร่วมสูงที่สุด 243 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือภาคเหนือ 121 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 ภาคกลางและตะวันตก 87 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 พื้นที่ที่มีจำนวนผู้ตอบรองลงมา ได้แก่ ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67 ส่วนภาคใต้ มีจำนวนผู้ตอบน้อยที่สุด 73 คน คิดเป็นร้อยละ 12.17 ตามลำดับ

3.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

การสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม เป็นการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ เพื่อสะท้อนระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ และใช้เป็นกรอบในการพิจารณาผลการประเมินในแต่ละด้านอย่างเป็นระบบ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมแสดงดังตารางที่ 3.1.2-1

ตารางที่ 3.1.2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ	4.70	93.96	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ	4.68	93.68	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ	4.82	96.42	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	**4.73**	**94.69**	**0.47**	**พึงพอใจมากที่สุด**

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.69

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.82 คะแนน รองลงมา ได้แก่ ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการย้อนหลัง 5 ปี ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565–2569 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จาก 4.43 คะแนนในปี 2565 เป็น 4.48 คะแนนในปี 2566 และ 4.52 คะแนนในปี 2567 ก่อนเพิ่มขึ้นเป็น 4.61 คะแนนในปี 2568 และ 4.73 คะแนนในปี 2569 ตามลำดับ โดยเมื่อเทียบระหว่างปี 2565 กับปี 2569 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเพิ่มขึ้น 0.30 คะแนน สะท้อนถึงพัฒนาการเชิงบวกของการดำเนินงานและการให้บริการของสถาบันฯ ในมุมมองของผู้รับบริการตลอดช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 3.1.2-2 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการย้อนหลัง 5 ปี พ.ศ. 2565–2569

ความพึงพอใจ	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569
ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ	4.36 (86.80)	4.42 (87.09)	4.49 (87.43)	4.63 (88.15)	4.70 (93.96)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ	4.32 (86.58)	4.41 (87.03)	4.44 (87.22)	4.58 (87.90)	4.68 (93.68)
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ	4.61 (88.05)	4.61 (88.04)	4.62 (88.10)	4.61 (88.05)	4.82 (96.42)
ภาพรวม	**4.43 (87.14)**	**4.48 (87.40)**	**4.52 (87.59)**	**4.61 (88.03)**	**4.73 (94.69)**

หมายเหตุ: ปี 2569 ปรับวิธีคำนวณค่าร้อยละให้สอดคล้องกับมาตราส่วน Likert Scale 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนเต็ม 5 คะแนน เท่ากับร้อยละ 100

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จาก 4.36 คะแนนในปี 2565 เป็น 4.42 คะแนนในปี 2566, 4.49 คะแนนในปี 2567, 4.63 คะแนนในปี 2568 และ 4.70 คะแนนในปี 2569 ขณะที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เพิ่มขึ้นจาก 4.32 คะแนนในปี 2565 เป็น 4.68 คะแนนในปี 2569 ซึ่งเป็นด้านที่มีการเพิ่มขึ้นมากที่สุดตลอดช่วง 5 ปี โดยเพิ่มขึ้น 0.36 คะแนน

สำหรับ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ พบว่าคะแนนอยู่ในระดับสูงและค่อนข้างทรงตัวในช่วงปี 2565–2568 โดยมีคะแนนระหว่าง 4.61–4.62 คะแนน ก่อนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนเป็น 4.82 คะแนนในปี 2569 ซึ่งเป็นคะแนนสูงที่สุดในบรรดาทั้ง 3 ด้าน และสูงกว่าปี 2568 จำนวน 0.21 คะแนน สะท้อนถึงการรับรู้เชิงบวกที่เพิ่มขึ้นอย่างเด่นชัดต่อคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ

3.1.3 ความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ

การประเมินความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ มุ่งพิจารณาผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานและการสนับสนุนของ พอช. ในมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน ทั้งด้านการมีส่วนร่วมและการจัดการปัญหาของชุมชน การยกระดับคุณภาพชีวิตและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและระบบสวัสดิการชุมชน การเสริมศักยภาพผู้นำและองค์กรชุมชน ตลอดจนการสร้างความเข้มแข็งการพึ่งพาตนเอง และการเชื่อมโยงความร่วมมือกับหน่วยงานและภาคีที่เกี่ยวข้อง โดยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ แสดงดังตารางที่ 3.1.3-1

ตารางที่ 3.1.3-1 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ

การสนับสนุนจากสถาบันฯ	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
1. การสนับสนุนของ พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน และสามารถร่วมจัดการหรือแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม	4.75	95.00	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
2. การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในชุมชนดีขึ้น	4.70	94.00	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
3. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมอย่างเหมาะสม	4.57	91.37	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
4. การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยเสริมสร้างรายได้หรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจของชุมชน	4.53	90.60	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
5. การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหาได้มากขึ้น	4.64	92.70	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
6. การพัฒนาที่อยู่อาศัย (เช่น บ้านมั่นคง/บ้านพอเพียง) ช่วยให้ผู้มีรายได้น้อยมีความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.67	93.43	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
7. กองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยเสริมสร้างระบบดูแลคนในชุมชนและความมั่นคงในชีวิต	4.67	93.37	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
8. การพัฒนาแกนนำหรือผู้นำชุมชนช่วยให้มีศักยภาพในการขับเคลื่อนงานพัฒนาเพิ่มขึ้น	4.73	94.57	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
9. การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนได้รับการยอมรับในระดับพื้นที่ และสามารถเชื่อมโยงทรัพยากรและการสนับสนุนจากหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ ได้มากขึ้น	4.72	94.47	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
10. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้ชุมชนมีข้อมูลและแผนพัฒนาที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	4.73	94.57	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
11. การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้ชุมชนมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ	4.75	95.03	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
12. การสนับสนุนของ พอช. ก่อให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าและเหมาะสมต่อชุมชน	4.78	95.67	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
13. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้สภาองค์กรชุมชน เป็นกลไกกลางในการเชื่อมโยง นำไปสู่การพัฒนาชุมชน	4.78	95.53	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
14. การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) บริหารจัดการ วางแผน และดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็งมากขึ้น	4.76	95.17	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	**4.70**	**93.96**	**0.50**	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.53–4.78 คะแนน สะท้อนว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อผลที่เกิดขึ้นจากการสนับสนุนของ พอช. ในทุกมิติ

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ย สูงที่สุด มี 2 ประเด็น ได้แก่ การสนับสนุนของ พอช. ก่อให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าและเหมาะสมต่อชุมชน มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.67 และ การสนับสนุนของ พอช. ทำให้สภาองค์กรชุมชนเป็นกลไกกลางในการเชื่อมโยง นำไปสู่การพัฒนาชุมชน มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.53 รองลงมา ได้แก่ การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับสามารถบริหารจัดการ วางแผน และดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็งมากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.17 นอกจากนี้ ประเด็นด้านการเปิดโอกาสให้องค์กรชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และการเสริมความพร้อมของชุมชนในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์วิกฤต ต่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.75 คะแนนเช่นกัน

สำหรับประเด็นที่มีคะแนน ต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ได้แก่ การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยเสริมสร้างรายได้หรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจของชุมชน ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา คือ โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมอย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.37 และการสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหาได้มากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.70 อย่างไรก็ตาม แม้ประเด็นดังกล่าวจะมีคะแนนต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ทั้งหมด

โดยสรุป ผลการประเมินสะท้อนว่า ผู้รับบริการให้การยอมรับในระดับสูงต่อผลจากการสนับสนุนของ พอช. โดยเฉพาะผลที่เกี่ยวข้องกับ ความคุ้มค่าต่อชุมชน การเสริมบทบาทของสภาองค์กรชุมชน และการสร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการตนเองขององค์กรชุมชน ขณะที่ผลในมิติ การสร้างรายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจของชุมชน มีคะแนนต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นโดยเปรียบเทียบ แม้ยังได้รับการประเมินในระดับสูงมากก็ตาม

3.1.4 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ

การประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ มุ่งพิจารณาคุณภาพและความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานของ พอช. ในประเด็นสำคัญ ได้แก่ ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความชัดเจนและความสะดวกของหลักเกณฑ์และขั้นตอนการดำเนินงาน ความคล่องตัวในการบริหารจัดการและการเบิกจ่ายงบประมาณ ความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์ การเข้าถึงบริการและการมีส่วนร่วมของชุมชน ตลอดจนประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ระบบติดตามและประเมินผล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาคี โดยผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ แสดงดังตารางที่ 3.1.4-1

ตารางที่ 3.1.4-1 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
1. การดำเนินงานของ พอช. มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	4.81	96.20	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
2. หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และคู่มือการดำเนินงานโครงการ มีความชัดเจนและสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนองค์กรชุมชนในพื้นที่	4.63	92.60	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการดำเนินงานมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.52	90.47	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
4. กระบวนการดำเนินงานและเอกสารของ พอช. มีความเหมาะสมและไม่เป็นภาระเกินความจำเป็นกับชุมชน	4.37	87.37	0.71	พึงพอใจมากที่สุด
5. กลุ่มจังหวัดเป็นฐานในการบริหารจัดการและพิจารณาโครงการทำให้คล่องตัว รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น	4.66	93.27	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
6. กระบวนการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณมีความรวดเร็ว คล่องตัว และทันต่อความต้องการของพื้นที่	4.68	93.53	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
7. การดำเนินงานของ พอช. สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์เร่งด่วนหรือภาวะวิกฤตได้	4.75	94.97	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
8. ช่องทางการติดต่อและรับบริการจาก พอช. มีความสะดวก เหมาะสมและเอื้อต่อการเข้าถึงบริการของชุมชนได้อย่างทั่วถึง	4.75	95.03	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
9. พอช. เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน	4.78	95.50	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
10. การพัฒนาของ พอช. โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง ช่วยให้ชุมชนสามารถจัดทำแผนและเชื่อมโยงการพัฒนากับท้องถิ่น / หน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม	4.76	95.20	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
11. ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของ พอช. มีความสะดวก ใช้งานง่ายและสนับสนุนการทำงานในพื้นที่ได้ดี	4.66	93.27	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
12. ระบบติดตามและประเมินผลโครงการช่วยสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม	4.76	95.20	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
13. การประสานงานกับหน่วยงานภาคีมีความเหมาะสมและสนับสนุนการทำงานในพื้นที่	4.76	95.27	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	**4.68**	**93.68**	**0.51**	**พึงพอใจมากที่สุด**

จากตารางที่ 3.1.4-1 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.68 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.37–4.81 คะแนน

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ย สูงที่สุด คือ การดำเนินงานของ พอช. มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ พอช. เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.50 ขณะที่ประเด็นการพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง ระบบติดตามและประเมินผลโครงการ และการประสานงานกับหน่วยงานภาคีต่างได้รับคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงที่ 4.76 คะแนน สะท้อนถึงความพึงพอใจต่อรูปแบบการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญกับพื้นที่ การมีส่วนร่วม และการเชื่อมโยงกลไกสนับสนุนการดำเนินงาน

สำหรับประเด็นที่มีคะแนน ต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น พบว่า กระบวนการดำเนินงานและเอกสารของ พอช. มีความเหมาะสมและไม่เป็นภาระเกินความจำเป็นกับชุมชน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.37 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ซึ่งสูงกว่าประเด็นอื่น สะท้อนว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการในประเด็นดังกล่าวมีความแตกต่างกันมากกว่าประเด็นอื่น รองลงมา คือ ขั้นตอนการดำเนินงานมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.47 และหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และคู่มือการดำเนินงานโครงการมีความชัดเจนและสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนองค์กรชุมชนในพื้นที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 อย่างไรก็ตาม ทั้งสามประเด็นยังคงได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

โดยสรุป ผลการประเมินสะท้อนว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อกระบวนการดำเนินงานของ พอช. โดยเฉพาะในด้าน ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม และการดำเนินงานโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง ขณะที่ประเด็นเกี่ยวกับ ความเหมาะสมของเอกสารและภาระที่เกิดขึ้นกับชุมชน รวมถึงความเรียบง่ายของขั้นตอนการดำเนินงาน มีคะแนนต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นโดยเปรียบเทียบ และเป็นประเด็นที่สามารถใช้ประกอบการพิจารณาพัฒนากระบวนการให้บริการต่อไปได้

3.1.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ

การประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ มุ่งพิจารณาคุณภาพการปฏิบัติงานและบทบาทของเจ้าหน้าที่ พอช. ในการสนับสนุนการพัฒนาชุมชน ทั้งด้านความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน การปรับรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ การทำงานร่วมกับชุมชนในลักษณะพี่เลี้ยงหรือหุ้นส่วนการพัฒนา การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างแรงจูงใจ การให้ข้อมูลและคำแนะนำ ตลอดจนความซื่อสัตย์ โปร่งใส ความเป็นธรรม ความรับผิดชอบ การติดตามสนับสนุนอย่างต่อเนื่องและมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ โดยผลการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ แสดงดังตารางที่ 3.1.5-1

ตารางที่ 3.1.5-1 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ

เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนได้อย่างเหมาะสม	4.80	95.97	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่สามารถปรับรูปแบบหรือแนวทางการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	4.78	95.53	0.44	พึงพอใจมากที่สุด

เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
3. เจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกับชุมชนในลักษณะเป็นพี่เลี้ยงหรือหุ้นส่วนการพัฒนา มากกว่าการสั่งการ	4.79	95.83	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมและสร้างแรงจูงใจให้กับคนในชุมชนได้	4.80	96.03	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูล ขั้นตอน และแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เข้าใจได้ง่าย	4.79	95.73	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และยึดมั่นในหลักคุณธรรม	4.84	96.77	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ให้เกียรติ และไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	4.84	96.77	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
8. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ของ พอช. ในการทำงานร่วมกับชุมชน	4.83	96.50	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม	4.84	96.70	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีการติดตาม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง	4.83	96.60	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีอัธยาศัยในการให้บริการ	4.87	97.30	0.35	พึงพอใจมากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชน	4.86	97.27	0.36	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	**4.82**	**96.42**	**0.40**	**พึงพอใจมากที่สุด**

จากตารางที่ 3.1.5-1 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.42 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.78–4.87 คะแนน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับสูงและมีความแตกต่างกันค่อนข้างน้อย

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ย สูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีอัธยาศัยในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.30 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชน มีคะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.27 ขณะที่ประเด็นด้านความซื่อสัตย์ โปร่งใส และยึดมั่นในหลักคุณธรรม การให้บริการอย่างเป็นธรรม ให้เกียรติ และไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงความสามารถในการให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.84 คะแนน สะท้อนถึงความพึงพอใจในระดับสูงต่อทั้งคุณลักษณะส่วนบุคคล จริยธรรม และความสามารถในการสนับสนุนการทำงานร่วมกับชุมชนของเจ้าหน้าที่

สำหรับประเด็นที่มีคะแนน ต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถปรับรูปแบบหรือแนวทางการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.53 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกับชุมชนในลักษณะเป็นพี่เลี้ยงหรือหุ้นส่วนการพัฒนา มากกว่าการสั่งการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.83 และ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูล ขั้นตอน และแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เข้าใจได้ง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.73 อย่างไรก็ตาม คะแนนของประเด็นดังกล่าวยังอยู่ในระดับสูงมากและได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกับทุกประเด็น

โดยสรุป ผลการประเมินสะท้อนว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงมากต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. โดยเฉพาะในด้าน มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ คุณธรรมและความโปร่งใส ตลอดจนการให้บริการอย่างเป็นธรรมและการช่วยแก้ไขปัญหาแก่ชุมชน ขณะที่ประเด็นด้าน การปรับแนวทางการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีคะแนนต่ำกว่าประเด็นอื่นโดยเปรียบเทียบ แต่ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน

3.1.6 ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มย่อยประชากร

นอกจากการพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมแล้ว การศึกษาครั้งนี้ยังได้วิเคราะห์ความพึงพอใจจำแนกตามลักษณะของกลุ่มย่อยประชากร เพื่อพิจารณาว่าผู้รับบริการที่มีบริบทการดำเนินงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของ พอช. แตกต่างกันหรือไม่ โดยมุ่งพิจารณาความแตกต่างตามพื้นที่ดำเนินงานและตามโครงการที่ผู้รับบริการเข้าร่วม อันจะช่วยให้เห็นลักษณะของผลการประเมินในเชิงพื้นที่และเชิงโครงการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3.1.6.1 ความพึงพอใจจำแนกตามพื้นที่ดำเนินงาน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจจำแนกตามพื้นที่ดำเนินงาน เป็นการพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการประเมินภายใต้บริบทการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์จำแนกตามพื้นที่ดำเนินงานจะช่วยสะท้อนให้เห็นทั้งระดับความพึงพอใจโดยรวมและประเด็นที่มีความแตกต่างระหว่างพื้นที่ ซึ่งสามารถใช้ประกอบการพิจารณาลักษณะการดำเนินงานของ พอช. ในแต่ละบริบทพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

ตารางที่ 3.1.6-1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค

กลุ่มย่อย	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ				
ภาคเหนือ	4.81	96.13	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.59	91.83	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคใต้	4.77	95.46	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	4.79	95.83	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	4.69	93.74	0.49	พึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มย่อย	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ				
ภาคเหนือ	4.78	95.56	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.63	92.54	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคใต้	4.69	93.83	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	4.76	95.28	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	4.62	92.37	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ				
ภาคเหนือ	4.91	98.20	0.29	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.74	94.79	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคใต้	4.87	97.37	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	4.92	98.39	0.28	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	4.78	95.59	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวม				
ภาคเหนือ	4.83	96.63	0.37	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.65	93.06	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคใต้	4.78	95.55	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกลางและตะวันตก	4.82	96.50	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	4.70	93.90	0.49	พึงพอใจมากที่สุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามภูมิภาค พบว่า ผู้รับบริการในทุกภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ทั้งในด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา โดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.65–4.83 คะแนน

เมื่อพิจารณา ความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามภูมิภาค พบว่า ภาคเหนือ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.63 รองลงมา ได้แก่ ภาคกลางและตะวันตก 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.50 และ ภาคใต้ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.55 ตามลำดับ ขณะที่ ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.90 และ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบระหว่างภูมิภาค เท่ากับ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.06 อย่างไรก็ตาม ทุกภูมิภาคยังคงมีผลการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับ ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ ภาคเหนือมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.81 คะแนน รองลงมาคือภาคกลางและตะวันตก 4.79 คะแนน และภาคใต้ 4.77 คะแนน ขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 4.59 คะแนน ส่วน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ ภาคเหนือยังคงมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.78 คะแนน รองลงมาคือภาคกลางและตะวันตก 4.76 คะแนน โดยภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออกมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านนี้ที่ 4.62 คะแนน

ในส่วนของ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ พบว่าเป็นด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดในทุกภูมิภาค โดยภาคกลางและตะวันตก มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.92 คะแนน รองลงมาคือภาคเหนือ 4.91 คะแนน และภาคใต้ 4.87 คะแนน ขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดโดยเปรียบเทียบที่ 4.74 คะแนน ทั้งนี้ แม้จะเป็นค่าต่ำที่สุดของด้านดังกล่าว แต่ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกัน

โดยสรุป ผลการประเมินจำแนกตามภูมิภาคแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงในทุกพื้นที่ โดย ภาคเหนือและภาคกลางและตะวันตกมีระดับความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าภูมิภาคอื่นเล็กน้อย ขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนภาพรวมต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ นอกจากนี้ ยังพบรูปแบบที่สอดคล้องกันทุกภูมิภาค คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ เป็นองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในระดับสูงต่อบทบาทและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พอช. ในทุกพื้นที่

ตารางที่ 3.1.6-2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภูมิภาค ย้อนหลัง ปี 2565–2569

กลุ่มย่อย	2565	2566	2567	2568	2569
ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ					
ภาคเหนือ	4.23 (86.13)	4.40 (87.00)	4.37 (86.87)	4.51 (87.56)	4.81 (96.13)
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.32 (86.59)	4.51 (87.53)	4.54 (87.69)	4.69 (88.45)	4.59 (91.83)
ภาคใต้	4.42 (87.11)	4.36 (86.80)	4.34 (86.72)	4.58 (87.92)	4.77 (95.46)
ภาคกลางและตะวันตก	4.54 (87.71)	4.44 (87.18)	4.67 (88.36)	4.76 (88.82)	4.79 (95.83)
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	4.39 (86.95)	4.42 (87.08)	4.73 (88.67)	4.55 (87.76)	4.69 (93.74)
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ					
ภาคเหนือ	4.01 (85.05)	4.44 (87.21)	4.38 (86.89)	4.48 (87.40)	4.78 (95.56)
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.28 (86.42)	4.36 (86.78)	4.44 (87.20)	4.66 (88.29)	4.63 (92.54)
ภาคใต้	4.45 (87.26)	4.36 (86.81)	4.25 (86.27)	4.39 (86.96)	4.69 (93.83)
ภาคกลางและตะวันตก	4.60 (87.99)	4.44 (87.19)	4.69 (88.43)	4.77 (88.84)	4.76 (95.28)
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	4.36 (86.79)	4.45 (87.23)	4.71 (88.56)	4.53 (87.67)	4.62 (92.37)
เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ					
ภาคเหนือ	4.33 (86.66)	4.62 (88.10)	4.48 (87.41)	4.49 (87.43)	4.91 (98.20)

กลุ่มย่อย	2565	2566	2567	2568	2569
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.70 (88.50)	4.57 (87.87)	4.62 (88.09)	4.67 (88.34)	4.74 (94.79)
ภาคใต้	4.62 (88.08)	4.62 (88.11)	4.58 (87.92)	4.39 (86.93)	4.87 (97.37)
ภาคกลางและตะวันตก	4.79 (88.95)	4.65 (88.23)	4.81 (89.06)	4.86 (89.29)	4.92 (98.39)
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	4.55 (87.75)	4.58 (87.89)	4.81 (89.04)	4.65 (88.27)	4.78 (95.59)
ความพึงพอใจภาพรวม					
ภาคเหนือ	4.19 (85.95)	4.49 (87.45)	4.41 (87.06)	4.49 (87.46)	4.83 (96.63)
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.43 (87.17)	4.48 (87.41)	4.53 (87.67)	4.67 (88.36)	4.65 (93.06)
ภาคใต้	4.50 (87.48)	4.45 (87.26)	4.40 (86.98)	4.45 (87.27)	4.78 (95.55)
ภาคกลางและตะวันตก	4.64 (88.22)	4.51 (87.55)	4.72 (88.62)	4.80 (88.98)	4.82 (96.50)
ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	4.43 (87.16)	4.48 (87.41)	4.75 (88.76)	4.58 (87.90)	4.70 (93.90)

หมายเหตุ: ปี 2569 ปรับวิธีคำนวณค่าร้อยละให้สอดคล้องกับมาตราส่วน Likert Scale 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนเต็ม 5 คะแนน เท่ากับร้อยละ 100

จากการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามภูมิภาคย้อนหลังระหว่างปี 2565–2569 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการในทุกภูมิภาคมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงตลอดช่วงเวลาที่ศึกษา แม้คะแนนในแต่ละภูมิภาคจะมีการเพิ่มขึ้นหรือลดลงในบางปี แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี 2565 และปี 2569 พบว่า คะแนนความพึงพอใจภาพรวมเพิ่มขึ้นในทุกภูมิภาค โดยในปี 2569 ภาคเหนือมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.83 คะแนน รองลงมาคือภาคกลางและตะวันตก 4.82 คะแนน ภาคใต้ 4.78 คะแนน ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก 4.70 คะแนน และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4.65 คะแนน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณา ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ พบว่า คะแนนของแต่ละภูมิภาคมีการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันในแต่ละปี โดยภาคกลางและตะวันตกมีคะแนนอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ภาคเหนือมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจาก 4.23 คะแนนในปี 2565 เป็น 4.81 คะแนนในปี 2569 ซึ่งเป็นคะแนนสูงที่สุดในปีดังกล่าว รองลงมาคือภาคกลางและตะวันตก 4.79 คะแนน ภาคใต้ 4.77 คะแนน และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก 4.69 คะแนน ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนน 4.59 คะแนน ลดลงเล็กน้อยจาก 4.69 คะแนนในปี 2568 แต่ยังสูงกว่าคะแนนในปี 2565

สำหรับ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี 2565 และปี 2569 คะแนนเพิ่มขึ้นในทุกภูมิภาค โดยเฉพาะภาคเหนือซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 4.01 คะแนน ในปี 2565 เป็น 4.78 คะแนนในปี 2569 และเป็นภูมิภาคที่มีคะแนนสูงที่สุดในปีดังกล่าว รองลงมาคือ ภาคกลางและตะวันตก 4.76 คะแนน ภาคใต้ 4.69 คะแนน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4.63 คะแนน และภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก 4.62 คะแนน ทั้งนี้ เมื่อเทียบกับปี 2568 พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคกลางและตะวันตกมีคะแนนลดลงเพียงเล็กน้อย ขณะที่ภูมิภาคอื่นมีคะแนนเพิ่มขึ้น

ในส่วนของ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ พบว่า เป็นด้านที่มีคะแนนอยู่ในระดับสูงตลอดช่วงปี 2565–2569 และในปี 2569 ทุกภูมิภาคมีคะแนนสูงกว่าปี 2568 โดยภาคกลางและตะวันตกมีคะแนนสูงที่สุดเท่ากับ 4.92 คะแนน รองลงมาคือภาคเหนือ 4.91 คะแนน ภาคใต้ 4.87 คะแนน ภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก 4.78 คะแนน และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4.74 คะแนน ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเฉพาะปี 2569 ยังพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาเป็นด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดในทุกภูมิภาคเมื่อเปรียบเทียบกับอีกสองด้าน

โดยสรุป ผลการเปรียบเทียบย้อนหลังสะท้อนว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกภูมิภาคยังคงอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี 2565 กับปี 2569 พบว่า คะแนนภาพรวมเพิ่มขึ้นในทุกภูมิภาค แม้ระหว่างช่วงเวลาจะมีความผันผวนขึ้นลงในบางพื้นที่และบางด้าน โดยในปี 2569 ภาคเหนือและภาคกลางและตะวันตกมีคะแนนความพึงพอใจภาพรวมสูงกว่าภูมิภาคอื่น ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาเป็นองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดอย่างสอดคล้องกันในทุกภูมิภาค สะท้อนถึงการรับรู้เชิงบวกต่อบทบาทและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พอช. ในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

3.1.6.2 ความพึงพอใจจำแนกตามโครงการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจจำแนกตามโครงการ เป็นการพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการแต่ละประเภท เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินภายใต้ลักษณะการดำเนินงานและรูปแบบการสนับสนุนที่แตกต่างกัน โดยครอบคลุมทั้งด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา การวิเคราะห์ในลักษณะดังกล่าวช่วยให้เห็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละโครงการ ตลอดจนประเด็นที่มีความแตกต่างกันโดยเปรียบเทียบ ซึ่งสามารถใช้ประกอบการพิจารณาผลการดำเนินงานของ พอช. ในระดับโครงการได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกตามโครงการแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1.6-3 ผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกตามโครงการ

กลุ่มย่อย	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ				
โครงการบ้านพอเพียง	4.74	94.78	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการบ้านมั่นคง	4.68	93.65	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	4.64	92.88	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	4.55	90.95	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem)	4.65	93.05	0.53	พึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มย่อย	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ				
โครงการบ้านพอเพียง	4.70	94.06	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการบ้านมั่นคง	4.67	93.32	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	4.66	93.28	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	4.53	90.68	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem)	4.60	91.95	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ				
โครงการบ้านพอเพียง	4.84	96.75	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการบ้านมั่นคง	4.83	96.67	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	4.79	95.79	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	4.78	95.56	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem)	4.82	96.31	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวม				
โครงการบ้านพอเพียง	4.76	95.19	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการบ้านมั่นคง	4.73	94.54	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	4.70	93.99	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	4.62	92.39	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem)	4.69	93.77	0.49	พึงพอใจมากที่สุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามโครงการ พบว่า ผู้รับบริการของทุกโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ในทุกด้าน โดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.62–4.76 คะแนน สะท้อนว่าผู้รับบริการของแต่ละโครงการมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ อยู่ในระดับสูง แม้จะมีความแตกต่างกันบ้างระหว่างโครงการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามโครงการ พบว่า โครงการบ้านพอเพียง มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.19 รองลงมาคือ โครงการบ้านมั่นคง 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.54 โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.99 และ โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.77 ขณะที่ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับโครงการอื่น เท่ากับ 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.39 อย่างไรก็ตาม ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ โครงการบ้านพอเพียง มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.78 รองลงมาคือ โครงการบ้านมั่นคง 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.65 และโครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.05 ขณะที่ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดโดยเปรียบเทียบ เท่ากับ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.95 และมีค่า STD เท่ากับ 0.60 ซึ่งสูงกว่าโครงการอื่นในด้านเดียวกัน สะท้อนว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการภายในโครงการดังกล่าวมีความแตกต่างกันมากกว่าโดยเปรียบเทียบ

ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ โครงการบ้านพอเพียง ยังคงมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.06 รองลงมาคือ โครงการบ้านมั่นคง 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.32 และ โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.28 ขณะที่โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.68 ตามด้วย โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.95 ทั้งนี้ คะแนนของทุกโครงการยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ เป็นด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นในทุกโครงการ โดย โครงการบ้านพอเพียง มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.75 รองลงมาคือ โครงการบ้านมั่นคง 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.67 และ โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.31 ขณะที่ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน มีคะแนนต่ำที่สุดโดยเปรียบเทียบที่ 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.56 แต่ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกัน

โดยสรุป ผลการประเมินจำแนกตามโครงการสะท้อนว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ ในระดับสูงอย่างสม่ำเสมอในทุกโครงการ โดยโครงการบ้านพอเพียงมีคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุดในภาพรวม รวมทั้งด้านผลที่ได้รับการสนับสนุน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ขณะที่โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนมีคะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบในหลายด้าน แต่ยังคงได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้งหมด

จากการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามโครงการย้อนหลังระหว่างปี 2565–2569 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละโครงการอยู่ในระดับสูง โดยโครงการที่มีข้อมูลต่อเนื่องหลายปี ได้แก่ โครงการบ้านพอเพียง โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน และโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน ขณะที่บางโครงการมีข้อมูลเฉพาะบางปีตามช่วงเวลาที่มีการสำรวจ ทั้งนี้ ในปี 2569 คะแนนความพึงพอใจของเกือบทุกโครงการอยู่ในระดับสูงกว่าช่วงปีก่อนหน้า โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ

ตารางที่ 3.1.6-4 ผลการสำรวจความพึงพอใจย้อนหลังรายโครงการ ปี 2565 – 2569

กลุ่มย่อย	2565	2566	2567	2568	2569
ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ					
โครงการบ้านพอเพียง	4.43 (87.16)	4.52 (87.60)	4.57 (87.84)	4.75 (88.75)	4.74 (94.78)
โครงการบ้านมั่นคง	–	–	–	5.00 (90.00)	4.68 (93.65)
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	4.33 (86.63)	4.40 (87.00)	4.44 (87.20)	4.48 (87.42)	4.64 (92.88)
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	–	4.60 (88.00)	4.64 (88.19)	4.05 (85.25)	4.55 (90.95)
โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem)	–	–	–	–	4.65 (93.05)
โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท	–	4.51 (87.55)	–	–	–

กลุ่มย่อย	2565	2566	2567	2568	2569
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ					
โครงการบ้านพอเพียง	4.37 (86.83)	4.49 (87.44)	4.50 (87.50)	4.73 (88.67)	4.70 (94.06)
โครงการบ้านมั่นคง	–	–	–	4.95 (89.74)	4.67 (93.32)
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	4.29 (86.46)	4.40 (86.99)	4.44 (87.18)	4.38 (86.89)	4.66 (93.28)
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	–	4.53 (87.66)	4.56 (87.80)	4.05 (85.25)	4.53 (90.68)
โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem)	–	–	–	–	4.60 (91.95)
โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท	–	4.47 (87.36)	–	–	–
เจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ					
โครงการบ้านพอเพียง	4.63 (88.17)	4.63 (88.16)	4.69 (88.44)	4.79 (88.96)	4.84 (96.75)
โครงการบ้านมั่นคง	–	–	–	4.93 (89.64)	4.83 (96.67)
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	4.59 (87.96)	4.57 (87.86)	4.59 (87.96)	4.37 (86.86)	4.79 (95.79)
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	–	4.64 (88.22)	4.66 (88.28)	4.05 (85.25)	4.78 (95.56)
โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem)	–	–	–	–	4.82 (96.31)
โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท	–	4.65 (88.23)	–	–	–
ความพึงพอใจภาพรวม					
โครงการบ้านพอเพียง	4.48 (87.39)	4.55 (87.75)	4.59 (87.93)	4.76 (88.79)	4.76 (95.19)
โครงการบ้านมั่นคง	–	–	–	4.96 (89.79)	4.73 (94.54)
โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน	4.40 (87.02)	4.48 (87.40)	4.49 (87.45)	4.41 (87.05)	4.70 (93.99)
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	–	4.61 (88.05)	4.62 (88.10)	4.05 (85.25)	4.62 (92.39)
โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem)	–	–	–	–	4.69 (93.77)
โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในเมืองและชนบท	–	4.54 (87.70)	–	–	–

หมายเหตุ: ปี 2569 ปรับวิธีคำนวณค่าร้อยละให้สอดคล้องกับมาตราส่วน Likert Scale 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนเต็ม 5 คะแนน เท่ากับร้อยละ 100

เมื่อพิจารณา ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ พบว่า โครงการบ้านพอเพียงมีคะแนนเพิ่มขึ้นจาก 4.43 คะแนนในปี 2565 เป็น 4.52 คะแนนในปี 2566 และ 4.57 คะแนนในปี 2567 ก่อนเพิ่มขึ้นเป็น 4.75 คะแนนในปี 2568 และอยู่ในระดับใกล้เคียงกันที่ 4.74 คะแนนในปี 2569 ขณะที่โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 4.33 คะแนนในปี 2565 เป็น 4.40 คะแนนในปี 2566, 4.44 คะแนนในปี 2567, 4.48 คะแนนในปี 2568 และ 4.64 คะแนนในปี 2569 สำหรับโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน คะแนนเพิ่มจาก 4.60 คะแนนในปี 2566 เป็น 4.64 คะแนนในปี 2567 ก่อนลดลงเหลือ 4.05 คะแนนในปี 2568 และปรับเพิ่มเป็น 4.55 คะแนนในปี 2569 ส่วนโครงการบ้านมั่นคงซึ่งมีข้อมูลตั้งแต่ปี 2568 มีคะแนนลดลงจาก 5.00 คะแนน เป็น 4.68 คะแนนในปี 2569 ขณะที่โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศซึ่งเริ่มมีข้อมูลในปี 2569 มีคะแนนเท่ากับ 4.65 คะแนน

สำหรับ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ โครงการบ้านพอเพียงมีคะแนนเพิ่มขึ้นจาก 4.37 คะแนนในปี 2565 เป็น 4.49 คะแนนในปี 2566, 4.50 คะแนนในปี 2567 และ 4.73 คะแนนในปี 2568 ก่อนลดลงเล็กน้อยเป็น 4.70 คะแนนในปี 2569 ขณะที่โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนมีคะแนน 4.29 คะแนนในปี 2565 เพิ่มเป็น 4.40 คะแนนในปี 2566 และ 4.44 คะแนนในปี 2567 ก่อนลดลงเล็กน้อยเป็น 4.38 คะแนนในปี 2568 และเพิ่มขึ้นเป็น 4.66 คะแนนในปี 2569 ส่วนโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนมีคะแนน 4.53 คะแนนในปี 2566 และ 4.56 คะแนนในปี 2567 ก่อนลดลงเหลือ 4.05 คะแนนในปี 2568 และเพิ่มกลับมาเป็น 4.53 คะแนนในปี 2569 สำหรับโครงการบ้านมั่นคงมีคะแนนลดลงจาก 4.95 คะแนนในปี 2568 เป็น 4.67 คะแนนในปี 2569 ขณะที่โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศมีคะแนน 4.60 คะแนนในปี 2569

ใน ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ พบว่า เป็นด้านที่มีคะแนนสูงเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นในเกือบทุกโครงการ โดยโครงการบ้านพอเพียงมีคะแนนเพิ่มจาก 4.63 คะแนนในปี 2565 และ 2566 เป็น 4.69 คะแนนในปี 2567, 4.79 คะแนนในปี 2568 และ 4.84 คะแนนในปี 2569 ขณะที่โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนมีคะแนนอยู่ระหว่าง 4.57–4.59 คะแนนในช่วงปี 2565–2567 ก่อนลดลงเป็น 4.37 คะแนนในปี 2568 และเพิ่มขึ้นเป็น 4.79 คะแนนในปี 2569 สำหรับโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน คะแนนเพิ่มจาก 4.64 คะแนนในปี 2566 เป็น 4.66 คะแนนในปี 2567 ก่อนลดลงเหลือ 4.05 คะแนนในปี 2568 และเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนเป็น 4.78 คะแนนในปี 2569 ส่วนโครงการบ้านมั่นคงมีคะแนน 4.93 คะแนนในปี 2568 และ 4.83 คะแนนในปี 2569 ขณะที่โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศมีคะแนน 4.82 คะแนนในปี 2569

เมื่อพิจารณา ความพึงพอใจภาพรวม พบว่า โครงการบ้านพอเพียงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจาก 4.48 คะแนนในปี 2565 เป็น 4.55 คะแนนในปี 2566, 4.59 คะแนนในปี 2567 และ 4.76 คะแนนในปี 2568 ก่อนทรงตัวที่ 4.76 คะแนนในปี 2569 ขณะที่โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนเพิ่มจาก 4.40 คะแนนในปี 2565 เป็น 4.48 คะแนนในปี 2566 และ 4.49 คะแนนในปี 2567 ก่อนลดลงเล็กน้อยเป็น 4.41 คะแนนในปี 2568 และเพิ่มขึ้นเป็น 4.70 คะแนนในปี 2569 ส่วนโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนมีคะแนน 4.61 คะแนนในปี 2566 และ 4.62 คะแนนในปี 2567 ก่อนลดลงเป็น 4.05 คะแนนในปี 2568 และเพิ่มกลับมาเป็น 4.62 คะแนนในปี 2569 สำหรับโครงการบ้านมั่นคงมีคะแนนลดลงจาก 4.96 คะแนนในปี 2568 เป็น 4.73 คะแนนในปี 2569 ขณะที่โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศมีคะแนนภาพรวม 4.69 คะแนนในปี 2569

โดยสรุป ผลการเปรียบเทียบย้อนหลังสะท้อนว่า โครงการบ้านพอเพียงมีแนวโน้มคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง ขณะที่โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชนมีแนวโน้มดีขึ้นในระยะยาว แม้จะมีการลดลงในบางด้านในปี 2568 ส่วนโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนมีความผันผวนมากกว่า โดยคะแนนลดลงชัดเจนในปี 2568 ก่อนปรับเพิ่มขึ้นในปี 2569 ทั้งนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนายังคงเป็นองค์ประกอบที่มีคะแนนสูงในทุกโครงการในปี 2569 และสะท้อนจุดแข็งของการดำเนินงานในระดับโครงการได้อย่างชัดเจน

3.1.7 จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนา

นอกจากการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ แล้ว การศึกษาครั้งนี้ยังได้สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับ จุดเด่นในการให้การสนับสนุนงานพัฒนาของ พอช. เพื่อสะท้อนลักษณะการดำเนินงานที่ผู้รับบริการเห็นว่าเป็นข้อได้เปรียบหรือเป็นคุณลักษณะสำคัญของสถาบันฯ ในการทำงานร่วมกับชุมชน ทั้งในด้านการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิต การเสริมสร้างความเข้มแข็งและศักยภาพขององค์กรชุมชน การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม ตลอดจนการประสานและเชื่อมโยงความร่วมมือกับภาคีที่เกี่ยวข้อง โดยผลการสำรวจดังกล่าวช่วยให้เห็นมุมมองของผู้รับบริการต่อบทบาทและคุณค่าของ พอช. ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการพัฒนาชุมชน และสามารถใช้ประกอบการพิจารณาจุดแข็งของการดำเนินงานในภาพรวมได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

พอช. มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่อยู่อาศัยและยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับผู้มีรายได้น้อย ควบคู่ไปกับการสนับสนุนงบประมาณที่เข้าถึงชุมชนโดยตรง การดำเนินงานมีความรวดเร็ว ยืดหยุ่น และเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วม นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ พอช. ยังมีความใกล้ชิด เป็นกันเอง และลงพื้นที่ปฏิบัติงานจริง ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุดและสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน สรุปความสำคัญในแต่ละอันดับ ได้ดังนี้

1) อันดับที่ 1

(1) การพัฒนาที่อยู่อาศัยและการยกระดับคุณภาพชีวิต

การเน้นย้ำถึงบทบาทในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาขั้นพื้นฐานของประชาชน โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้

– **การแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม:** พอช. มีนโยบายและโครงการที่ช่วยแก้ปัญหาที่อยู่อาศัยได้จริง เช่น การช่วยเหลือซ่อมแซมบ้านเรือนที่ทรุดโทรม และสนับสนุนให้ผู้มีรายได้น้อยมีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง

– **การช่วยเหลือที่ครอบคลุม:** ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงผู้ด้อยโอกาสและผู้มีรายได้น้อย ทำให้พวกเขามีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

(2) การดำเนินงานที่รวดเร็วและเข้าถึงง่าย

ความโดดเด่นด้านการให้บริการและการทำงานของบุคลากร โดยมีข้อสังเกตดังนี้

– การทำงานของเจ้าหน้าที่: เจ้าหน้าที่ พอช. ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ให้บริการดี มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และเป็นหน่วยงานที่สามารถติดต่อประสานงานได้ง่าย

– ความเป็นกันเองและใส่ใจ: เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่จริง รับฟังปัญหาของชาวบ้านด้วยความจริงใจ ไม่ถือตัว และมีความคล่องตัวในการให้ความช่วยเหลือชุมชน

(3) การสนับสนุนงบประมาณและนโยบายที่ตรงจุด

การบริหารจัดการทรัพยากรที่ตอบโจทย์ชุมชน ซึ่งรวมถึง

– งบประมาณถึงมือประชาชน: มีการสนับสนุนงบประมาณและสวัสดิการกองทุนต่างๆ ที่ตรงกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

– นโยบายที่ชัดเจน: นโยบายของ พอช. มุ่งเน้นการพัฒนาจากฐานราก ให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาและยึดความต้องการของคนในชุมชนเป็นหลักในการทำงาน

2) อันดับที่ 2

(1) การจัดสรรงบประมาณที่โปร่งใสและเข้าถึงชุมชนโดยตรง พอช. ได้รับการยอมรับในเรื่องของการจัดการงบประมาณที่คล่องตัว โดยเฉพาะในประเด็นสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

– งบประมาณถึงชุมชนโดยตรง: งบประมาณและสวัสดิการต่าง ๆ สามารถเข้าถึงประชาชนที่ขาดแคลนและต้องการความช่วยเหลืออย่างแท้จริง โดยไม่ตกหล่น

– ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน: กระบวนการช่วยเหลือมีความรวดเร็วกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ไม่มีข้อกำหนดที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ชุมชนสามารถนำงบประมาณไปใช้ประโยชน์ได้ทันท่วงที

(2) การเสริมสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมของชุมชน การส่งเสริมให้เกิดพลังของชาวบ้านในการพัฒนาพื้นที่ตนเอง

– ส่งเสริมการพึ่งพาตนเอง: มุ่งเน้นให้ชุมชนเรียนรู้ที่จะจัดการและพัฒนาตนเองตามหลักความพอเพียง ทำให้เกิดความสามัคคีและชุมชนเข้มแข็งมากขึ้น

– ชุมชนมีส่วนร่วม: เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ออกความเห็น และเป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจดำเนินโครงการต่าง ๆ

(3) การพัฒนาที่อยู่อาศัยและการดูแลอย่างเอาใจใส่ ผลลัพธ์จากการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต

– เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่: บุคลากรมีความเข้าใจ เอาใจใส่ และพร้อมที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของชาวบ้านและผู้ด้อยโอกาสเสมอมา

– พัฒนาอย่างต่อเนื่อง: กระบวนการพัฒนาโครงการสามารถทำได้จริง และมีการพัฒนาต่อยอดอยู่เสมอ ทั้งในเรื่องการแก้ปัญหาที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยของคนจน

3) อันดับที่ 3

(1) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการเข้าถึงชุมชน เจ้าหน้าที่ของ พอช. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ไม่ถือตัว และมีความเป็นกันเอง มีการลงพื้นที่เข้าถึงชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดความไว้วางใจ และสามารถทำงานร่วมกับชาวบ้านในระดับพื้นที่ได้อย่างราบรื่น

(2) การสนับสนุนสวัสดิการชุมชนและการให้ความรู้ พอช. ให้การสนับสนุนระบบสวัสดิการชุมชนที่หนุนเสริมให้ชุมชนจัดระบบดูแลกันเองตั้งแต่เกิดจนตาย รวมถึงมีการจัดอบรมให้ความรู้ ส่งเสริมการออมและพัฒนาศักยภาพของผู้นำและคนในชุมชน เพื่อให้สามารถปรับตัวและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

(3) ความยืดหยุ่นและการทำงานแบบบูรณาการ มีขั้นตอนการทำงานที่ยืดหยุ่น เปิดรับความคิดเห็น และมีโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ให้ชุมชนได้เข้าร่วมตลอดเวลา ช่วยให้ชาวบ้านสามารถเข้าถึงโอกาส ข้อมูล สิทธิ และทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนาได้อย่างถูกต้อง

3.1.8 ความเชื่อมั่นและความสำคัญของ พอช.

การประเมินความเชื่อมั่นและความสำคัญของ พอช. มุ่งพิจารณาการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ในการสนับสนุนและขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชน ทั้งในด้านระดับความเชื่อมั่นต่อบทบาทของ พอช. การรับรู้ถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชนหากไม่มีการดำเนินงานของ พอช. ตลอดจนความรู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกับสถาบันฯ ซึ่งช่วยสะท้อนทั้งการยอมรับในบทบาท ความสำคัญขององค์กร และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่าง พอช. กับชุมชน โดยผลการสำรวจแสดงดังตารางที่ 3.1.8-1

ตารางที่ 3.1.8-1 ความเชื่อมั่นและความสำคัญของ พอช.

ความเชื่อมั่นและความสำคัญ		จำนวน	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นต่อบทบาทของ พอช. ในการพัฒนาชุมชน	มากที่สุด	479	79.83
	มาก	112	18.67
	ปานกลาง	9	1.50
ผลกระทบของชุมชนหากไม่มี พอช.	ได้รับผลกระทบมาก	397	66.16
	ได้รับผลกระทบปานกลาง	193	32.17
	ได้รับผลกระทบน้อย	9	1.50
	ไม่ได้รับผลกระทบ	1	0.17
	รู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกับ พอช.	187	31.17
จำนวน		**600**	
ร้อยละ		**100.00**	

จากผลการสำรวจผู้รับบริการจำนวน 600 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความเชื่อมั่นต่อบทบาทของ พอช. ในการพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับสูง โดยส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด จำนวน 479 คน คิดเป็นร้อยละ 79.83 รองลงมาคือระดับมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 และระดับปานกลาง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 กล่าวได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามถึงร้อยละ 98.50 มีความเชื่อมั่นต่อบทบาทของ พอช. อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด สะท้อนถึงการยอมรับต่อบทบาทของสถาบันฯ ในการสนับสนุนการพัฒนาชุมชนในระดับสูง

เมื่อพิจารณาการรับรู้ถึง ผลกระทบต่อชุมชนหากไม่มี พอช. พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่าชุมชนจะได้รับผลกระทบมาก จำนวน 397 คน คิดเป็นร้อยละ 66.16 รองลงมาคือได้รับผลกระทบปานกลาง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 32.17 ขณะที่ผู้ที่เห็นว่าจะได้รับผลกระทบน้อยมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และเห็นว่าจะไม่ได้รับผลกระทบเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.17 ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้ถึงความสำคัญของการดำเนินงานของ พอช. ต่อชุมชน โดยมีผู้เห็นว่าชุมชนจะได้รับผลกระทบตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 98.33

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 31.17 ระบุว่ารู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกับ พอช. สะท้อนให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับ พอช. มิได้จำกัดอยู่เพียงการเป็นผู้ให้และผู้รับการสนับสนุนเท่านั้น แต่ผู้รับบริการส่วนหนึ่งมีการรับรู้ถึงบทบาทของตนเองในฐานะผู้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาร่วมกับสถาบันฯ

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อบทบาทของ พอช. ในระดับสูง และรับรู้ถึงความสำคัญของ พอช. ต่อการพัฒนาชุมชนอย่างชัดเจน ควบคู่กับการเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกันในกลุ่มผู้รับบริการส่วนหนึ่ง ซึ่งสะท้อนฐานความสัมพันธ์เชิงความร่วมมือระหว่างสถาบันฯ กับชุมชนในการขับเคลื่อนงานพัฒนา

3.1.9 ความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช.

การศึกษาความรู้สึกผูกพันเชื่อมโยงกับ พอช. มุ่งพิจารณาระดับความสัมพันธ์และการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ภายหลังจากการทำงานและได้รับการสนับสนุนร่วมกัน โดยครอบคลุมมิติของความใกล้ชิด ความไว้วางใจ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนา ตลอดจนการมองบทบาทของ พอช. ในฐานะพี่เลี้ยง ที่ปรึกษา หรือหุ้นส่วนในการพัฒนาชุมชน ทั้งนี้ ผลการสำรวจในส่วนนี้ช่วยสะท้อนระดับความสัมพันธ์ระหว่าง พอช. กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสร้างความร่วมมือและความต่อเนื่องในการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนในระยะยาว

ตารางที่ 3.1.9-1 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.

ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.	จำนวน	ร้อยละ
เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน	1	0.17
รู้จักในฐานะแหล่งทุน	26	4.33
รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา	137	22.83
รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานหุ้นส่วนพัฒนา	249	41.50
รู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกับ พอช.	187	31.17
รวม	**600**	**100.00**

จากผลการสำรวจความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนามากที่สุด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาคือรู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกับ พอช. จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 31.17 และรู้จัก พอช. ในฐานะพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 22.83 ขณะที่ผู้ที่รู้จัก พอช. ในฐานะแหล่งทุนมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 และผู้ที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะเหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน มีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.17

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า ผู้รับบริการมีทั้งการรับรู้ถึงความสำคัญของ พอช. ต่อชุมชนในระดับสูง และมีความสัมพันธ์กับ พอช. ในลักษณะที่ลึกกว่าการเป็นเพียงแหล่งสนับสนุนงบประมาณ โดยผู้ตอบส่วนใหญ่มีความรู้สึกเชื่อมโยงในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา ผู้ร่วมเป็นเจ้าของการพัฒนา หรือพี่เลี้ยงและที่ปรึกษางานพัฒนา ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงความร่วมมือระหว่าง พอช. กับชุมชนในระดับที่ค่อนข้างเข้มแข็ง

ตารางที่ 3.1.9-2 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ปี 2565-2569

ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569
เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน	15.77	1.36	1.05	0.49	0.17
รู้จักในฐานะแหล่งทุน	12.25	4.82	4.93	0.33	4.33
รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา	40.74	54.82	41.85	61.50	22.83
รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานหุ้นส่วนพัฒนา	21.90	26.81	39.16	37.68	41.50
รู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกับ พอช.	-	-	-	-	31.17
รู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของ พอช.	9.34	11.60	13.00	0.00	-
รวม	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**

จากการเปรียบเทียบความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. ในช่วงปี 2565–2569 พบว่า ความสัมพันธ์ของผู้รับบริการกับ พอช. มีแนวโน้มพัฒนาไปสู่ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและมีส่วนร่วมมากขึ้น โดยกลุ่มที่มองความสัมพันธ์ในลักษณะห่างเหิน เช่น “เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน” ลดลงอย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 15.77 ในปี 2565 เหลือร้อยละ 1.36 ในปี 2566 ร้อยละ 1.05 ในปี 2567 ร้อยละ 0.49 ในปี 2568 และเหลือเพียงร้อยละ 0.17 ในปี 2569

สำหรับการรับรู้ พอช. ในฐานะแหล่งทุน พบว่าสัดส่วนลดลงจากร้อยละ 12.25 ในปี 2565 เหลือร้อยละ 4.82 ในปี 2566 และร้อยละ 4.93 ในปี 2567 ก่อนลดลงเหลือร้อยละ 0.33 ในปี 2568 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 4.33 ในปี 2569 ขณะที่การรับรู้ พอช. ในฐานะพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนา มีสัดส่วนร้อยละ 40.74 ในปี 2565 เพิ่มเป็นร้อยละ 54.82 ในปี 2566 ลดลงเป็นร้อยละ 41.85 ในปี 2567 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 61.50 ในปี 2568 และอยู่ที่ร้อยละ 22.83 ในปี 2569

ในส่วนของความรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยรวม จากร้อยละ 21.90 ในปี 2565 เป็นร้อยละ 26.81 ในปี 2566 ร้อยละ 39.16 ในปี 2567 ร้อยละ 37.68 ในปี 2568 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 41.50 ในปี 2569 สะท้อนว่าผู้รับบริการจำนวนมากขึ้นมองความสัมพันธ์กับ พอช. ในลักษณะของการทำงานร่วมกันเพื่อการพัฒนา มากกว่าการเป็นเพียงผู้รับการสนับสนุน

สำหรับมิติด้านความเป็นเจ้าของ ในช่วงปี 2565–2568 ใช้ตัวเลือก รู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของ พอช. โดยมีสัดส่วนร้อยละ 9.34 ในปี 2565 ร้อยละ 11.60 ในปี 2566 ร้อยละ 13.00 ในปี 2567 และร้อยละ 0.00 ในปี 2568 ขณะที่ปี 2569 ปรับเป็น รู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกับ พอช. ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 31.17 สะท้อนการเน้นความสัมพันธ์ในลักษณะการร่วมขับเคลื่อนและมีส่วนเป็นเจ้าของกระบวนการพัฒนาร่วมกัน

โดยสรุป ผลการสำรวจย้อนหลังสะท้อนว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับ พอช. มีพัฒนาการจากความสัมพันธ์ในลักษณะห่างหรือมอง พอช. เป็นเพียงแหล่งทุน ไปสู่ความสัมพันธ์ในฐานะพี่เลี้ยง ที่ปรึกษา หุ้นส่วนพัฒนา และผู้ร่วมเป็นเจ้าของกระบวนการพัฒนามากขึ้น โดยเฉพาะในปี 2569 ที่สัดส่วนของผู้ที่รู้สึกผูกพันในฐานะหุ้นส่วนพัฒนาและผู้ที่รู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกับ พอช. อยู่ในระดับสูงอย่างชัดเจน

โดยประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. สามารถสรุปได้ดังนี้

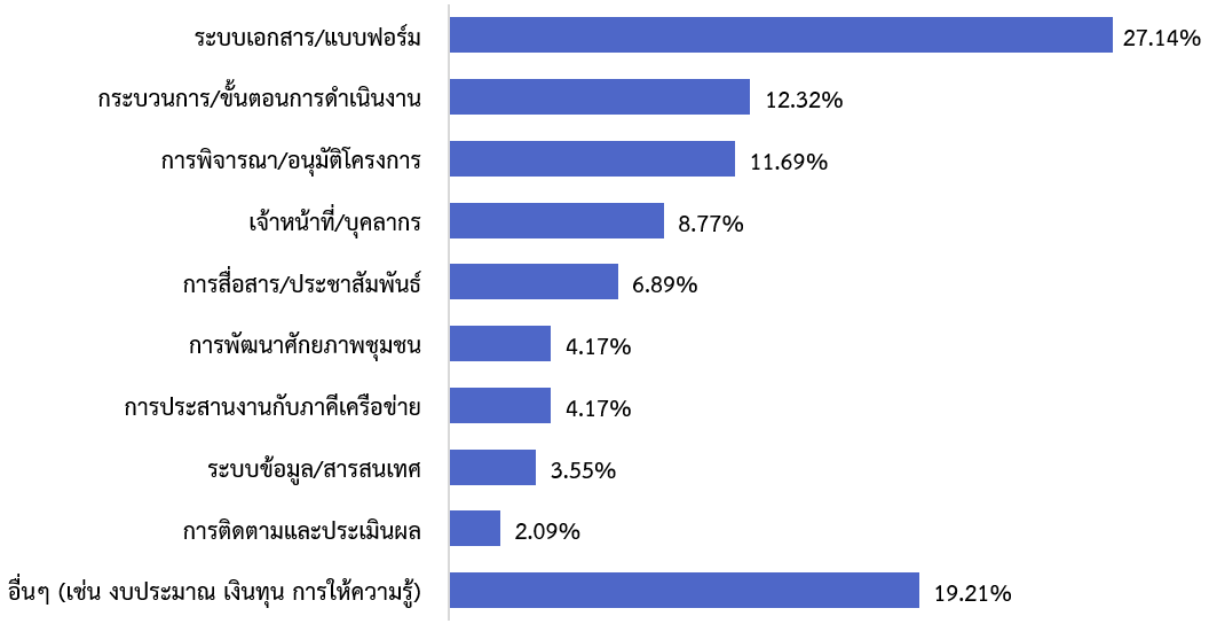
1) ประเด็นสำคัญประการแรกที่ส่งผลต่อความผูกพันคือรูปแบบการทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมและการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ชุมชนประทับใจที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร่วมคิด ร่วมวางแผน และมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการดำเนินโครงการ การทำงานในรูปแบบพี่น้องที่ช่วยกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน ทำให้ชาวบ้านสามารถบริหารจัดการชุมชนได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ การได้รับบทบาทให้เป็นนักคิดและนักพัฒนายังช่วยสร้างความเข้มแข็ง เสริมสร้างความสามัคคี และเกิดความไว้วางใจระหว่างชุมชนกับหน่วยงานอย่างยั่งยืน

2) ประเด็นที่สองคือบทบาทและท่าทีของเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เสมือนพี่เลี้ยง คอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ไม่ถือตัว บริการด้วยความจริงใจ และหมั่นลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาของประชาชนอย่างใกล้ชิด การดูแลเอาใจใส่และให้ความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอทำให้ชุมชนรู้สึกได้รับการดูแลและไม่ถูกทอดทิ้ง ความสามารถในการเข้าถึงหน่วยงานได้ง่าย ประกอบกับความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่ที่คอยติดตามผลและแก้ไขปัญหาหน้างาน เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ชุมชนเกิดความผูกพัน

3) ประเด็นสุดท้ายคือการมีวิสัยทัศน์และจุดมุ่งหมายร่วมกันในการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของชุมชนเป็นหลัก หน่วยงานมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการจัดสรรงบประมาณ ทำให้สามารถช่วยเหลือกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ห่างไกลได้อย่างแท้จริง ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมจากการดำเนินงาน เช่น การที่ประชาชนมีบ้านที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และการพัฒนาที่ตอบโจทย์ความต้องการของพื้นที่ ทำให้ชุมชนเห็นถึงความโปร่งใส สิ่งเหล่านี้ช่วยตอกย้ำความเชื่อมั่นและทำให้ชุมชนพร้อมที่จะร่วมมือในการกระตุ้นเศรษฐกิจและพัฒนาชุมชนต่อไป

3.1.10 ความเห็นต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ

การสำรวจความเห็นต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นการรวบรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่เห็นว่าสามารถนำไปใช้ประกอบการปรับปรุงและยกระดับการดำเนินงานของ พอช. ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนมากยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมทั้งด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูล การสนับสนุนและติดตามการดำเนินงาน ตลอดจนบทบาทของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการทำงานร่วมกับชุมชน ทั้งนี้ ผลการสำรวจในส่วนนี้ช่วยสะท้อนประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการในระยะต่อไป และใช้ประกอบการกำหนดแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้ตอบสนองต่อบริบทและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น



แผนภาพที่ 3.1.10-1 ผลการวิเคราะห์ความเห็นต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรให้ความสำคัญสูงสุดกับระบบเอกสารคู่มือและแบบฟอร์ม และปรับปรุงกระบวนขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความครบถ้วน เป็นระบบรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันยังมีความต้องการปรับปรุง การพิจารณาอนุมัติโครงการ รวมถึง เจ้าหน้าที่/บุคลากร และการสื่อสารประชาสัมพันธ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประเด็นที่ได้รับความสำคัญสูงสุด คือ ระบบเอกสารคู่มือและแบบฟอร์ม ซึ่งมีสัดส่วนการถูกเลือกมากทสุดถึงร้อยละ 27.14 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความเป็นระบบ มาตรฐาน และลดข้อผิดพลาดในการทำงานเป็นอันดับแรก

ถัดมา คือ การปรับปรุงกระบวนขั้นตอนการดำเนินงาน โดยมีสัดส่วนการถูกเลือกร้อยละ 12.32 แสดงให้เห็นถึง ความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถ

ในส่วน พิจารณาอนุมัติโครงการ มีสัดส่วนการถูกเลือกเป็นอันดับที่ 3 ร้อยละ 11.69 ซึ่งสะท้อนความต้องการให้กระบวนการกลั่นกรองมีความโปร่งใส รอบคอบ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1.11 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจจากการรับบริการ

การศึกษาครั้งนี้สำรวจประเด็นที่ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการผ่านคำถามปลายเปิด ครอบคลุมด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนา และข้อคิดเห็นอื่นต่อการดำเนินงานของ พอช. เมื่อสังเคราะห์ความคิดเห็นทั้งหมด พบว่า ประเด็นที่ไม่พึงพอใจส่วนใหญ่มิได้มุ่งไปที่บทบาทหรือเจตนารมณ์ของ พอช. ในการพัฒนาชุมชน แต่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขและระบบสนับสนุนการดำเนินงาน โดยสามารถจำแนกเป็น 5 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1) ระบบเอกสาร ขั้นตอนการดำเนินงาน และระบบสารสนเทศ

ประเด็นที่ปรากฏเด่นชัดที่สุดเกี่ยวข้องกับภาระและความซ้ำซ้อนของเอกสาร แบบฟอร์ม และรายงาน โดยบางส่วนใช้ข้อมูลหรือคำถามในลักษณะเดียวกันหลายครั้ง และยังมีการดำเนินงานทั้งในรูปเอกสารกระดาษและระบบออนไลน์ควบคู่กัน ทำให้เกิดภาระในการจัดเตรียม ตรวจสอบ และบันทึกข้อมูลซ้ำ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์ม ขั้นตอน หรือแนวปฏิบัติในบางช่วงทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้วิธีดำเนินงานใหม่ และบางกรณีต้องกลับมาแก้ไขเอกสารที่จัดทำไว้แล้ว ขณะที่รูปแบบรายงานและภาษาที่มีลักษณะเป็นทางการหรือเชิงวิชาการค่อนข้างมากยังเป็นข้อจำกัดสำหรับผู้ปฏิบัติงานในชุมชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีพื้นฐานด้านงานเอกสารแตกต่างกัน

ในด้านระบบสารสนเทศ มีข้อสะท้อนเกี่ยวกับความซับซ้อนของระบบ SWF ตั้งแต่การลงทะเบียน การบันทึกและอัปโหลดข้อมูล ความล่าช้าหรือความไม่เสถียรของระบบ ตลอดจนการใช้หลายช่องทางหรือหลายลิงก์ที่ยังไม่เชื่อมโยงกันอย่างสมบูรณ์ เมื่อประกอบกับระดับทักษะด้านเทคโนโลยีของผู้ใช้งานที่แตกต่างกัน จึงทำให้ระบบดิจิทัลยังไม่สามารถทดแทนกระบวนการเดิมได้อย่างเต็มที่สำหรับผู้ใช้งานบางกลุ่ม

2) ระยะเวลา การพิจารณาอนุมัติ และการประสานงาน

ข้อคิดเห็นสะท้อนข้อจำกัดด้านจังหวะเวลาของการดำเนินงานในสองลักษณะ กล่าวคือ ในบางช่วงผู้รับบริการได้รับแจ้งงานหรือกำหนดส่งเอกสารและรายงานในระยะเวลากระชั้นชิด ทำให้การรวบรวมข้อมูลและประสานผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่ทำได้จำกัด ขณะที่บางขั้นตอน เช่น การพิจารณาโครงการ การอนุมัติพื้นที่หรือกิจกรรม และการจัดสรรงบประมาณ ใช้เวลาค่อนข้างนานในบางกรณี จึงเกิดช่องว่างระหว่างช่วงยื่นข้อเสนอกับช่วงที่สามารถดำเนินงานจริง และอาจกระทบต่อความต่อเนื่องของแผนงานในพื้นที่

นอกจากนี้ การประสานงานที่ต้องผ่านหลายระดับ ตลอดจนการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เป็นปัจจุบัน หรือมีการเปลี่ยนแปลงภายหลัง อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องติดตามข้อมูลเพิ่มเติมหรือแก้ไขงานซ้ำ และไม่สามารถดำเนินขั้นตอนถัดไปได้ตามแผนที่กำหนด

3) งบประมาณและเงื่อนไขการสนับสนุน

ข้อสะท้อนด้านทรัพยากรเกี่ยวข้องกับความเพียงพอของวงเงินเมื่อเทียบกับจำนวนกลุ่มเป้าหมาย ขอบเขตกิจกรรม และต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง โดยเฉพาะงานด้านสวัสดิการชุมชนและการพัฒนาที่อยู่อาศัย ประกอบกับราคาวัสดุ ค่าแรง ค่าครองชีพ และต้นทุนการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้วงเงินสนับสนุนในบางกรณีไม่สอดคล้องกับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

ผู้รับบริการบางส่วนยังกล่าวถึงความต่อเนื่องของงบประมาณหรือเงินสมทบ และความยืดหยุ่นของหลักเกณฑ์ เนื่องจากเงื่อนไขบางประการ เช่น จำนวนสมาชิกขั้นต่ำหรือคุณสมบัติในการขอรับการสนับสนุน อาจไม่สอดคล้องกับพื้นที่ที่มีการย้ายถิ่น โครงสร้างประชากรเปลี่ยนแปลง หรือมีผู้สูงอายุเป็นสัดส่วนมากขึ้น จึงสะท้อนข้อจำกัดของการใช้เงื่อนไขเดียวกันกับชุมชนที่มีบริบทแตกต่างกัน

4) จำนวนเจ้าหน้าที่ ความต่อเนื่อง และบทบาทการสนับสนุนพื้นที่

แม้ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูงมาก แต่ความคิดเห็นปลายเปิดสะท้อนข้อจำกัดเชิงโครงสร้างเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรเมื่อเทียบกับพื้นที่และภารกิจ ส่งผลต่อความทั่วถึงของการลงพื้นที่ การติดตาม และการให้คำปรึกษา โดยเฉพาะชุมชนที่ยังต้องการบทบาทพี่เลี้ยงในการทำความเข้าใจขั้นตอนเอกสาร หรือระบบสารสนเทศ

อีกประเด็นหนึ่งคือความต่อเนื่องของผู้รับผิดชอบ เนื่องจากการเปลี่ยนหรือหมุนเวียนเจ้าหน้าที่อาจทำให้ชุมชนต้องสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบริบท ประวัติการดำเนินงาน และข้อตกลงเดิมใหม่อีกครั้ง รวมถึงมีข้อสะท้อนบางกรณีเกี่ยวกับความแตกต่างในการตีความหลักเกณฑ์หรือการตรวจเอกสารระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ทำให้เอกสารที่ผ่านการพิจารณาในขั้นหนึ่งต้องกลับมาแก้ไขในอีกขั้นหนึ่ง นอกจากนี้ ผู้ตอบบางส่วนยังเห็นความสำคัญของการเสริมกำลังคนรุ่นใหม่หรือผู้มีทักษะด้านเทคโนโลยี โดยควบคู่กับการรักษาคุณค่าของเจ้าหน้าที่เดิมที่มีประสบการณ์และความเข้าใจชุมชน ทั้งนี้ ภาพรวมของข้อสะท้อนด้านเจ้าหน้าที่มีน้ำหนักอยู่ที่ข้อจำกัดเชิงกำลังคนและความต่อเนื่อง มากกว่าคุณภาพหรือทัศนคติของเจ้าหน้าที่รายบุคคล

5) ความสอดคล้องของการสนับสนุนกับบริบทและศักยภาพของชุมชน

ผู้รับบริการบางส่วนสะท้อนว่าความสามารถของชุมชนในการใช้ประโยชน์จากการสนับสนุนยังแตกต่างกันตามรายได้ อาชีพ ความรู้ ทักษะ และระดับความสามารถในการพึ่งพาตนเอง ขณะที่บางพื้นที่ยังมีข้อจำกัดในการเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี หรือองค์กรชุมชนยังไม่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานอื่นในพื้นที่อย่างเต็มที่ จึงทำให้การต่อยอดความร่วมมือและทรัพยากรทำได้จำกัด

นอกจากนี้ ยังมีเงื่อนไขเฉพาะพื้นที่ เช่น ปัญหาสิทธิในที่ดิน จำนวนสมาชิกลดลง การย้ายถิ่น และโครงสร้างคณะทำงานที่มีผู้สูงอายุเป็นสัดส่วนสูง ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินโครงการ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และการใช้เทคโนโลยี ผู้รับบริการบางส่วนจึงให้ความสำคัญกับการติดตาม ให้คำปรึกษา และต่อยอดองค์ความรู้ภายหลังสิ้นสุดการสนับสนุน เพื่อให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการและพัฒนาตนเองได้ต่อเนื่อง

โดยสรุป ประเด็นที่ไม่พึงพอใจส่วนใหญ่มีน้ำหนักอยู่ที่ระบบสนับสนุนการดำเนินงาน ได้แก่ เอกสารและขั้นตอน ระบบสารสนเทศ ระยะเวลา งบประมาณและเงื่อนไข ตลอดจนกำลังคนและความต่อเนื่องในการสนับสนุนพื้นที่ มากกว่าการไม่ยอมรับบทบาทของ พอช. หรือคุณภาพของเจ้าหน้าที่รายบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับผลเชิงปริมาณที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นโดยเปรียบเทียบ โดยเฉพาะประเด็นความเหมาะสมของเอกสารและภาระต่อชุมชน ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ยังคงได้รับคะแนนสูงที่สุด

3.1.12 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ พอช. ในอนาคต

การศึกษาครั้งนี้สำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบทบาทของ พอช. ในระยะ 3–5 ปีข้างหน้า ผ่านคำถามปลายเปิด ผลการสังเคราะห์สะท้อนว่า ผู้รับบริการยังคงคาดหวังให้ พอช. เป็นกลไกสนับสนุนการพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยมิได้จำกัดบทบาทอยู่ที่การจัดสรรงบประมาณ แต่ครอบคลุมการพัฒนาคนและองค์กรชุมชน การให้คำปรึกษา การเชื่อมโยงภาคี และการสร้างความสามารถในการจัดการตนเอง ควบคู่กับการพัฒนาระบบสนับสนุนให้เพียงพอ คล่องตัว และสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ สามารถสังเคราะห์ได้ 7 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1) การดำเนินงานและสนับสนุนชุมชนอย่างต่อเนื่อง

ผู้รับบริการคาดหวังให้ พอช. รักษาความต่อเนื่องของนโยบายและโครงการที่ช่วยแก้ไขความเดือดร้อนและพัฒนาคุณภาพชีวิต พร้อมขยายการสนับสนุนให้ครอบคลุมชุมชน ครัวเรือน และประชาชนที่ยังเข้าไม่ถึง โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มที่ขาดโอกาส ขณะเดียวกันต้องการให้ พอช. ยังคงทำหน้าที่เป็นที่พึ่ง ผู้ให้คำปรึกษา ผู้ประสาน และหุ้นส่วนการพัฒนาของชุมชนในทุกช่วงของกระบวนการ มากกว่าจำกัดบทบาทไว้เฉพาะการจัดสรรงบประมาณ

2) การเพิ่มความเพียงพอและความยืดหยุ่นของงบประมาณสนับสนุน

ความคาดหวังสำคัญอยู่ที่การให้วงเงินสนับสนุนสอดคล้องกับต้นทุนจริง ทั้งราคาวัสดุ ค่าแรง ค่าขนส่ง และค่าครองชีพ รวมถึงจำนวนครัวเรือนและกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะการพัฒนาที่อยู่อาศัย สวัสดิการ และการช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง ผู้รับบริการยังให้ความสำคัญกับความต่อเนื่องของงบประมาณและเงินสมทบ ตลอดจนการปรับหลักเกณฑ์ให้สามารถพิจารณาความแตกต่างด้านจำนวนสมาชิก ระดับความเดือดร้อน สภาพพื้นที่ และบริบทของแต่ละชุมชนได้มากขึ้น

3) การยกระดับคุณภาพชีวิตและขยายมิติการพัฒนาชุมชน

ผู้รับบริการยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่อยู่อาศัยและการช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ยากไร้ และประชาชนที่อยู่ในภาวะเปราะบาง ขณะเดียวกันมีความคาดหวังให้การพัฒนาขยายไปสู่อาชีพรายได้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เศรษฐกิจชุมชน และสวัสดิการ รวมถึงประเด็นสิ่งแวดล้อม ระบบน้ำและสาธารณูปโภค ความปลอดภัย พลังงานทางเลือก การเกษตร และความมั่นคงทางอาหาร สะท้อนความต้องการเชื่อมการแก้ไขปัญหาเฉพาะด้านกับคุณภาพชีวิตในภาพรวมมากขึ้น

4) การเสริมศักยภาพคน องค์กรชุมชน และการพึ่งพาตนเอง

ผู้รับบริการคาดหวังให้มีการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการ การเงินและบัญชี เทคโนโลยี และการประกอบอาชีพ ควบคู่กับการพัฒนาผู้นำและแกนนำชุมชน รวมทั้งสร้างคนรุ่นใหม่เข้าสู่งานพัฒนา โดยถ่ายทอดประสบการณ์จากคนรุ่นเดิมควบคู่กับการเสริมทักษะสมัยใหม่ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด วางแผน และดำเนินงาน เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของและเพิ่มความสามารถในการจัดการตนเองของชุมชน

5) การเพิ่มกำลังคนและยกระดับการสนับสนุนในระดับพื้นที่

ผู้รับบริการคาดหวังให้จำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับขนาดพื้นที่ จำนวนชุมชน และภารกิจ พร้อมมีเจ้าหน้าที่หรือจุดประสานในระดับจังหวัดหรือพื้นที่ที่สามารถติดต่อผู้รับผิดชอบได้โดยตรง รวมถึงการลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังปัญหา ให้คำปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ และติดตามผล โดยเฉพาะพื้นที่ที่ยังมีข้อจำกัดด้านเอกสาร ระบบงาน หรือเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังให้มีการแบ่งโซนหรือกำหนดผู้รับผิดชอบพื้นที่อย่างชัดเจน เพื่อให้การติดตามมีความต่อเนื่องและชุมชนทราบช่องทางประสานงานเมื่อเกิดปัญหา

6) การปรับปรุงระบบงาน เอกสาร และเทคโนโลยีให้เข้าถึงง่าย

ผู้รับบริการคาดหวังให้ลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนของเอกสาร กำหนดมาตรฐานของแบบฟอร์มและหลักเกณฑ์ให้ชัดเจน และสร้างความสอดคล้องในการตรวจเอกสารระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ควบคู่กับการพัฒนาระบบดิจิทัลให้ใช้งานง่ายและเหมาะสมกับผู้ใช้ที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ รวมถึงการอบรมระบบสารสนเทศและโปรแกรมบัญชีอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการพัฒนาข้อมูลให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถใช้ประกอบการวางแผน การติดตาม และการตัดสินใจของชุมชนได้จริง

7) การสื่อสาร การเข้าถึง และการเชื่อมโยงภาคีเพื่อการพัฒนา

ผู้รับบริการคาดหวังให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการ งบประมาณ หลักเกณฑ์ และโอกาสในการรับการสนับสนุนอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะพื้นที่ที่ยังอยู่นอกเครือข่ายเดิม พร้อมมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรงและรวดเร็ว นอกจากนี้ ยังต้องการให้ พอช. เชื่อมโยงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อระดมทรัพยากรและองค์ความรู้ รวมถึงทำหน้าที่เชื่อมข้อเสนอจากชุมชนฐานรากเข้าสู่กลไกการพัฒนาในระดับที่สูงขึ้น

โดยสรุป ความคาดหวังต่อ พอช. ในระยะ 3–5 ปีข้างหน้า มีทั้งความต้องการให้รักษาความต่อเนื่องของบทบาทเดิมในฐานะผู้สนับสนุน พี่เลี้ยง และหุ้นส่วนการพัฒนาของชุมชน และความคาดหวังให้ระบบรองรับมีความเพียงพอ ยืดหยุ่น คล่องตัว และเข้าถึงได้มากขึ้น ทั้งด้านงบประมาณ ระบบงาน เทคโนโลยี กำลังคน และการสื่อสาร ขณะเดียวกัน ความคาดหวังยังขยายจากการสนับสนุนเฉพาะโครงการไปสู่การพัฒนาคน องค์กร อาชีพ รายได้ คุณภาพชีวิต และความสามารถในการจัดการตนเองของชุมชนอย่างต่อเนื่อง

3.1.13 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการทำงานโดยรวมของ พอช.

การศึกษาครั้งนี้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนด ผลการสังเคราะห์พบว่า ข้อเสนอส่วนใหญ่เน้นการทำให้ระบบสนับสนุนของ พอช. มีความเพียงพอ คล่องตัว เข้าถึงง่าย และต่อเนื่องมากขึ้น ขณะเดียวกันยังมีข้อคิดเห็นเชิงบวกที่ต้องการให้รักษาการทำงานใกล้ชิดกับชุมชน บทบาทพี่เลี้ยง และคุณภาพของเจ้าหน้าที่ไว้ สามารถจำแนกได้ 8 ประเด็น ดังนี้

1) การเพิ่มความเพียงพอและความต่อเนื่องของงบประมาณสนับสนุน

ผู้รับบริการเสนอให้วงเงินสนับสนุนสอดคล้องกับต้นทุนจริงและจำนวนผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือมากขึ้น โดยเฉพาะด้านที่อยู่อาศัย ทั้งการสร้าง ต่อเติม และซ่อมแซม รวมถึงค่าแรงช่างในบางกรณีที่ครัวเรือนไม่มีศักยภาพในการสมทบ ตลอดจนเพิ่มการสนับสนุนด้านสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก ผู้ยากไร้ และกลุ่มเปราะบาง นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอเกี่ยวกับสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานและผู้มีจิตอาสาที่ขับเคลื่อนงานชุมชน รวมทั้งความต้องการให้โครงการและเงินสมทบที่มีประโยชน์ดำเนินอย่างต่อเนื่อง

2) การปรับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชน

ข้อเสนอสำคัญ ได้แก่ การพิจารณาความยืดหยุ่นของเกณฑ์จำนวนสมาชิกขั้นต่ำ โดยเฉพาะกรณีที่กำหนดไม่น้อยกว่า 100 คน ซึ่งบางพื้นที่เผชิญการย้ายถิ่น การเสียชีวิต อัตราเกิดลดลง และโครงสร้างประชากรเปลี่ยนแปลง รวมถึงการผ่อนปรนเงื่อนไขบางประการตามระดับความเดือดร้อนและความเร่งด่วนของครัวเรือน ตลอดจนการเพิ่มความคล่องตัวในการจัดสรรทรัพยากรไปยังกลไกระดับตำบลหรือกองทุนโดยตรงในบางกรณี เพื่อลดขั้นตอนและทำให้การช่วยเหลือเข้าถึงพื้นที่ได้รวดเร็วขึ้น

3) การปรับปรุงระบบเอกสาร ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินงาน

ผู้รับบริการเสนอให้ลดจำนวนและความซ้ำซ้อนของเอกสาร โดยเฉพาะการจัดทำข้อมูลทั้งในรูปกระดาษและออนไลน์ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและลดความเป็นราชการหรือเชิงวิชาการเกินความจำเป็น เพื่อให้เหมาะกับผู้ปฏิบัติงานที่มีพื้นฐานแตกต่างกันและหลายพื้นที่มีผู้สูงอายุเป็นผู้รับผิดชอบหลัก พร้อมกำหนดรูปแบบและมาตรฐานของเอกสารให้มีความต่อเนื่อง แจ้งการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้า และจัดส่งคู่มือหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อการเตรียมงาน

อีกประเด็นหนึ่งคือการลดระยะเวลาการพิจารณาและอนุมัติโครงการ เพื่อให้จังหวะของการอนุมัติการจัดสรรงบประมาณ และช่วงเวลาดำเนินงานจริงมีความสอดคล้องกันมากขึ้น และลดข้อจำกัดที่เกิดจากระยะเวลาปฏิบัติงานในพื้นที่ที่เหลือค่อนข้างจำกัด

4) การเพิ่มความเพียงพอและความต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่

ข้อเสนอครอบคลุมการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับพื้นที่และภารกิจ การมีช่องทางเข้าถึงผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน การเพิ่มการลงพื้นที่และบทบาทพี่เลี้ยงเพื่อรับฟังปัญหา ถ่ายทอดความรู้ ให้คำแนะนำและติดตามงาน ตลอดจนการรักษาความต่อเนื่องของผู้รับผิดชอบเพื่อลดการขาดช่วงของข้อมูลและความสัมพันธ์กับชุมชน นอกจากนี้ ยังมีความคิดเห็นบางส่วนที่ต้องการให้จัดสรรเวลาของเจ้าหน้าที่สำหรับงานพื้นที่มากขึ้น โดยลดภารกิจที่ไม่จำเป็นเท่าที่สามารถดำเนินการได้

5) การพัฒนาระบบข้อมูล เทคโนโลยี และการเรียนรู้ของชุมชน

ผู้รับบริการเสนอให้พัฒนาระบบ SWF และ ESM ให้ใช้งานง่ายและลดขั้นตอน รวมทั้งเพิ่มการรับส่งเอกสารทางออนไลน์เพื่อลดการใช้กระดาษ ค่าใช้จ่าย และการเดินทาง พร้อมช่วยให้ติดตามสถานะเอกสารได้สะดวกขึ้น ขณะเดียวกันต้องการให้มีการอบรมด้านบัญชี การบันทึกข้อมูล และระบบสารสนเทศอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงคู่มือและช่องทางให้คำปรึกษาที่เหมาะกับผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีทักษะเทคโนโลยีจำกัด

นอกจากการจัดเก็บข้อมูลแล้ว ยังมีข้อเสนอให้ พอช. เพิ่มการสังเคราะห์และใช้ประโยชน์จากข้อมูลและผลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน และการกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชน

6) การพัฒนาการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการประสานงาน

ข้อเสนอครอบคลุมการประชาสัมพันธ์บทบาทของ พอช. โครงการ และแหล่งที่มาของการสนับสนุนให้ประชาชนรับรู้มากขึ้น การสื่อสารอัตลักษณ์ขององค์กรให้ชัดเจน รวมถึงการมีสถานที่หรือจุดติดต่อที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ นอกจากนี้ ยังต้องการให้ข้อมูลมีความชัดเจน ทั่วถึง และสามารถส่งถึงกองทุนหรือองค์กรชุมชนโดยตรง ตลอดจนเพิ่มการประสานกับหน่วยงานและภาคีในพื้นที่ เพื่อเสริมการยอมรับองค์กรชุมชนและเชื่อมโยงทรัพยากรสำหรับการพัฒนา

7) การขยายการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการดูแลกลุ่มเปราะบาง

ผู้รับบริการเสนอให้เข้าถึงผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ยากไร้ และครัวเรือนที่มีปัญหาด้านที่อยู่อาศัยมากขึ้น ควบคู่กับการส่งเสริมอาชีพและรายได้ การติดตามและต่อยอดด้านสุขภาพ สวัสดิการ และคุณภาพชีวิต เพื่อเสริมความสามารถในการพึ่งพาตนเอง นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้มีกลไกหรือทรัพยากรที่สามารถตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติได้รวดเร็วขึ้น

8) การรักษาจุดแข็งและความต่อเนื่องของบทบาท พอช.

นอกเหนือจากข้อเสนอเพื่อพัฒนา ผู้รับบริการส่วนหนึ่งสะท้อนความพึงพอใจต่อประโยชน์ของโครงการ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ การให้ข้อมูลและคำแนะนำ ตลอดจนการช่วยเหลือชุมชนในการดำเนินขั้นตอนและจัดการเอกสารที่ซับซ้อน พร้อมคาดหวังให้โครงการที่เป็นประโยชน์ดำเนินต่อเนื่องและขยายการสนับสนุนให้ครอบคลุมประชาชนมากขึ้น

อีกสาระหนึ่งคือความต้องการให้ พอช. รักษาแนวคิดและอัตลักษณ์การทำงานที่ให้ชุมชนเป็นฐานของการพัฒนา โดยดำเนินงานตามนโยบายภาครัฐควบคู่กับการรักษาเจตนารมณ์และแนวทางการพัฒนาชุมชนที่เป็นจุดตั้งต้นขององค์กร

โดยสรุป ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการมิได้มุ่งเปลี่ยนบทบาทพื้นฐานของ พอช. แต่เน้นเพิ่มศักยภาพของระบบสนับสนุนให้มีความเพียงพอ คล่องตัว ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับบริบทมากขึ้น ทั้งด้านงบประมาณ หลักเกณฑ์ เอกสาร เทคโนโลยี กำลังคน การสื่อสาร และการเชื่อมโยงภาคี ขณะเดียวกันผู้รับบริการยังต้องการให้รักษาจุดแข็งด้านเจ้าหน้าที่ บทบาทพี่เลี้ยง การทำงานใกล้ชิดกับชุมชน และแนวทางการพัฒนาที่ให้ชุมชนเป็นฐานไว้ต่อไป

3.1.14 สรุปผลการสำรวจเชิงปริมาณ

การสำรวจเชิงปริมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จากผู้รับบริการจำนวน 600 คน ครอบคลุมการประเมินความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ ตลอดจนความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์กับ พอช. จุดเด่น ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานในอนาคต เมื่อพิจารณาผลทั้งหมดร่วมกัน พบว่า ผู้รับบริการประเมินการดำเนินงานของ พอช. ในระดับสูงมาก ขณะที่ยังปรากฏประเด็นเชิงระบบบางด้านที่มีพื้นที่สำหรับการพัฒนาเพิ่มเติม

1) ภาพรวมความพึงพอใจและแนวโน้ม

ปี 2569 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวม 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.69 ค่า STD 0.47 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนามีคะแนนสูงที่สุด 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.42 รองลงมาคือด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.96 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.68

เมื่อพิจารณาย้อนหลัง 5 ปี คะแนนภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มจาก 4.43 คะแนนในปี 2565 เป็น 4.73 คะแนนในปี 2569 ด้านผลที่ได้รับเพิ่มจาก 4.36 เป็น 4.70 คะแนน และด้านกระบวนการเพิ่มจาก 4.32 เป็น 4.68 คะแนน ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูงต่อเนื่องและเพิ่มเป็น 4.82 คะแนนในปี 2569

2) จุดแข็งของการดำเนินงาน

ผลการประเมินสะท้อนจุดแข็งร่วมกันใน 4 แกน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ การมีส่วนร่วม ความโปร่งใส และการเสริมความสามารถของชุมชน โดยด้านผลที่ได้รับ ประเด็นความคุ้มค่าและความเหมาะสมต่อชุมชน และบทบาทของสภาองค์กรชุมชนในฐานะกลไกกลางมีคะแนน 4.78 คะแนน ขณะที่การเสริมความสามารถในการบริหารจัดการ วางแผน และดำเนินงานด้วยตนเองมีคะแนน 4.76 คะแนน

ด้านกระบวนการ ความโปร่งใสและตรวจสอบได้มีคะแนน 4.81 คะแนน และการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม 4.78 คะแนน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่มีคะแนนโดดเด่นที่สุด โดยมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ และอัธยาศัยมีคะแนน 4.87 คะแนน ความรับผิดชอบ เอาใจใส่ และพร้อมช่วยเหลือ 4.86 คะแนน ขณะที่ความซื่อสัตย์ความเป็นธรรม การให้คำแนะนำ และการประสานแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับประมาณ 4.84 คะแนน

3) ประเด็นที่มีคะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ

แม้ทุกประเด็นยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แต่ด้านผลที่ได้รับพบว่า การเสริมสร้างรายได้หรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจมีคะแนน 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 ต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลด้านองค์กรและการมีส่วนร่วม รองลงมาคือประโยชน์ของโครงการและงบประมาณ 4.57 คะแนน และการช่วยให้ชุมชนพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหาได้มากขึ้น 4.64 คะแนน

ด้านกระบวนการ ความเหมาะสมของเอกสารและการไม่เป็นภาระเกินจำเป็นมีคะแนน 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 ค่า STD 0.71 ซึ่งสะท้อนว่าความคิดเห็นมีการกระจายตัวมากกว่าประเด็นอื่น โดยเปรียบเทียบ ขณะที่ความเข้าใจง่ายของขั้นตอนมีคะแนน 4.52 คะแนน และความชัดเจนของหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และคู่มือ 4.63 คะแนน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ ประเด็นที่มีคะแนนต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบอยู่ที่ 4.78–4.79 คะแนน ได้แก่ การปรับวิธีทำงานให้เข้ากับบริบท การทำงานในลักษณะพี่เลี้ยงหรือหุ้นส่วน และการอธิบายข้อมูลและขั้นตอน ซึ่งยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

4) ความแตกต่างตามภูมิภาคและโครงการ

คะแนนภาพรวมจำแนกตามภูมิภาคอยู่ระหว่าง 4.65–4.83 คะแนน โดยภาคเหนือมีคะแนน 4.83 คะแนน ภาคกลางและตะวันตก 4.82 คะแนน และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4.65 คะแนน ขณะที่ทุกภูมิภาคอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่มีคะแนนสูงที่สุดในทุกภูมิภาค การพิจารณาย้อนหลังพบว่าคะแนนมีทั้งการเพิ่มขึ้นและลดลงระหว่างปี จึงไม่อาจสรุปว่าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกพื้นที่

ในระดับโครงการ คะแนนภาพรวมอยู่ระหว่าง 4.62–4.76 คะแนน โดยโครงการบ้านพอเพียงมีคะแนน 4.76 คะแนน โครงการบ้านมั่นคง 4.73 คะแนน โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน 4.70 คะแนน โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ 4.69 คะแนน และโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน 4.62 คะแนน ทุกโครงการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดและด้านเจ้าหน้าที่มีคะแนนสูงที่สุดในทุกโครงการ เมื่อพิจารณาข้อมูลย้อนหลัง โครงการบ้านพอเพียงและสวัสดิการชุมชนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในช่วงที่มีข้อมูลต่อเนื่อง ขณะที่โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนมีความผันผวนและเพิ่มกลับในปี 2569 ส่วนบางโครงการมีข้อมูลย้อนหลังไม่ครบทุกปี จึงควรใช้ผลดังกล่าวเพื่อสะท้อนความแตกต่างของรูปแบบมากกว่าการจัดอันดับคุณภาพ

5) ความเชื่อมั่นและลักษณะความสัมพันธ์กับ พอช.

ผู้ตอบร้อยละ 98.50 มีความเชื่อมั่นต่อบทบาทของ พอช. ในระดับมากถึงมากที่สุด และร้อยละ 98.33 เห็นว่าหากไม่มี พอช. ชุมชนจะได้รับผลกระทบตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไป สะท้อนการรับรู้ถึงความสำคัญของ พอช. ต่อกระบวนการพัฒนาชุมชน

ด้านความสัมพันธ์ ผู้ตอบร้อยละ 41.50 มอง พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา ร้อยละ 31.17 รู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกับ พอช. และร้อยละ 22.83 มองในฐานะพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนา ขณะที่ร้อยละ 4.33 มองเป็นแหล่งทุน และร้อยละ 0.17 มีความสัมพันธ์ในลักษณะห่าง ๆ สะท้อนว่าความสัมพันธ์ของผู้ตอบส่วนใหญ่มีน้ำหนักไปที่การทำงานร่วมกันมากกว่าการรับการสนับสนุนทางการเงินเพียงด้านเดียว ทั้งนี้การเปรียบเทียบย้อนหลังจำเป็นต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงถ้อยคำของตัวเลือกในแต่ละปี

6) ประเด็นพัฒนาที่สะท้อนจากคำถามแบบเลือกตอบและข้อคิดเห็นปลายเปิด

ประเด็นที่ผู้ตอบเลือกว่าควรพัฒนามาก ได้แก่ ระบบเอกสาร คู่มือ และแบบฟอร์ม ร้อยละ 27.14 กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน ร้อยละ 12.32 และการพิจารณาอนุมัติโครงการ ร้อยละ 11.69 สอดคล้องกับข้อคิดเห็นปลายเปิดที่เน้นภาระเอกสารและระบบสารสนเทศ ระยะเวลาและการอนุมัติ ความเพียงพอและความยืดหยุ่นของงบประมาณ กำลังคนและความต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนความสอดคล้องของการสนับสนุนกับบริบทของชุมชน

เมื่อพิจารณาร่วมกับคะแนนความพึงพอใจ พบว่าด้านกระบวนการมีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นโดยเปรียบเทียบ ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่มีคะแนนสูงที่สุด และข้อสะท้อนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มุ่งไปที่จำนวนกำลังคน ความทั่วถึงในการลงพื้นที่ และความต่อเนื่องของผู้รับผิดชอบ มากกว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่รายบุคคล

7) ความคาดหวังต่อการดำเนินงานในอนาคต

ผู้รับบริการต้องการให้ พอช. รักษาจุดแข็งด้านการทำงานใกล้ชิดกับชุมชน ความต่อเนื่องของการสนับสนุนบทบาทพี่เลี้ยงและผู้ประสาน การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วม และการดำเนินโครงการที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรม ขณะเดียวกันคาดหวังให้พัฒนาความเพียงพอและความยืดหยุ่นของงบประมาณ ลดภาระเอกสารและขั้นตอน พัฒนาระบบเทคโนโลยี เพิ่มกำลังคนและความต่อเนื่องในพื้นที่ พัฒนาผู้นำและคนรุ่นใหม่ ส่งเสริมอาชีพ รายได้ และคุณภาพชีวิต ตลอดจนพัฒนาการสื่อสารและการเชื่อมโยงภาคี

โดยสรุป ผลการสำรวจปี 2569 สะท้อนฐานความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อ พอช. ในระดับสูง โดยมีจุดแข็งสำคัญที่เจ้าหน้าที่ การมีส่วนร่วม ความโปร่งใส และการเสริมความสามารถของชุมชน ขณะที่ประเด็นที่มีพื้นที่สำหรับการพัฒนาอยู่ที่ระบบเอกสารและขั้นตอน ระบบสารสนเทศ ระยะเวลาการดำเนินงาน ความเพียงพอและความยืดหยุ่นของทรัพยากร กำลังคนในพื้นที่ และผลด้านรายได้หรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่มีคะแนนต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นโดยเปรียบเทียบ ภาพรวมจึงสะท้อนทั้งจุดแข็งของการดำเนินงานและประเด็นเชิงระบบที่ผู้รับบริการเห็นว่ายังสามารถพัฒนาต่อได้ ซึ่งเป็นฐานสำหรับพิจารณาร่วมกับผลการสำรวจเชิงคุณภาพในหัวข้อ 3.2

3.2 ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

การสำรวจเชิงคุณภาพครั้งนี้ดำเนินการเพื่อศึกษา ประเด็นความคิดเห็น ประสบการณ์ และข้อสะท้อนของผู้รับบริการในเชิงลึก เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการสำรวจความพึงพอใจเชิงปริมาณ โดยมุ่งช่วยอธิบายบริบท เหตุผล และเงื่อนไขที่อยู่เบื้องหลังระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ตลอดจนสะท้อนจุดเด่น ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการและการสนับสนุนของ พอช. ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ข้อมูลเชิงคุณภาพจะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาร่วมกับผลการสำรวจเชิงปริมาณ เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความครบถ้วนและครอบคลุมทั้งในเชิงระดับคะแนนและมิติของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริง มีพื้นที่ที่ดำเนินการสำรวจดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2-1 พื้นที่ที่ดำเนินการสำรวจเชิงคุณภาพ

ลำดับ	พื้นที่/องค์กรที่ดำเนินการสำรวจ	จังหวัด	วันที่ลงพื้นที่
1	สหกรณ์เคหสถานร่มไทรงามพัฒนา จำกัด	กรุงเทพมหานคร	4 ก.ค. 2569
2	ชุมชนรุ่งมณีพัฒนา	กรุงเทพมหานคร	4 ก.ค. 2569
3	สภาองค์กรชุมชนตำบลบ้านหลวง	เชียงใหม่	7 ก.ค. 2569
4	กองทุนสวัสดิการชุมชนและสภาองค์กรชุมชนตำบลแม่เหียะ	เชียงใหม่	7 ก.ค. 2569
5	สหกรณ์หมู่บ้านมั่นคงนครพนม จำกัด	นครพนม	15 ก.ค. 2569
6	สภาองค์กรชุมชนตำบลนาถ่อน	นครพนม	15 ก.ค. 2569
7	สภาองค์กรชุมชนตำบลเขาพระงาม	ลพบุรี	16 ก.ค. 2569
8	สภาองค์กรชุมชนตำบลไผ่ใหญ่	ลพบุรี	16 ก.ค. 2569
9	กลุ่มเกษตรกรทำไร่นาสวนผสมปฏิรูปที่ดินสะพานไม้แก่น	สงขลา	24 ก.ค. 2569
10	สภาองค์กรชุมชนตำบลคลองแห เทศบาลเมืองคลองแห	สงขลา	24 ก.ค. 2569

3.2.1 ผลลัพธ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการสนับสนุนของ พอช.

การสำรวจเชิงคุณภาพมุ่งศึกษาผลลัพธ์และการเปลี่ยนแปลงที่ผู้ให้ข้อมูลรับรู้จากการได้รับการสนับสนุนและการทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน องค์การมหาชน โดยพิจารณาทั้งผลที่เกิดขึ้นต่อครัวเรือน องค์กรชุมชน และความสามารถในการจัดการปัญหาและขับเคลื่อนการพัฒนาในระยะต่อมา ผลการศึกษาสะท้อนการเปลี่ยนแปลงหลายมิติและมีระดับแตกต่างกันตามพื้นฐาน ประสบการณ์ ความต่อเนื่องของกระบวนการ และบริบทของแต่ละชุมชน

1) ความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยและคุณภาพชีวิต

ข้อค้นพบที่ปรากฏในหลายกรณีสะท้อนการเปลี่ยนแปลงด้านความมั่นคงและความปลอดภัยของที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะครัวเรือนที่เดิมประสบปัญหาบ้านทรุดโทรม ไม่ปลอดภัย หรือมีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม การปรับปรุงหรือพัฒนาที่อยู่อาศัยช่วยลดความเดือดร้อนทางกายภาพ เพิ่มความเป็นส่วนตัว สุขภาวะ และความมั่นใจในการดำรงชีวิต รวมทั้งเปิดโอกาสให้ครัวเรือนที่มีข้อจำกัดด้านรายได้ ความมั่นคงของอาชีพ หรือการเข้าถึงกลไกการเงินทั่วไปเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาผ่านการรวมกลุ่มและการจัดการร่วมของชุมชนได้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมมิได้เกิดขึ้นพร้อมกันเสมอ บางกรณียังคงมีข้อจำกัดด้านระบบน้ำ ระบายน้ำ ไฟฟ้า ถนน หรือสาธารณูปโภค ขณะที่บางครัวเรือนยังเผชิญปัญหารายได้ หนี้สิน ภาระค่าใช้จ่าย อาชีพ สิทธิในที่ดิน หรือความสามารถในการรับภาระระยะยาว ผลการศึกษาจึงสะท้อนว่าความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยเป็นฐานสำคัญของคุณภาพชีวิต แต่ไม่เท่ากับความมั่นคงของชีวิตในทุกมิติ

2) ความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและความสามารถในการจัดการตนเอง

การดำเนินงานสัมพันธ์กับการเกิดหรือพัฒนากลไกชุมชนในหลายรูปแบบ ทั้งด้านที่อยู่อาศัย การออมสวัสดิการ ข้อมูล อาชีพ และการพัฒนาพื้นที่ ทำให้สมาชิกมีพื้นที่ในการหารือ ตัดสินใจ และดำเนินงานร่วมกันมากขึ้น ในหลายกรณีพบพัฒนาการด้านการสำรวจปัญหา การใช้ข้อมูลครัวเรือนและข้อมูลความเดือดร้อน การวางแผน จัดลำดับความสำคัญ บริหารเงินออม กองทุน สินเชื่อ งบประมาณ และบัญชี ตลอดจนการนำกลไกเดิมไปใช้จัดการโจทย์อื่นที่เกิดขึ้นภายหลัง

อย่างไรก็ตาม ระดับความสามารถในการจัดการตนเองยังแตกต่างกัน บางชุมชนสามารถเชื่อมโยงกลไกหลายด้านและขยายบทบาทไปสู่โจทย์ใหม่ ขณะที่บางแห่งยังพึ่งพาผู้นำหรือผู้ปฏิบัติงานเพียงบางกลุ่ม หรือยังไม่สามารถรักษาระบบการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง การมีองค์กรหรือโครงสร้างอย่างเป็นทางการจึงไม่เท่ากับการมีความเข้มแข็งในระดับเดียวกัน

3) การพัฒนาเศรษฐกิจ อาชีพ สวัสดิการ และการดูแลกลุ่มเปราะบาง

ข้อมูลจากหลายกรณีสะท้อนการต่อยอดไปสู่กิจกรรมด้านอาชีพและเศรษฐกิจ เช่น การเกษตร การแปรรูป การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การรวมกลุ่มผลิต และการเชื่อมช่องทางตลาด โดยมีการนำทรัพยากรและภูมิปัญญาที่มีอยู่มาใช้ประกอบการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ระดับความต่อเนื่องและความสามารถในการเชื่อมตลาดแตกต่างกัน บางกลุ่มยังเผชิญข้อจำกัดด้านทุน ตลาด กำลังคน และภัยพิบัติ การเกิดกลุ่มอาชีพหรือผลิตภัณฑ์จึงไม่อาจตีความได้โดยอัตโนมัติว่าเกิดความมั่นคงทางรายได้แล้ว

นอกจากนี้ ยังพบการพัฒนาระบบสวัสดิการและการช่วยเหลือสมาชิก รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วย ครัวเรือนรายได้น้อย และกลุ่มเปราะบางมากขึ้น แต่ความครอบคลุมและความสามารถในการดำเนินงานยังขึ้นอยู่กับทรัพยากร ฐานสมาชิก และศักยภาพของแต่ละกลไก โดยรวม ผลด้านเศรษฐกิจและรายได้จึงมีความหลากหลายมากกว่าผลด้านที่อยู่อาศัยหรือการรวมกลุ่ม

4) ความร่วมมือ ความสัมพันธ์ และทุนทางสังคม

กระบวนการพัฒนาทำให้สมาชิกในหลายกรณีมีโอกาสร่วมแรงและช่วยเหลือกันมากขึ้น ทั้งในรูปแรงงาน ความรู้ ทักษะ เวลา วัสดุ เงินออม และทรัพยากรอื่น การสมทบทรัพยากรและการทำงานในลักษณะจิตอาสาช่วยให้กิจกรรมบางประเภทสามารถดำเนินต่อได้ภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณ และสร้างประสบการณ์ในการร่วมรับผิดชอบต่อปัญหาส่วนรวม

การทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องยังสัมพันธ์กับการสะสมความคุ้นเคยและความไว้วางใจระหว่างสมาชิก และในบางกรณีพัฒนาเป็นวัฒนธรรมการกลับมาร่วมกันจัดการเมื่อเกิดปัญหาใหม่ อย่างไรก็ตาม ยังพบความขัดแย้งและระดับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน จึงไม่อาจสรุปว่ากระบวนการพัฒนาทำให้เกิดความร่วมมือในระดับเดียวกันทั้งหมด

5) ความสามารถในการรับมือปัญหา วิกฤต และสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

กลไก องค์กร และความสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นสามารถถูกนำกลับมาใช้เมื่อเกิดปัญหาหรือสถานการณ์วิกฤตในบางกรณี ทั้งการรวมตัว สำรวจผู้ได้รับผลกระทบ จัดลำดับความช่วยเหลือ ระดมแรงงาน เงิน วัสดุ และประสานภาคีภายนอก ตลอดจนใช้เป็นฐานในการฟื้นฟูภายหลังภัยพิบัติหรือเหตุการณ์ที่ทำให้ผลการพัฒนาบางส่วนได้รับความเสียหาย

ข้อค้นพบดังกล่าวทำให้ความหมายของความเข้มแข็งมิได้อยู่ที่การไม่มีปัญหาหรือสามารถดำเนินงานโดยไม่ต้องพึ่งการสนับสนุนภายนอก หากหมายรวมถึงความสามารถในการรวมตัว รับรู้ปัญหา วางแผน ใช้กลไกที่มีอยู่ เชื่อมโยงทรัพยากร และฟื้นตัวเมื่อบริบทเปลี่ยนแปลง

6) การเรียนรู้และการต่อยอดการพัฒนา

การดำเนินงานเปิดโอกาสให้คนในชุมชนเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ทั้งด้านข้อมูลและแผน บัญชีและการบริหารทรัพยากร การจัดการองค์กร การประสานงาน และทักษะเฉพาะของกิจกรรม ประสบการณ์และข้อผิดพลาดจากการดำเนินงานในช่วงก่อนหน้าถูกนำมาใช้ปรับปรุงวิธีทำงานในระยะต่อมา ขณะที่ บางกรณีสามารถถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร ระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างชุมชน และพัฒนาเป็นพื้นที่เรียนรู้ให้แก่ผู้อื่น

ในชุมชนที่มีกลไกและประสบการณ์สะสม การดำเนินงานยังสามารถต่อยอดจากประเด็นตั้งต้นไปสู่มิติอื่น เช่น จากที่อยู่อาศัยไปสู่การออม สวัสดิการ อาชีพ หรือการจัดการพื้นที่ และจากกลไกสวัสดิการหรือองค์กรชุมชนไปสู่การดูแลกลุ่มเปราะบาง ข้อมูล หรือการรับมือภัยพิบัติ อย่างไรก็ตาม ระดับการเรียนรู้และการต่อยอดแตกต่างกันตามความต่อเนื่องของกลไกและประสบการณ์ที่สะสม

โดยสรุป ผลลัพธ์จากการสนับสนุนปรากฏทั้งระดับครัวเรือนและระดับขีดความสามารถของชุมชน ตั้งแต่ความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัย การจัดองค์กร เศรษฐกิจและสวัสดิการ ทุนทางสังคม การรับมือวิกฤต ไปจนถึงการเรียนรู้และต่อยอด อย่างไรก็ตาม ผลดังกล่าวมิได้เกิดขึ้นในระดับเดียวกันหรือเป็นกระบวนการเชิงเส้น ความสำเร็จในมิติหนึ่งจึงมิได้หมายความว่าปัญหาในมิติอื่นได้รับการแก้ไขพร้อมกันทั้งหมด

3.2.2 ความพึงพอใจและประสบการณ์ต่อการสนับสนุนและการดำเนินงานของ พอช.

การวิเคราะห์ส่วนนี้มุ่งพิจารณาประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลต่อวิธีการทำงานของ พอช. ทั้งด้านความสัมพันธ์กับชุมชน บทบาทเจ้าหน้าที่ ความยืดหยุ่น ความต่อเนื่อง และระบบการดำเนินงาน ผลการศึกษาสะท้อนว่า ประสบการณ์เชิงบวกมิได้เกิดจากการได้รับทรัพยากรเพียงอย่างเดียว แต่สัมพันธ์กับการเปิดพื้นที่ให้ชุมชนมีบทบาทในการกำหนดและบริหารการพัฒนาของตนเอง ขณะเดียวกัน ข้อสะท้อนเชิงบวกต่อเจ้าหน้าที่สามารถปรากฏควบคู่กับข้อจำกัดด้านระบบและกระบวนการได้

1) การยึดชุมชนเป็นฐานและการเป็นเจ้าของกระบวนการพัฒนา

ข้อค้นพบจากหลายกรณีสะท้อนการให้คุณค่ากับแนวทางที่เริ่มจากปัญหาและความต้องการของพื้นที่ เปิดโอกาสให้ชุมชนเสนอข้อมูล กำหนดโจทย์ วางแผน ตัดสินใจ จัดลำดับกลุ่มเป้าหมาย และบริหารทรัพยากรร่วมกัน การดำเนินงานจึงมิได้วางชุมชนไว้เพียงในฐานะผู้รับประโยชน์ แต่เปิดพื้นที่ให้เป็นผู้ร่วมขับเคลื่อนและรับผิดชอบต่อกระบวนการพัฒนาของตนเอง

ลักษณะดังกล่าวช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าความรู้และข้อเท็จจริงของพื้นที่ได้รับการยอมรับ และสามารถปรับแนวทางบางส่วนให้สอดคล้องกับสภาพจริง อย่างไรก็ตาม ระดับการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของยังแตกต่างกันตามพื้นฐานและประสบการณ์ของแต่ละชุมชน

2) บทบาทเจ้าหน้าที่ในฐานะพี่เลี้ยง ผู้สนับสนุน และผู้ประสาน

บทบาทของเจ้าหน้าที่เป็นองค์ประกอบเด่นของประสบการณ์เชิงบวก โดยครอบคลุมการลงพื้นที่ รับฟังปัญหา ทำความเข้าใจบริบท ให้ข้อมูลและคำปรึกษา อธิบายขั้นตอน ช่วยตรวจเอกสาร คลี่คลายข้อขัดข้อง และเชื่อมประสานหน่วยงานหรือทรัพยากรเมื่อปัญหาเกินขอบเขตที่ชุมชนสามารถจัดการได้เอง

การทำงานในลักษณะดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่ถูกมองเป็นพี่เลี้ยงและผู้ร่วมแก้ปัญหามากกว่าผู้กำกับโครงการเพียงอย่างเดียว อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการช่วยเหลือยังมีขอบเขตตามอำนาจหน้าที่ และระดับความใกล้ชิดหรือความต่อเนื่องของการสนับสนุนแตกต่างกันตามพื้นที่ ช่วงเวลา และผู้รับผิดชอบ

3) ความคล่องตัวและความยืดหยุ่นของแนวทางการสนับสนุน

ผู้ให้ข้อมูลให้คุณค่ากับแนวทางที่คำนึงถึงความแตกต่างของพื้นที่และเปิดให้ชุมชนบริหารทรัพยากรหรือปรับรูปแบบการดำเนินงานในระดับหนึ่ง รวมทั้งช่วยให้กลุ่มที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงกลไกของรัฐหรือระบบการเงินทั่วไปสามารถเข้าสู่กระบวนการพัฒนาได้ผ่านกลไกชุมชน

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลสะท้อนความแตกต่างระหว่างความยืดหยุ่นของแนวคิดการทำงานกับความยืดหยุ่นของระบบ กล่าวคือ แม้แนวทางจะเปิดพื้นที่ให้ชุมชนคิดและบริหารจัดการ แต่หลักเกณฑ์ แบบฟอร์ม หรือขั้นตอนบางส่วนยังอาจไม่สอดคล้องกับเงื่อนไขที่เกิดขึ้นจริง ความคล่องตัวจึงมิได้เกิดในทุกส่วนของกระบวนการในระดับเดียวกัน

4) ความต่อเนื่องของความสัมพันธ์และความเข้าใจพื้นที่

ความต่อเนื่องในการทำงานช่วยให้เจ้าหน้าที่และชุมชนสะสมความเข้าใจบริบท ประวัติการดำเนินงาน และความไว้วางใจร่วมกัน ลดความจำเป็นในการเริ่มต้นอธิบายปัญหาเดิมใหม่ และทำให้ชุมชนทราบว่าจะติดต่อหรือขอคำปรึกษาจากใครเมื่อเกิดโจทย์ใหม่

ในทางกลับกัน การเปลี่ยนผู้รับผิดชอบอาจทำให้การส่งผ่านความรู้ ความสัมพันธ์ และความเข้าใจบริบทขาดช่วง โดยเฉพาะเมื่อความรู้ส่วนหนึ่งยังผูกอยู่กับประสบการณ์ของบุคคล นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังให้ความสำคัญกับการติดตามหลังสิ้นสุดกิจกรรมหลัก และมองว่าความสัมพันธ์ในการพัฒนาไม่ควรถูกจำกัดเฉพาะช่วงที่มีโครงการหรืองบประมาณ

5) ประสบการณ์ต่อระบบและความแตกต่างระหว่างเจ้าหน้าที่กับระบบองค์กร

ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเห็นว่าระบบและขั้นตอนที่ชัดเจนช่วยสร้างกรอบการดำเนินงาน ความโปร่งใส และการตรวจสอบทรัพยากรร่วม ขณะที่อีกด้านหนึ่งพบข้อจำกัดจากเอกสารและขั้นตอนที่ซับซ้อน การเปลี่ยนแบบฟอร์มหรือแนวทาง การตีความหลักเกณฑ์ที่แตกต่าง และระยะเวลาการประสานหลายฝ่าย

ข้อสังเคราะห์สำคัญคือ การรับรู้ต่อเจ้าหน้าที่และการรับรู้ต่อระบบองค์กรสามารถมีทิศทางแตกต่างกัน ผู้ให้ข้อมูลอาจมีประสบการณ์เชิงบวกต่อเจ้าหน้าที่ที่เข้าถึง รับฟัง และช่วยเหลือ ขณะเดียวกันยังเห็นข้อจำกัดของหลักเกณฑ์หรือกระบวนการได้ เจ้าหน้าที่ที่เข้าใจพื้นที่สามารถช่วยลดผลกระทบจากความซับซ้อนของระบบในระดับหนึ่ง แต่ไม่สามารถทดแทนความชัดเจนหรือความเหมาะสมของระบบได้ทั้งหมด คุณภาพของการสนับสนุนจึงสัมพันธ์กับความสอดคล้องระหว่างคน วิธีการทำงาน และระบบสนับสนุน

โดยสรุป ประสบการณ์เชิงบวกต่อ พอช. มีฐานสำคัญอยู่ที่การยึดชุมชนเป็นฐาน การเปิดให้ชุมชนมีส่วนกำหนดและบริหารการพัฒนา ตลอดจนบทบาทเจ้าหน้าที่ในฐานะพี่เลี้ยงและผู้ประสาน ขณะเดียวกันประสบการณ์ดังกล่าวยังต้องพิจารณาควบคู่กับข้อจำกัดของระบบ ความต่อเนื่อง และหลักเกณฑ์ที่อาจส่งผลต่อความคล่องตัวของการดำเนินงานในบางบริบท

3.2.3 กลไกและเงื่อนไขที่สนับสนุนความเข้มแข็งและการจัดการตนเองของชุมชน

ผลการศึกษาสะท้อนว่า ความเข้มแข็งและการจัดการตนเองมิได้เกิดจากการได้รับงบประมาณหรือการมีองค์กรในเชิงโครงสร้างเพียงอย่างเดียว แต่สัมพันธ์กับการประกอบกันขององค์กรและคนทำงาน ข้อมูลและแผน การมีส่วนร่วม ทรัพยากรภายใน ระบบบริหารจัดการ และการเรียนรู้ที่สะสมอย่างต่อเนื่อง

1) องค์กร ผู้นำ และระบบบริหารจัดการที่สามารถทำหน้าที่ได้จริง

การมีองค์กรหรือกลไกกลางช่วยให้สมาชิกสามารถหารือ ตัดสินใจ และดำเนินงานร่วมกัน แต่ข้อค้นพบข้ามกรณีสะท้อนว่า การมีชื่อองค์กรหรือคณะกรรมการไม่เพียงพอ หากปราศจากผู้รับผิดชอบ กระบวนการทำงาน การประชุม การแบ่งบทบาท และกิจกรรมที่ดำเนินอย่างต่อเนื่อง กลไกที่เข้มแข็งกว่ามักมีการกระจายงานระหว่างฝ่ายบริหาร การเงิน ข้อมูล การประสาน และงานปฏิบัติ ลดการพึ่งพาบุคคลเพียงไม่กี่คน

ผู้นำและแกนนำมีบทบาทในการเชื่อมสมาชิก ประคับประคองกระบวนการ และจัดการความเห็นที่แตกต่าง แต่ความต่อเนื่องมีแนวโน้มมากขึ้นเมื่อสามารถสร้างทีมและกระจายความรับผิดชอบได้ ควบคู่กับระบบบัญชี การเปิดเผยข้อมูล การตรวจสอบ และกติกาที่สมาชิกเข้าใจและยอมรับร่วมกัน การมีโครงสร้างองค์กรจึงไม่เท่ากับการมีระบบการทำงานที่เข้มแข็ง

2) ข้อมูล แผน และความสามารถในการกำหนดโจทย์ของตนเอง

ในชุมชนที่มีกระบวนการทำงานค่อนข้างเป็นระบบ พบการสำรวจและตรวจสอบข้อมูลความเดือดร้อนครัวเรือน กลุ่มเป้าหมาย และทรัพยากรในพื้นที่ เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญและกำหนดแนวทางดำเนินงาน การมีข้อมูลทำให้การตัดสินใจมีฐานจากสถานการณ์จริงมากกว่าความเห็นของบุคคลเพียงบางกลุ่ม

ข้อค้นพบที่มีนัยสำคัญคือ พัฒนาการจากการรอรับกิจกรรมหรือโครงการ ไปสู่การมีโจทย์และแผนของชุมชนอยู่ก่อน แล้วจึงพิจารณาว่าทรัพยากรหรือโอกาสจากภายนอกสามารถนำมาตอบส่วนใดของแผนได้ อย่างไรก็ตาม ระดับการใช้ข้อมูลและแผนยังแตกต่างกัน บางแห่งใช้เป็นฐานการตัดสินใจอย่างต่อเนื่อง ขณะที่บางแห่งใช้เฉพาะเมื่อมีกิจกรรมหรือข้อกำหนดให้ดำเนินการ

3) การมีส่วนร่วม ความเป็นเจ้าของ ความไว้วางใจ และทุนทางสังคม

การมีส่วนร่วมที่สัมพันธ์กับความเข้มแข็งมีความหมายมากกว่าการเข้าประชุม โดยครอบคลุมการระบุปัญหา ให้ข้อมูล พิจารณาทางเลือก ตัดสินใจ บริหารทรัพยากร ลงแรง ติดตาม และตรวจสอบ เมื่อสมาชิกมีบทบาทในหลายขั้นตอน การดำเนินงานมีแนวโน้มเกิดความรับผิดชอบและความเป็นเจ้าของร่วมมากกว่าการเป็นเพียงผู้รับประโยชน์

ความไว้วางใจยังสัมพันธ์กับความพร้อมของสมาชิกในการออม สมทบแรงงาน เวลา ความรู้ เงิน หรือทรัพยากรอื่น และยอมรับการตัดสินใจร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ระดับการมีส่วนร่วมและความไว้วางใจแตกต่างกันและบางกรณียังคงพึ่งพากลุ่มแกนนำเป็นสำคัญ

4) ทรัพยากรภายใน การออม และความสามารถในการระดมทรัพยากร

การออม กองทุน และฐานทรัพยากรภายในช่วยให้ชุมชนมีส่วนของทรัพยากรที่สามารถใช้ประกอบการดำเนินงานได้ นอกเหนือจากเงินแล้ว ยังรวมถึงแรงงาน ความรู้ ทักษะ วัสดุ เครื่องมือ และเวลาของสมาชิกในหลายกรณี การสนับสนุนจากภายนอกจึงทำหน้าที่เป็นทุนตั้งต้นที่ถูกประกอบกับทรัพยากรของชุมชนและภาคีอื่น

อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการระดมทรัพยากรมีความแตกต่างกัน และไม่ควรนำไปตีความว่าทรัพยากรภายในสามารถทดแทนการสนับสนุนจากภายนอกได้ การพึ่งตนเองในที่นี้จึงหมายถึงการรู้ว่าชุมชนมีอะไร ขาดอะไร และสามารถเลือกนำทรัพยากรภายนอกมาประกอบกับทรัพยากรภายในเพื่อจัดการโจทย์ของตน มากกว่าการปฏิเสธความช่วยเหลือจากภายนอก

5) การเรียนรู้ การสะสมประสบการณ์ และการถ่ายทอดความรู้

ความสามารถในการจัดการตนเองมีลักษณะสะสมผ่านการปฏิบัติจริง ชุมชนเรียนรู้จากปัญหาและข้อผิดพลาด และนำประสบการณ์เดิมมาปรับกระบวนการด้านข้อมูล การบริหาร การเงิน การประสาน และการแบ่งบทบาท สมาชิกบางส่วนยังพัฒนาความสามารถเฉพาะด้านจนสามารถรับผิดชอบงานที่เดิมต้องพึ่งบุคคลภายนอกได้มากขึ้น

ในบางกรณีมีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและรุ่นของสมาชิก ทำให้ความรู้มีโอกาสกลายเป็นทุนขององค์กร ขณะที่บางแห่งยังมีความรู้และเครือข่ายสำคัญผูกอยู่กับแกนนำบางคน การสะสมประสบการณ์จึงเป็นทั้งฐานของความเข้มแข็งและประเด็นที่ต้องพิจารณาความต่อเนื่องของการถ่ายทอด

6) ความแตกต่างของระดับความเข้มแข็งและการจัดการตนเอง

เมื่อพิจารณาข้ามกรณี พบทั้งกลไกที่ยังต้องได้รับการหนุนเสริมอย่างใกล้ชิด กลไกที่สามารถบริหารกิจกรรมและทรัพยากรในขอบเขตที่มีประสบการณ์ได้ในระดับหนึ่ง และกลไกที่สามารถเชื่อมข้อมูล แผน องค์กร ทรัพยากร และประสบการณ์เพื่อจัดการโจทย์ใหม่ได้มากขึ้น ความแตกต่างดังกล่าวใช้เพื่อทำความเข้าใจระดับความพร้อม มิใช่การจัดอันดับชุมชน

โดยสรุป ความเข้มแข็งเกิดจากองค์ประกอบหลายด้านที่ทำงานเชื่อมกัน ทั้งองค์กร คน ข้อมูล แผน การมีส่วนร่วม ทรัพยากร ระบบบริหาร และการเรียนรู้ เมื่อองค์ประกอบเหล่านี้มีความต่อเนื่อง ชุมชนมีแนวโน้มสามารถเปลี่ยนการสนับสนุนจากภายนอกให้กลายเป็นขีดความสามารถภายในได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ความเข้มแข็งมิใช่สถานะถาวร แต่สามารถพัฒนา เสื่อมถอย หรือฟื้นฟูได้ตามคน ทรัพยากร ความสัมพันธ์ และบริบทที่เปลี่ยนแปลง

3.2.4 การเชื่อมโยงภาคีและทรัพยากรเพื่อการพัฒนาชุมชน

ผลการศึกษาสะท้อนว่า การจัดการปัญหาชุมชนจำนวนมากต้องอาศัยทรัพยากร ความรู้ และอำนาจหน้าที่หลายประเภท การเชื่อมโยงภาคีจึงเป็นส่วนหนึ่งของความสามารถในการจัดการตนเอง เพราะชุมชนไม่จำเป็นต้องมีทรัพยากรครบทุกด้านภายใน แต่ต้องสามารถระบุส่วนที่ดำเนินการเองได้และส่วนที่จำเป็นต้องเชื่อมกับระบบภายนอก

1) บทบาทของ พอช. ในฐานะผู้สนับสนุนและผู้เชื่อมทรัพยากร

ในหลายกรณี บทบาทของ พอช. มิได้จำกัดอยู่ที่การสนับสนุนงบประมาณ แต่รวมถึงการประสานชุมชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เปิดช่องทางสู่ความรู้ ผู้เชี่ยวชาญ และทรัพยากรที่ชุมชนยังขาด ตลอดจนช่วยเชื่อมปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค หรือบริการสาธารณะไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง

บทบาทดังกล่าวทำให้ พอช. มีสถานะเป็นทั้งผู้สนับสนุนทรัพยากรโดยตรงและผู้ช่วยเชื่อมทรัพยากรภายนอก โดยมิได้เข้าไปดำเนินงานแทนหน่วยงานที่มีภารกิจเฉพาะ

2) การเชื่อมภาคีตามลักษณะของโจทย์

ภาคีที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันตามลักษณะปัญหา ตั้งแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค การบริหารพื้นที่ และบริการสาธารณะ ไปจนถึงภาควิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และเครือข่ายชุมชนที่ช่วยเติมความรู้ วัสดุ ช่องทางตลาด ประสบการณ์ หรือทรัพยากรเฉพาะด้าน

ความร่วมมือดังกล่าวมีความสำคัญทั้งในช่วงดำเนินงานและระยะหลังโครงการ โดยเฉพาะกิจกรรมที่ต้องมีผู้รับช่วงหรือดูแลต่อเนื่อง คุณค่าของการเชื่อมภาคีจึงอยู่ที่บทบาทและทรัพยากรที่แต่ละฝ่ายสามารถเติมให้แก่โจทย์ของชุมชน มากกว่าจำนวนหน่วยงานที่เข้ามาเกี่ยวข้อง

3) การบูรณาการงบประมาณ แรงงาน ความรู้ และทรัพยากรหลายแหล่ง

การสนับสนุนจากแหล่งเดียวมักไม่สามารถตอบโจทย์ที่มีหลายองค์ประกอบได้ทั้งหมด ในหลายกรณีจึงพบการประกอบกันของงบประมาณจากภายนอก เงินออมและทุนของชุมชน แรงงาน วัสดุ เวลา ความรู้ และทรัพยากรจากภาคีอื่น ทำให้ทรัพยากรตั้งต้นสามารถเชื่อมต่อกับสิ่งที่จำเป็นเพิ่มเติมได้

การบูรณาการจึงมิได้หมายถึงการรวมเงินเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงการทำให้แรงงาน ความรู้ อำนาจหน้าที่ และทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ทำงานเสริมกันภายใต้โจทย์เดียว ทั้งนี้ การที่ชุมชนสามารถสมทบทรัพยากรได้ไม่ควรถูกใช้เป็นเหตุผลสรุปว่าการสนับสนุนจากภายนอกไม่จำเป็นหรือมีความเพียงพอแล้ว

4) ข้อมูล แผน และเงื่อนไขที่ทำให้การเชื่อมภาคีเกิดผล

ข้อมูลและแผนมีบทบาทเป็นเครื่องมือทำให้ปัญหา กลุ่มเป้าหมาย และความจำเป็นของชุมชนมีความชัดเจน รวมทั้งช่วยระบุว่าส่วนใดสามารถดำเนินการเองได้และส่วนใดต้องอาศัยภาคี เมื่อชุมชนมีโจทย์และข้อมูลที่ชัด การหารือกับหน่วยงานภายนอกสามารถเกิดขึ้นบนฐานของทิศทางที่ชุมชนกำหนดไว้มากกว่าการขอความช่วยเหลือทั่วไป

การเชื่อมโยงมีแนวโน้มดำเนินได้ต่อเนื่องมากขึ้นเมื่อบทบาทของแต่ละฝ่ายชัดเจน มีกลไกหรือผู้ทำหน้าที่ประสาน ช่วงเวลาการดำเนินงานสามารถเชื่อมต่อกัน และมีความสัมพันธ์ที่สะสมจากการทำงานร่วมกัน อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบเหล่านี้มิใช่สูตรตายตัวและอาจปรากฏแตกต่างกันตามบริบท

5) ช่องว่างของการประสาน การส่งต่อ และระดับความสัมพันธ์กับภาคี

ข้อมูลบางกรณีสะท้อนว่า การมีหลายหน่วยงานในพื้นที่มิได้หมายความว่าการดำเนินงานมีลักษณะบูรณาการ เนื่องจากแต่ละฝ่ายอาจยังทำงานตามภารกิจ รอบงบประมาณ และช่วงเวลาของตนเอง ส่งผลให้ทรัพยากรที่ต้องใช้ร่วมกันไม่เกิดขึ้นพร้อมกัน หรือยังไม่ชัดเจนว่าฝ่ายใดจะรับช่วงภายหลังสิ้นสุดกิจกรรม นอกจากนี้ แผนของชุมชนยังไม่สามารถเชื่อมเข้าสู่ระบบแผนภายนอกได้เสมอ และความเข้าใจต่อบทบาทขององค์กรชุมชนหรือ พอช. อาจแตกต่างกันระหว่างหน่วยงาน

ความสัมพันธ์กับภาคีจึงมีได้ตั้งแต่การประสานเฉพาะกิจเมื่อเกิดปัญหา การเชื่อมทรัพยากรตามโจทย์และแผนของชุมชน ไปจนถึงความสัมพันธ์ที่มีความต่อเนื่องในลักษณะหุ้นส่วนการพัฒนา ทั้งนี้ มิใช่การจัดอันดับกรณี แต่เป็นการสะท้อนความแตกต่างของรูปแบบความสัมพันธ์ที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามโจทย์และบริบท

โดยสรุป การจัดการตนเองของชุมชนมิได้หมายถึงการดำเนินงานโดยปราศจากการสนับสนุนภายนอก แต่รวมถึงความสามารถในการเชื่อมทรัพยากรภายนอกอย่างมีทิศทาง การบูรณาการที่มีความหมายจึงมิได้วัดจากจำนวนภาคี หากขึ้นอยู่กับความสามารถในการเชื่อมบทบาท ทรัพยากร ช่วงเวลา และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายเข้ากับโจทย์ของชุมชน

3.2.5 ปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด และความเสี่ยงต่อความต่อเนื่องและความยั่งยืน

แม้ข้อมูลสะท้อนผลลัพธ์และพัฒนาการเชิงบวกในหลายด้าน แต่ยังพบข้อจำกัดที่อาจส่งผลต่อความสามารถในการรักษาและต่อยอดผลการพัฒนา โดยข้อจำกัดเหล่านี้เกิดขึ้นในหลายระดับ ทั้งระบบสนับสนุน ครัวเรือน กลไกชุมชน และบริบทเชิงโครงสร้าง จึงไม่ควรตีความว่าเป็นข้อจำกัดของ พอช. ทั้งหมด

1) งบประมาณ ทรัพยากร และความยืดหยุ่นของหลักเกณฑ์

ข้อจำกัดด้านทรัพยากรสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างวงเงินกับต้นทุนจริง โดยเฉพาะวัสดุ ค่าแรง ขนส่ง และงานทางกายภาพที่มีต้นทุนแตกต่างตามพื้นที่ ช่วงเวลา และความซับซ้อนของสภาพปัญหา บางกรณียังพบความเสียหายเพิ่มเติมระหว่างดำเนินงาน ทำให้ต้องปรับขอบเขตหรือระดมทรัพยากรเพิ่ม

แม้บางชุมชนสามารถสมทบแรงงาน วัสดุ หรือทุนภายในได้ แต่ความสามารถดังกล่าวมีไม่เท่ากัน ขณะเดียวกัน หลักเกณฑ์มาตรฐานอาจเหมาะสมแตกต่างกันเมื่อใช้กับครัวเรือนหรือพื้นที่ที่มีเงื่อนไขไม่เหมือนกัน ประเด็นจึงมิได้อยู่ที่จำนวนเงินเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากร เงื่อนไข และความซับซ้อนของปัญหา โดยไม่อาจสรุปว่างบประมาณไม่เพียงพอในทุกกรณี

2) ระบบงาน เอกสาร บุคลากร และความต่อเนื่องของการสนับสนุน

ข้อจำกัดเชิงระบบครอบคลุมภาระเอกสาร การแก้ไขข้อมูลหลายครั้ง การตีความหลักเกณฑ์ที่อาจแตกต่างระหว่างช่วงเวลาหรือผู้รับผิดชอบ ตลอดจนกำลังคนและขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจจำกัดความถี่ในการลงพื้นที่และติดตามอย่างใกล้ชิด

การเปลี่ยนผู้รับผิดชอบยังอาจทำให้การส่งต่อข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับบริบท และความสัมพันธ์ที่สะสมขาดช่วง เนื่องจากความรู้บางส่วนไม่ได้อยู่ในเอกสารทั้งหมด ขณะที่หลังสิ้นสุดกิจกรรมหลัก ความถี่ของการติดตามอาจลดลงแม้บางชุมชนยังมีโจทย์ต่อเนื่อง ข้อจำกัดเหล่านี้จึงควรพิจารณาในฐานะข้อจำกัดของระบบสนับสนุนมากกว่าการเหมารวมเป็นคุณภาพของเจ้าหน้าที่รายบุคคล

3) ความเปราะบางของครัวเรือนและเงื่อนไขเชิงโครงสร้างของพื้นที่

แม้ปัญหาพื้นฐานบางด้านได้รับการแก้ไขแล้ว บางครัวเรือนยังเผชิญรายได้ไม่แน่นอน อาชีพผันผวน หนี้สิน ภาระค่าใช้จ่าย สุขภาพ และข้อจำกัดด้านสาธารณูปโภค ซึ่งอาจส่งผลต่อความสามารถในการรักษาผลการพัฒนาและรับภาระระยะยาว ความมั่นคงในมิติหนึ่งจึงมิได้แปลว่าความมั่นคงของชีวิตโดยรวมเกิดขึ้นพร้อมกัน

นอกจากนี้ บางบริบทยังมีข้อจำกัดด้านสิทธิในที่ดิน พื้นที่ภายใต้กฎหมายหรืออำนาจหน้าที่เฉพาะ และการที่ปัญหาเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ทำให้การดำเนินงานต้องเชื่อมขั้นตอนและอำนาจหน้าที่หลายส่วน เงื่อนไขเหล่านี้เป็นบริบทเชิงโครงสร้างที่มิได้เกิดจากการสนับสนุนของ พอช. โดยตรง และไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยงบประมาณหรือกลไกชุมชนเพียงอย่างเดียว

4) ภัยพิบัติและสถานการณ์ภายนอก

ภัยพิบัติหรือเหตุการณ์ภายนอกสามารถทำให้ที่อยู่อาศัย พื้นที่ทำกิน กิจกรรมเศรษฐกิจ หรือโครงสร้างที่เคยได้รับการพัฒนาเกิดความเสียหายขึ้นใหม่ บางชุมชนจึงต้องกลับเข้าสู่กระบวนการสำรวจ ระดมทรัพยากร และฟื้นฟู ส่งผลให้ทรัพยากรที่เดิมอาจใช้สำหรับการต่อยอดต้องกลับมาใช้แก้ไขปัญหาพื้นฐาน

ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนว่า ความยั่งยืนไม่ควรถูกตีความว่าเป็นการที่ผลลัพธ์จะคงอยู่ในสภาพเดิมตลอดเวลา หากเกี่ยวข้องกับความสามารถในการปรับตัว ฟื้นฟู และกลับมาดำเนินกระบวนการพัฒนาเมื่อเผชิญเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุม

5) ความต่อเนื่องของคน องค์กร กองทุน และระบบจิตอาสา

ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อระยะยาวคือการสูงวัยของผู้นำ แกนนำ และผู้ปฏิบัติงาน ขณะที่การเข้ามารับช่วงของคนรุ่นใหม่แตกต่างกันในแต่ละบริบท ความรู้ด้านการประสาน บริหารกองทุน เอกสาร และเครือข่ายยังผูกอยู่กับบุคคลบางกลุ่มในบางกรณี หากไม่มีการกระจายและถ่ายทอด ความเปลี่ยนแปลงของคนทำงานอาจกระทบต่อความสามารถขององค์กรได้มาก แม้โครงสร้างอย่างเป็นทางการยังคงอยู่

ระบบจิตอาสาเป็นทั้งทุนและความเปราะบาง เนื่องจากการทำงานมีต้นทุนด้านเวลา ค่าเดินทาง ค่าอาหาร และค่าเสียโอกาส ขณะที่องค์กรและกองทุนบางประเภทเผชิญโจทย์เรื่องความสมดุลระหว่างฐานสมาชิก ทรัพยากร และภาระสวัสดิการ ตลอดจนการรักษาความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมเมื่อไม่มีโครงการใหม่ ความยั่งยืนจึงขึ้นอยู่กับความต่อเนื่องของคนและความรู้ไม่น้อยกว่างบประมาณ

6) การส่งต่อ การรับช่วง และความแตกต่างของความเสี่ยงตามระดับความพร้อม

ผลการพัฒนาบางประเภทจำเป็นต้องมีการดูแลหรือบำรุงรักษาหลังสิ้นสุดกิจกรรม โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ หากผู้รับผิดชอบระยะยาวไม่ชัด หรือรอบแผนและงบประมาณของหน่วยงานไม่สอดคล้องกัน อาจเกิดช่องว่างระหว่างการสิ้นสุดโครงการกับการรับช่วงดำเนินงาน

ลักษณะความเสี่ยงยังแตกต่างตามระดับความพร้อมของกลไก ชุมชนที่ยังอยู่ในช่วงสร้างพื้นฐานอาจเผชิญโจทย์ด้านคน การมีส่วนร่วม และระบบภายใน ขณะที่ชุมชนที่สามารถบริหารจัดการได้ในระดับหนึ่งมีโจทย์ด้านการรักษาและต่อยอด ส่วนองค์กรที่มีประสบการณ์สะสมมากขึ้นอาจเผชิญการสืบทอดคน รักษาฐานสมาชิก ปรับตัว และรักษาระบบ การพิจารณาความแตกต่างดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อทำความเข้าใจบริบท มิใช่การจัดอันดับชุมชน

โดยสรุป ความต่อเนื่องและความยั่งยืนสัมพันธ์กับข้อจำกัดหลายระดับที่สามารถเกิดขึ้นและส่งผลต่อกัน ทั้งทรัพยากร ระบบสนับสนุน เศรษฐกิจครัวเรือน เงื่อนไขพื้นที่ ภัยพิบัติ คนทำงาน กลไกภายใน และการรับช่วงของภาคี ความยั่งยืนจึงหมายถึงความสามารถในการรักษาสิ่งที่พัฒนาไว้ ปรับตัวต่อเงื่อนไขใหม่ ฟื้นฟูเมื่อได้รับผลกระทบ และต่อยอดเมื่อบริบทเปลี่ยนแปลง มากกว่าการรักษาผลลัพธ์ให้อยู่ในสภาพเดิมโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง

3.2.6 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อบทบาทของ พอช. ในระยะต่อไป

ความคาดหวังของผู้ให้ข้อมูลมีพื้นฐานจากทั้งประสบการณ์เชิงบวกและข้อจำกัดที่พบระหว่างการดำเนินงาน โดยมิได้มุ่งให้ พอช. เปลี่ยนแนวทางการทำงานทั้งหมด แต่สะท้อนทั้งความต้องการให้รักษาจุดแข็งเดิมและพัฒนาระบบสนับสนุนให้รองรับบริบทและโจทย์ที่เปลี่ยนแปลงมากขึ้น

1) การรักษาหลักการให้ชุมชนเป็นเจ้าของและบทบาทพี่เลี้ยงของ พอช.

ผู้ให้ข้อมูลคาดหวังให้ พอช. ยังคงยึดปัญหาและความต้องการของชุมชนเป็นฐาน เปิดพื้นที่ให้คนในชุมชนมีบทบาทในการคิด วางแผน ตัดสินใจ และบริหารการดำเนินงาน พร้อมรักษาความยืดหยุ่นในการพิจารณาบริบทและความเปราะบางที่แตกต่างกัน โดยมิได้คาดหวังให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินงานแทนชุมชน

ควบคู่กันนั้น ผู้ให้ข้อมูลยังให้ความสำคัญกับบทบาทพี่เลี้ยง ผู้ให้คำปรึกษา และผู้ประสานที่เข้าใจบริบท สามารถหารือเมื่อเกิดโจทย์ใหม่ และช่วยพัฒนาความรู้หรือขีดความสามารถของคนในชุมชน สาระสำคัญจึงอยู่ที่การรักษาสมดุลระหว่างการไม่ทำงานแทนชุมชนกับการไม่ปล่อยให้ชุมชนรับมือกับปัญหาที่เกินขีดความสามารถโดยลำพัง

2) ความต่อเนื่องภายหลังสิ้นสุดโครงการ

ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนคาดหวังให้การสิ้นสุดกิจกรรมหรือการเบิกจ่ายไม่เท่ากับการสิ้นสุดความสัมพันธ์ในการพัฒนา เนื่องจากผลบางด้านต้องใช้เวลาในการรักษา ปรับตัว หรือต่อยอด และอาจเกิดโจทย์ใหม่ภายหลัง จึงให้ความสำคัญกับการติดตามและช่องทางที่สามารถกลับมาหารือหรือเชื่อมการสนับสนุนได้

ความต่อเนื่องในความหมายดังกล่าวมิได้หมายถึงการได้รับงบประมาณจาก พอช. อย่างไม่มีที่สิ้นสุด แต่ครอบคลุมการให้คำปรึกษา เชื่อมความรู้ ภาคี และโอกาส ตลอดจนการเชื่อมระหว่างช่วงแก้ปัญหาพื้นฐานกับระยะต่อยอดตามพัฒนาการของชุมชน มากกว่าผูกความสัมพันธ์ไว้เฉพาะวงรอบปีงบประมาณ

3) งบประมาณ หลักเกณฑ์ ระบบข้อมูล และการสื่อสารที่เหมาะกับบริบท

ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนคาดหวังให้การกำหนดทรัพยากรและเงื่อนไขสามารถคำนึงถึงต้นทุนจริง ความเสียหาย ความยากง่ายของการดำเนินงาน และความสามารถของครัวเรือนหรือกลุ่มเปราะบางที่แตกต่างกัน โดยมิได้หมายถึงการยกเลิกหลักเกณฑ์ แต่ต้องการให้กรอบการสนับสนุนสามารถรองรับความแตกต่างของสถานการณ์ได้มากขึ้น

ด้านข้อมูลและการสื่อสาร มีความคาดหวังให้หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าถึงง่าย ลดการจัดทำข้อมูลเดิมซ้ำ และสามารถรักษาความต่อเนื่องของข้อมูลเมื่อมีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ รวมถึงสื่อสารการเปลี่ยนแปลงของแนวทางอย่างทั่วถึง และใช้ข้อมูลเพื่อการติดตามและกำหนดโจทย์การพัฒนาต่อไป มิใช่จำกัดอยู่เฉพาะการรายงานผล

4) การพัฒนาคนรุ่นใหม่และการสืบทอด

ข้อสะท้อนจากผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับการเพิ่มบทบาทของคนรุ่นใหม่ควบคู่กับการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และเครือข่ายจากแกนนำรุ่นเดิม การสืบทอดจึงมิใช่เพียงการเปลี่ยนผู้ดำรงตำแหน่ง แต่รวมถึงการส่งต่อความรู้เชิงปฏิบัติ ความเข้าใจพื้นที่ และความสัมพันธ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน

ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังคาดหวังให้ฐานคนทำงานมีความหลากหลายและกระจายความรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อลดการกระจุกของความรู้และภาระกับบุคคลเพียงบางกลุ่ม ทั้งนี้ สาระดังกล่าวเป็นความคาดหวังที่สะท้อนจากผู้ให้ข้อมูล มิใช่มาตรการพัฒนาบุคลากรที่ผู้ประเมินกำหนดขึ้น

5) การเชื่อมท้องถิ่น ภาคี และการรับช่วงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนคาดหวังให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องเข้ามาเชื่อมกับกระบวนการตั้งแต่ช่วงวางแผน และให้แผนหรือโจทย์ของชุมชนสามารถเชื่อมกับภารกิจและทรัพยากรของหน่วยงานภายนอกได้มากขึ้น โดยเฉพาะงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน บริการสาธารณะ หรือประเด็นที่ต้องมีผู้รับช่วงดูแลภายหลังสิ้นสุดโครงการ

บทบาทที่คาดหวังต่อ พอช. คือการช่วยเชื่อมประเด็นของชุมชนเข้าสู่หน่วยงานหรือทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง โดยมิได้หมายถึงการรับภารกิจของหน่วยงานอื่นมาดำเนินการเอง

6) การต่อยอดคุณภาพชีวิตตามระดับความพร้อมของชุมชน

เมื่อปัญหาพื้นฐานบางด้านได้รับการจัดการแล้ว ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนคาดหวังให้กระบวนการพัฒนาสามารถเชื่อมต่อกับอาชีพ รายได้ หนี้สิน ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สวัสดิการ การดูแลกลุ่มเปราะบาง สุขภาวะ สิ่งแวดล้อม และสาธารณูปโภคมากขึ้น โดยมองคุณภาพชีวิตในลักษณะเชื่อมโยงหลายมิติ และอาศัยภาคีตามอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ความคาดหวังยังแตกต่างตามระดับความพร้อม กลไกที่อยู่ในช่วงเริ่มต้นอาจต้องการการพัฒนาคนและประคับประคองระบบภายในอย่างใกล้ชิด ขณะที่กลไกที่มีประสบการณ์มากขึ้นให้ความสำคัญกับการต่อยอดความรู้ เชื่อมทรัพยากร รักษาระบบ สืบทอดคน และจัดการโจทย์ที่ซับซ้อนขึ้น ความแตกต่างดังกล่าวมิได้ใช้เพื่อจัดอันดับชุมชน แต่สะท้อนว่าความต้องการการหนุนเสริมมิได้มีรูปแบบเดียวกัน

โดยสรุป ผู้ให้ข้อมูลต้องการให้ พอช. รักษาจุดแข็งด้านการยึดชุมชนเป็นฐาน การให้ชุมชนเป็นเจ้าของกระบวนการ บทบาทพี่เลี้ยงและผู้ประสาน ความใกล้ชิดกับพื้นที่ และความยืดหยุ่นตามบริบท ขณะเดียวกันคาดหวังให้พัฒนาความต่อเนื่องหลังโครงการ ความเหมาะสมของทรัพยากรและหลักเกณฑ์ การสืบทอดคน ระบบข้อมูลและการสื่อสาร การเชื่อมภาคีและการรับช่วง ตลอดจนการต่อยอดไปสู่คุณภาพชีวิตหลายมิติ ทั้งนี้เป็นความคาดหวังและข้อเสนอที่สะท้อนจากผู้ให้ข้อมูล มิใช่ข้อเสนอเชิงนโยบายของผู้ประเมิน

3.2.7 สรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

เมื่อพิจารณาหลักฐานเชิงคุณภาพทั้งหมดร่วมกัน ผลการสนับสนุนและกระบวนการทำงานร่วมกับ พอช. สะท้อนการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับชีวิตของสมาชิกและระดับความสามารถของชุมชน ตั้งแต่ความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยและคุณภาพชีวิต การพัฒนาองค์กรและการจัดการตนเอง การต่อยอดเศรษฐกิจและสวัสดิการในบางบริบท การสร้างทุนทางสังคม ไปจนถึงความสามารถในการรับมือปัญหา วิกฤต และเรียนรู้จากประสบการณ์ อย่างไรก็ตาม ระดับของการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน และความสำเร็จในมิติหนึ่งมิได้หมายความว่าปัญหาในมิติอื่นจะได้รับการแก้ไขไปพร้อมกัน

จุดเด่นที่ปรากฏจากหลายกรณีมิได้อยู่ที่ทรัพยากรจาก พอช. เพียงอย่างเดียว แต่สัมพันธ์กับแนวทางที่ให้ชุมชนเป็นเจ้าของโจทย์ มีบทบาทในการวางแผน ตัดสินใจ และดำเนินงานด้วยตนเอง โดยมีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่พี่เลี้ยง ผู้ให้คำปรึกษา และผู้ประสาน การลงมือปฏิบัติภายใต้กระบวนการดังกล่าวยังเป็นพื้นที่ของการเรียนรู้และสะสมประสบการณ์ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับ พอช. มีลักษณะมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับทรัพยากร แม้ระดับการมีส่วนร่วม ความต่อเนื่อง และความยืดหยุ่นจะยังแตกต่างกันในแต่ละบริบท

ข้อสังเคราะห์สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความสามารถในการต่อยอดสัมพันธ์กับการที่ชุมชนสามารถเปลี่ยนการสนับสนุนให้เป็นขีดความสามารถภายใน ทั้งองค์กรที่ทำหน้าที่ได้จริง ข้อมูลและแผน ทีมและผู้นำ ความไว้วางใจ ทรัพยากรภายใน ระบบบริหารจัดการ และความรู้ที่สะสม เมื่อองค์ประกอบเหล่านี้เชื่อมโยงและดำเนินต่อเนื่อง ชุมชนมีแนวโน้มสามารถนำกลไกเดิมกลับมาใช้กับโจทย์ใหม่ได้มากขึ้น ขณะที่การมีโครงสร้างองค์กรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถใช้ยืนยันระดับความเข้มแข็งได้

ในขณะเดียวกัน การจัดการตนเองมิได้หมายถึงการมีทรัพยากร ความรู้ หรืออำนาจหน้าที่ครบถ้วนอยู่ภายในชุมชน หากรวมถึงความสามารถในการรู้ว่าปัญหาใดสามารถดำเนินการเองได้ ส่วนใดเกินขีดความสามารถและสามารถเชื่อมภาคีที่เหมาะสมเข้ามาเติมส่วนที่ขาดได้ บทบาทของ พอช. จึงมีความสำคัญทั้งในฐานะผู้หนุนเสริมความสามารถภายในและผู้ช่วยเชื่อมชุมชนกับระบบสนับสนุนภายนอก ทั้งนี้ การมีหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้องมิได้เท่ากับการบูรณาการ หากบทบาท ทรัพยากร ช่วงเวลา และความรับผิดชอบยังไม่สามารถเชื่อมต่อกันบนโจทย์เดียวกัน

ความท้าทายในระยะต่อไปจึงมิได้จำกัดอยู่ที่งบประมาณและต้นทุน แต่รวมถึงระบบงาน ความเปราะบางทางเศรษฐกิจของครัวเรือน ความต่อเนื่องของคนทำงาน การสูงวัยของผู้นำ การเข้ามาของคนรุ่นใหม่ ความรู้ที่ยังผูกกับบุคคล ความเปราะบางของระบบจิตอาสา ภัยพิบัติ ตลอดจนการส่งต่อและรับช่วงระหว่างหน่วยงาน ประเด็นเหล่านี้สะท้อนว่าองค์กรที่มีความเข้มแข็งในช่วงหนึ่งมิได้รักษาระดับดังกล่าวไว้โดยอัตโนมัติ หากคน ความรู้ ความไว้วางใจ และระบบบริหารจัดการไม่สามารถถ่ายทอดและปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ เมื่อปัญหาพื้นฐานบางด้านได้รับการจัดการแล้ว โจทย์การพัฒนามีแนวโน้มขยายไปสู่อาชีพ รายได้ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สวัสดิการ กลุ่มเปราะบาง สุขภาวะ สิ่งแวดล้อม สาธารณูปโภค และการรักษาระบบองค์กร ขณะที่บางชุมชนอาจต้องกลับมาแก้ไขหรือฟื้นฟูปัญหาพื้นฐานอีกครั้งเมื่อเผชิญภัยพิบัติหรือการเปลี่ยนแปลงของบริบท กระบวนการพัฒนาจึงมิได้ดำเนินเป็นเส้นตรง และระดับความสามารถในการต่อยอดแตกต่างกันตามทุนเดิม ประสบการณ์ คนทำงาน และความต่อเนื่องของกลไก

จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูล ความคาดหวังในระยะต่อไปจึงมีทั้งการรักษาจุดแข็งของแนวทางที่ให้ชุมชนเป็นฐาน บทบาทพี่เลี้ยงและผู้ประสาน และความใกล้ชิดกับพื้นที่ ตลอดจนการพัฒนาความต่อเนื่องของการสนับสนุน ความเหมาะสมของทรัพยากรและหลักเกณฑ์ การสืบทอดคน ระบบข้อมูล การเชื่อมภาคี และการต่อยอดคุณภาพชีวิต ทั้งนี้ ความคาดหวังดังกล่าวแตกต่างตามระดับความพร้อมและโจทย์ของแต่ละชุมชน และเป็นข้อสะท้อนของผู้ให้ข้อมูล มิใช่ข้อเสนอเชิงนโยบายของผู้ประเมิน

โดยสรุป ความเข้มแข็งของชุมชนมิใช่ผลลัพธ์ปลายทางที่เกิดขึ้นครั้งเดียว แต่เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยการสะสม รักษา ปรับตัว ฟื้นฟู และต่อยอดอย่างต่อเนื่อง ขณะที่บทบาทของ พอช. จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลมีความสำคัญทั้งในการหนุนเสริมความสามารถภายในของชุมชนและการเชื่อมชุมชนกับระบบสนับสนุนภายนอก โดยระดับของผลและความสามารถในการต่อยอดยังขึ้นอยู่กับการประกอบกันของคน องค์กร ทรัพยากร ความรู้ ความสัมพันธ์ และบริบทของแต่ละชุมชน

3.3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในบทนี้ประกอบด้วยข้อมูลเชิงปริมาณจากผู้รับบริการจำนวน 600 คน และข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลอีกฐานหนึ่ง เพื่อสะท้อนทั้งระดับความพึงพอใจ ประสบการณ์ ผลลัพธ์ และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ พอช. ผลเชิงปริมาณพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.69 และมีค่า STD 0.47 โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนามีคะแนนสูงที่สุด 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.42 รองลงมาคือด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.96 และด้านกระบวนการและขั้นตอน 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.68 ทั้งสามด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ผลย้อนหลังสะท้อนแนวโน้มคะแนนภาพรวมที่เพิ่มจาก 4.43 คะแนนในปี 2565 เป็น 4.73 คะแนนในปี 2569

เมื่อพิจารณาจุดแข็งของการดำเนินงาน ผลจากข้อมูลทั้งสองส่วนสะท้อนประเด็นที่สอดคล้องกันในเรื่องการยึดชุมชนเป็นฐาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนและองค์กรชุมชนมีส่วนร่วมในการคิด วางแผน ตัดสินใจและดำเนินงาน ตลอดจนการเสริมบทบาทขององค์กรชุมชนและสภาองค์กรชุมชนให้สามารถบริหารจัดการและเชื่อมโยงการพัฒนาได้มากขึ้น ผลเชิงปริมาณยังสะท้อนความพึงพอใจในระดับสูงต่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการสนับสนุน และการมีส่วนร่วมของชุมชน ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่มีคะแนนสูงอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะมนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่ คุณธรรมความเป็นธรรม และการให้คำแนะนำและประสานแก้ไขปัญหา ข้อค้นพบเชิงคุณภาพช่วยขยายให้เห็นว่าคุณค่าของการสนับสนุนมิได้จำกัดอยู่ที่ทรัพยากรที่ได้รับ แต่รวมถึงรูปแบบการทำงานที่เจ้าหน้าที่มีบทบาทเป็นพี่เลี้ยง ผู้ให้คำปรึกษา และผู้ประสานที่ทำงานใกล้ชิดกับพื้นที่

ในด้านผลลัพธ์ ข้อมูลสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลายระดับ ทั้งความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยและคุณภาพชีวิต การพัฒนาความสามารถขององค์กรชุมชนและการจัดการตนเอง ระบบออมและสวัสดิการ การดูแลกลุ่มเปราะบาง การพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจในบางบริบท การสร้างความร่วมมือและทุนทางสังคม ตลอดจนความสามารถในการรับมือปัญหา วิกฤต และการเรียนรู้เพื่อต่อยอดการพัฒนา อย่างไรก็ตามระดับของผลลัพธ์มีความแตกต่างกันตามพื้นฐานและบริบทของแต่ละชุมชน และความสำเร็จในมิติหนึ่งมิได้หมายความว่าปัญหาคุณภาพชีวิตทุกมิติได้รับการแก้ไขพร้อมกัน โดยเฉพาะผลด้านรายได้หรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจซึ่งมีคะแนน 4.53 คะแนน ต่ำกว่าองค์ประกอบด้านผลลัพธ์อื่นโดยเปรียบเทียบ ขณะที่ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนว่าการต่อยอดด้านเศรษฐกิจยังแตกต่างกันตามทุน ตลาด กำลังคน และเงื่อนไขของแต่ละพื้นที่

ระดับความเชื่อมั่นและลักษณะความสัมพันธ์กับ พอช. เป็นอีกส่วนที่สะท้อนมุมมองเชิงบวกของผู้รับบริการ โดยร้อยละ 98.50 มีความเชื่อมั่นต่อบทบาทของ พอช. ในระดับมากถึงมากที่สุด และร้อยละ 98.33 เห็นว่าหากไม่มี พอช. ชุมชนจะได้รับผลกระทบตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไป เมื่อพิจารณาลักษณะความสัมพันธ์ ผู้ตอบร้อยละ 41.50 มอง พอช. ในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา ร้อยละ 31.17 รู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกับ พอช. และร้อยละ 22.83 มองในฐานะพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษางานพัฒนา ขณะที่ผู้ที่มอง พอช. เป็นเพียงแหล่งทุนมีร้อยละ 4.33 และมีความสัมพันธ์ในลักษณะห่างเพียงร้อยละ 0.17 รูปแบบดังกล่าว

สอดคล้องกับข้อค้นพบเชิงคุณภาพที่ให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกัน ความไว้วางใจ ความต่อเนื่องของความสัมพันธ์ และการให้ชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของกระบวนการพัฒนา ทั้งนี้ การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ย้อนหลังจำเป็นต้องพิจารณาด้วยความระมัดระวัง เนื่องจากถ้อยคำของตัวเลือกในปี 2569 มีการปรับเปลี่ยนจากช่วงก่อนหน้า

ภายใต้ระดับความพึงพอใจที่สูง ยังปรากฏประเด็นที่มีพื้นที่สำหรับการพัฒนา โดยเฉพาะระบบเอกสาร แบบฟอร์ม ขั้นตอน ระบบสารสนเทศ ระยะเวลาการดำเนินงานและการอนุมัติ ตลอดจนการประสานและความชัดเจนของข้อมูล ประเด็นความเหมาะสมของเอกสารและการไม่เป็นภาระเกินความจำเป็นต่อชุมชน มีคะแนน 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.37 และมีค่า STD 0.71 ซึ่งต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่นในด้านกระบวนการและมีความคิดเห็นกระจายตัวมากกว่า สอดคล้องกับผลคำถามแบบเลือกตอบที่ระบบเอกสาร คู่มือ และแบบฟอร์มได้รับการเลือกเป็นประเด็นพัฒนาสูงที่สุด ร้อยละ 27.14 รองลงมาคือกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 12.32 และการพิจารณาอนุมัติโครงการ ร้อยละ 11.69 นอกจากนี้ ข้อมูลทั้งสองส่วนยังสะท้อนข้อจำกัดด้านความเพียงพอและความยืดหยุ่นของทรัพยากร จำนวนและความต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่ รวมถึงเงื่อนไขด้านรายได้และภาระครัวเรือน สิทธิในที่ดิน สาธารณูปโภค ภัยพิบัติ การสูงวัยของผู้นำ การสืบทอดคนรุ่นใหม่ ความต่อเนื่องของกองทุนและระบบจิตอาสา ตลอดจนการส่งต่อและรับช่วงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เงื่อนไขดังกล่าวมิได้เกิดจาก พอช. ทั้งหมดและมีความแตกต่างตามบริบทของแต่ละชุมชน ส่วนข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่มีน้ำหนักอยู่ที่กำลังคน ความทั่วถึง และความต่อเนื่องของระบบสนับสนุน มากกว่าคุณภาพหรือทัศนคติของเจ้าหน้าที่รายบุคคล

ข้อค้นพบเชิงคุณภาพยังช่วยขยายความหมายของการสร้างความเข้มแข็งและการจัดการตนเอง โดยสะท้อนว่า ความสามารถของชุมชนในการใช้และต่อยอดการสนับสนุนสัมพันธ์กับการทำงานเชื่อมโยงขององค์กรและระบบบริหารจัดการ ผู้นำและทีมงาน ข้อมูลและแผน การมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของ ความไว้วางใจ เงินออมและทรัพยากรภายใน ระบบบัญชีและความโปร่งใส ตลอดจนการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ การมีองค์กรชุมชนจึงมิได้หมายความว่าองค์กรนั้นมีความเข้มแข็งในระดับเดียวกัน และการจัดการตนเองมิได้หมายถึงการไม่ต้องอาศัยการสนับสนุนจากภายนอก หากรวมถึงความสามารถในการจำแนกสิ่งที่ชุมชนสามารถจัดการได้เองและเชื่อมทรัพยากรหรือภาคีภายนอกในส่วนที่จำเป็นอย่างมีทิศทาง ขณะเดียวกัน การมีหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้องยังมิได้หมายถึงการเกิดการบูรณาการ หากบทบาท ทรัพยากร ช่วงเวลา และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายยังไม่สามารถเชื่อมต่อกันได้อย่างเหมาะสม

สำหรับความคาดหวังในระยะต่อไป ผลจากทั้งสองฐานข้อมูลสะท้อนสองทิศทางสำคัญ ประการแรก ผู้รับบริการและผู้ให้ข้อมูลต้องการให้รักษาลักษณะการดำเนินงานที่ยึดชุมชนเป็นฐาน เปิดให้ชุมชนมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของการพัฒนา ทำงานใกล้ชิดกับพื้นที่ มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่พี่เลี้ยงและผู้ประสาน และรักษาความยืดหยุ่นและความต่อเนื่องของการสนับสนุน ประการที่สอง มีความคาดหวังต่อการพัฒนาความเหมาะสมและความยืดหยุ่นของงบประมาณและหลักเกณฑ์ ลดความซับซ้อนของระบบงานและเอกสาร พัฒนาเทคโนโลยีและระบบข้อมูล เพิ่มความต่อเนื่องของกำลังคนและการติดตามหลังโครงการ พัฒนาผู้นำและคนรุ่นใหม่ เชื่อมโยงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคี รวมถึงต่อยอดการพัฒนาไปสู่อาชีพ รายได้ สวัสดิการ การดูแลกลุ่มเปราะบาง และคุณภาพชีวิตในมิติที่กว้างขึ้น ทั้งนี้ สาระดังกล่าวเป็นความคาดหวังที่สะท้อนจากผู้รับบริการและผู้ให้ข้อมูล มิใช่ข้อเสนอเชิงนโยบายของผู้ประเมิน

โดยสรุป เมื่อพิจารณาผลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพประกอบกัน ภาพรวมจากมุมมองผู้รับบริการสะท้อนทั้งฐานความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความสัมพันธ์กับ พอช. ในระดับสูง โดยมีจุดแข็งสำคัญที่การยึดชุมชนเป็นฐาน การมีส่วนร่วม ความโปร่งใส บทบาทของเจ้าหน้าที่ในลักษณะพี่เลี้ยง การเสริมความสามารถขององค์กรชุมชน และการเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี ขณะเดียวกัน การรักษาและต่อยอดผลการพัฒนายังอยู่ภายใต้เงื่อนไขด้านระบบงาน ทรัพยากร กำลังคน เศรษฐกิจครัวเรือน ความต่อเนื่องของคนและองค์กร ภัยพิบัติ และการเชื่อมต่อกับระบบสนับสนุนภายนอก ความเข้มแข็งของชุมชนจึงมิใช่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นครั้งเดียว แต่เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยการสะสม รักษา ปรับตัว ฟื้นฟู และต่อยอดอย่างต่อเนื่อง

รูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลเชิงลึก

สหกรณ์เคหสถานร่มไทรงามพัฒนา จำกัด กรุงเทพมหานคร วันที่ 4 ก.ค. 2569













ชุมชนรุ่งมณีพัฒนา กรุงเทพมหานคร วันที่ 4 ก.ค. 2569



สภาองค์กรชุมชนตำบลบ้านหลวง จังหวัดเชียงใหม่ วันที่ 7 ก.ค. 2569








กองทุนสวัสดิการชุมชนและสภาองค์กรชุมชนตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ วันที่ 7 ก.ค. 2569








สหกรณ์หมู่บ้านมั่นคงนครพนม จำกัด จังหวัดนครพนม วันที่ 15 ก.ค. 2569









สภาองค์กรชุมชนตำบลนาถ่อน จังหวัดนครพนม วันที่ 15 ก.ค. 2569








สภาองค์กรชุมชนตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี วันที่ 16 ก.ค. 2569













สภาองค์กรชุมชนตำบลไผ่ใหญ่ จังหวัดลพบุรี วันที่ 16 ก.ค. 2569








กลุ่มเกษตรกรทำไร่นาสวนผสมปฏิรูปที่ดินสะพานไม้แก่น จังหวัดสงขลา วันที่ 24 ก.ค. 2569



สภาองค์กรชุมชนตำบลคลองแห เทศบาลเมืองคลองแห จังหวัดสงขลา วันที่ 24 ก.ค. 2569



บทที่ 4
ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

บทที่ 4 นำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยมุ่งประเมินทั้งระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ พอช. และความคิดเห็นที่สะท้อนถึงพัฒนาการ จุดแข็ง ข้อจำกัด ตลอดจนทิศทางที่ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กรในระยะต่อไป

การนำเสนอผลการศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งสิ้น 120 ราย แบ่งเป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่ การสำรวจเชิงปริมาณ จำนวน 100 ราย จากคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมข้อมูลพื้นฐาน ความพึงพอใจด้านประสิทธิผล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา แนวโน้มการดำเนินงานและความเชื่อมั่น รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา พอช. และ การสำรวจเชิงคุณภาพ จำนวน 20 ราย จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อขยายความและอธิบายบริบทที่อยู่เบื้องหลังผลการประเมินเชิงปริมาณ ตลอดจนสะท้อนมุมมองต่อบทบาทอัตลักษณ์ การบริหารจัดการ การทำงานร่วมกับภาคี และทิศทางการพัฒนา พอช. ในอนาคต

4.1 ผลการสำรวจเชิงปริมาณ

การสำรวจเชิงปริมาณมุ่งศึกษาความคิดเห็นของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับ พอช. จำนวน 100 ราย โดยครอบคลุมการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ ใน 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ หรือประสิทธิผล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการหรือประสิทธิภาพ และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา รวมทั้งประเมินการรับรู้ต่อพัฒนาการของ พอช. เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงที่ผ่านมา และระดับความเชื่อมั่นที่สะท้อนผ่านความพร้อมในการแนะนำหรือสนับสนุนให้หน่วยงานและภาคีอื่นนำแนวทางการดำเนินงานของ พอช. ไปประยุกต์ใช้

นอกจากนี้ การสำรวจยังครอบคลุมความคิดเห็นต่อประเด็นที่ควรพัฒนาในระยะ 3 ปีข้างหน้า ตลอดจนคำถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบอธิบายเหตุผลประกอบการให้คะแนน สะท้อนประเด็นที่ไม่พึงพอใจ เสนอแนวทางสร้างความผูกพันและความเป็นหุ้นส่วนกับชุมชน และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานของ พอช. เพื่อให้การวิเคราะห์เชิงปริมาณสามารถสะท้อนทั้งระดับผลการประเมินและสาระสำคัญที่อยู่เบื้องหลังความคิดเห็นของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการได้อย่างรอบด้าน

4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จำนวน 100 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเกิน 60 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า เกษียณหรือไม่ได้

ทำงานประจำ มีบทบาทสำคัญในคณะอนุกรรมการ และมีประสบการณ์ในการทำงานด้านนี้มาอย่างยาวนาน เกิน 9 ปี แสดงถึงคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีบทบาทสูงในงานพัฒนาชุมชน แสดงดังตารางที่ 4.1.1-1

ตารางที่ 4.1.1-1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ปี 2569

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	69	69.00
	หญิง	31	31.00
ระดับการศึกษา	31 - 40 ปี	5	5.00
	41 - 50 ปี	16	16.00
	51 - 60 ปี	30	30.00
	มากกว่า 60 ปี	49	49.00
	ประถมศึกษา	3	3.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น	1	1.00
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7	7.00
	อนุปริญญา/ ปวส.	5	5.00
	ปริญญาตรี	42	42.00
	ปริญญาโทขึ้นไป	42	42.00
อาชีพ	เกษตรกร	11	11.00
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	7	7.00
	ค้าขาย	5	5.00
	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ	17	17.00
	พนักงานบริษัทเอกชน	11	11.00
	ธุรกิจส่วนตัว	13	13.00
	เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ	19	19.00
	อื่น ๆ (เช่น อาจารย์ อิสระ)	17	17.00
สถานะ/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)	ประธานคณะอนุกรรมการ	4	3.70
	กรรมการในคณะอนุกรรมการ	51	47.23
	ที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ	4	3.70
	ผู้นำเครือข่ายชุมชน	29	26.85
	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7	6.48
	อาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ	10	9.26
	อื่น ๆ (ผู้แทนชุมชน ผู้จัดการมูลนิธิ)	3	2.78
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)	กรรมการตรวจสอบ	4	3.20
	อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน	1	0.80
	อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน	4	3.20
	อนุกรรมการบริหารบุคลากร	1	0.80
	อนุกรรมการสินเชื่อ	2	1.60
	อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน	10	8.00
	อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง	1	0.80

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
	อนุกรรมการประชาสังคมพัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ	14	11.20
	อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน	6	4.80
	อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน	9	7.20
	อนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	2	1.60
	อนุกรรมการภาคเหนือ	8	6.40
	อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	9	7.20
	อนุกรรมการภาคใต้	9	7.20
	อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก	15	12.00
	อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก	7	5.60
	อนุกรรมการนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก	1	0.80
	คณะอนุกรรมการสนับสนุนงานวิชาการเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	5	4.00
	คณะอนุกรรมการพัฒนารูปแบบกระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	3	2.40
	คณะอนุกรรมการสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาอันเนื่องจากผลกระทบจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ	14	11.20
ประสบการณ์ที่ทำงานเป็นคณะอนุกรรมการต่าง ๆ (ปี)	ตั้งแต่ 1 - 3 ปี	7	7.00
	มากกว่า 3 - 5 ปี	18	18.00
	มากกว่า 5 - 7 ปี	10	10.00
	มากกว่า 7 - 9 ปี	11	11.00
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	54	54.00

จากผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 ขณะที่เพศหญิงมีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และไม่มีผู้ตอบที่ระบุเพศอื่น เมื่อพิจารณาด้านอายุพบว่ากว่าครึ่งหนึ่งอยู่ในกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 51–60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และกลุ่มอายุ 41–50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ส่วนกลุ่มอายุต่ำกว่า 40 ปีมีจำนวนรวมเพียงร้อยละ 5.00 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ

ในด้านการศึกษา พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูง โดยมีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และผู้มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีสัดส่วนรวมร้อยละ 16.00

เมื่อพิจารณาอาชีพ พบว่ากลุ่มเกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำ มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมาคือกลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานรัฐ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามมาด้วยผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 เกษตรกร

และพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 11 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ค้าขาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ส่วนอาชีพอื่น ๆ เช่น อาจารย์ อิสระ มีสัดส่วนร้อยละ 17.00

ในด้านสถานะหรือบทบาทในคณะอนุกรรมการ พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการในคณะอนุกรรมการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 47.23 รองลงมาคือผู้นำเครือข่ายชุมชน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.85 และอาจารย์ นักวิชาการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 รวมทั้งมีผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.48 ส่วนตำแหน่งอื่น ๆ เช่น ประธานคณะอนุกรรมการ ที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ และอื่น ๆ (ผู้แทนชุมชน ผู้จัดการมูลนิธิ) มีจำนวนไม่มากนักรวมกันร้อยละ 10.18

สำหรับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่ามีความหลากหลาย โดยบทบาทที่มีสัดส่วนสูงสุดคืออนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาคืออนุกรรมการประชาสังคม พัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ และคณะอนุกรรมการสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาอันเนื่องจากผลกระทบจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ เท่ากันที่ร้อยละ 11.20 รวมถึงกลุ่มอนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน ร้อยละ 8.00 อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และอนุกรรมการภาคใต้ เท่ากันที่ร้อยละ 7.20

ส่วนบทบาทอื่น ๆ เช่น อนุกรรมการภาคเหนือ อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน คณะอนุกรรมการสนับสนุนงานวิชาการเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น กรรมการตรวจสอบ อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน คณะอนุกรรมการพัฒนารูปแบบกระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น อนุกรรมการสินเชื่อ และอนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ก็มีสัดส่วนในระดับปานกลาง ขณะที่บางบทบาท เช่น อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน อนุกรรมการบริหารบุคลากร อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง และอนุกรรมการนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก มีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ในด้านประสบการณ์การทำงานในคณะอนุกรรมการ พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่มีประสบการณ์ยาวนาน โดยมีจำนวนถึง 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ที่มีประสบการณ์มากกว่า 9 ปีขึ้นไป รองลงมาคือผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า 3–5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มากกว่า 7 - 9 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 มากกว่า 5 - 7 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และตั้งแต่ 1 - 3 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

4.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

การสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม มุ่งประเมินความคิดเห็นของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่มีต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ หรือประสิทธิผล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ หรือประสิทธิภาพ และด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ เพื่อสะท้อนระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมและใช้ประกอบการพิจารณาผลการประเมินในแต่ละด้าน โดยผลการสำรวจแสดงดังตารางที่ 4.1.2-1

ตารางที่ 4.1.2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ หรือประสิทธิผล	4.36	87.22	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ หรือประสิทธิภาพ	4.35	87.09	0.81	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ	4.42	88.44	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวม	**4.38**	**87.58**	**0.78**	พึงพอใจมากที่สุด

จากผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.58 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 สะท้อนว่าคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.44 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รองลงมาคือ ด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ หรือประสิทธิผล มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.22 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ หรือประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ซึ่งเป็นคะแนนที่ต่ำกว่าอีกสองด้านเพียงเล็กน้อย ขณะเดียวกันมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบระหว่างทั้ง 3 ด้าน สะท้อนว่าความคิดเห็นของผู้ตอบในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความหลากหลายมากกว่าด้านอื่นโดยเปรียบเทียบ

โดยสรุป ผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงในทุกองค์ประกอบ และมีคะแนนแต่ละด้านใกล้เคียงกัน โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนาได้รับการประเมินสูงที่สุด ขณะที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นเล็กน้อยโดยเปรียบเทียบ

จากการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจในช่วงปี 2566–2569 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างปี โดยเพิ่มจากคะแนนเฉลี่ย 3.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.00 ในปี 2566 เป็น 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 ในปี 2567 ก่อนลดลงเป็น 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20 ในปี 2568 และเพิ่มขึ้นเป็น 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.58 ในปี 2569 ซึ่งเป็นระดับสูงที่สุดในช่วง 4 ปีที่ทำการเปรียบเทียบ

ตารางที่ 4.1.2-2 ร้อยละความพึงพอใจ ปี 2566-2569

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569
ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนที่ พอช. จัดให้กับชุมชน	3.97 (79.40)	4.23 (84.60)	4.05 (81.00)	4.36 (87.22)
ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.90 (78.00)	4.09 (81.80)	3.88 (77.60)	4.35 (87.09)
ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.	3.98 (79.60)	4.18 (83.60)	3.83 (76.60)	4.42 (88.44)
ความพึงพอใจภาพรวม	**3.95 (79.00)**	**4.23 (84.60)**	**4.01 (80.20)**	**4.38 (87.58)**

หมายเหตุ : คะแนนปี 2566–2568 เดิมใช้มาตรวัดเต็ม 10 คะแนน จึงปรับเป็นมาตรวัดเต็ม 5 คะแนนเพื่อให้เปรียบเทียบกับปี 2569 ได้ในมาตรวัดเดียวกัน

เมื่อพิจารณา ด้านประสิทธิผลของการสนับสนุนที่ พอช. จัดให้กับชุมชน พบว่า คะแนนเพิ่มจาก 3.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.40 ในปี 2566 เป็น 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 ในปี 2567 ก่อนลดลงเป็น 4.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.00 ในปี 2568 และเพิ่มขึ้นเป็น 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.22 ในปี 2569 ซึ่งเป็นคะแนนสูงที่สุดของด้านดังกล่าวในช่วงเวลาที่ศึกษา

สำหรับ ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.00 ในปี 2566 เพิ่มขึ้นเป็น 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80 ในปี 2567 ก่อนลดลงเป็น 3.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.60 ในปี 2568 และเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนเป็น 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.09 ในปี 2569 โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2568 จำนวน 0.47 คะแนน

ในส่วนของ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.60 ในปี 2566 เพิ่มขึ้นเป็น 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 ในปี 2567 ก่อนลดลงเป็น 3.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.60 ในปี 2568 และเพิ่มขึ้นเป็น 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.44 ในปี 2569 ซึ่งเป็นคะแนนสูงที่สุดในบรรดาทั้ง 3 ด้านของปี 2569 และเป็นด้านที่มีการเพิ่มขึ้นจากปี 2568 มากที่สุด จำนวน 0.59 คะแนน

โดยสรุป ผลการเปรียบเทียบย้อนหลังแสดงให้เห็นว่า แม้ระดับความพึงพอใจจะมีการปรับลดลงในปี 2568 แต่ในปี 2569 คะแนนเพิ่มขึ้นในทุกด้านและมีค่าสูงที่สุดของแต่ละด้านในช่วงปี 2566–2569 โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. ขณะที่ด้านประสิทธิผลและด้านประสิทธิภาพมีคะแนนใกล้เคียงกันที่ 4.36 คะแนน และ 4.35 คะแนน ตามลำดับ สะท้อนถึงภาพรวมการประเมินที่ปรับตัวดีขึ้นอย่างชัดเจนในปี 2569

4.1.3 ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ (ประสิทธิผล)

การประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ หรือประสิทธิผล มุ่งพิจารณาความเห็นของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ต่อผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ พอช. ทั้งในด้านการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติในพื้นที่ ความเหมาะสมของเครื่องมือและโครงการ การเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี การเสริมความเข้มแข็งของกลไกชุมชน การพัฒนาศักยภาพแกนนำและผู้นำ

ชุมชน ตลอดจนการใช้ข้อมูลและองค์ความรู้ การตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของพื้นที่และความสามารถในการสร้างผลลัพธ์ต่อการพัฒนาชุมชน โดยผลการประเมินความพึงพอใจในด้านดังกล่าวแสดงดังตารางที่ 4.1.3-1

ตารางที่ 4.1.3-1 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ (ประสิทธิผล)

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
1. การดำเนินงานของ พอช. สามารถขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิผล	4.38	87.60	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
2. เครื่องมือหรือโครงการที่ พอช. ใช้ในการสนับสนุนชุมชน มีความเหมาะสมต่อการแก้ไขปัญหาในพื้นที่	4.37	87.40	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
3. การดำเนินงานของ พอช. สามารถเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคีเพื่อสนับสนุนการพัฒนาชุมชนได้อย่างเป็นระบบ	4.41	88.20	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
4. การสนับสนุนของ พอช. ช่วยให้กลไกชุมชนสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็ง	4.41	88.20	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
5. การสนับสนุนของ พอช. ด้านการพัฒนาแกนนำ/ผู้นำชุมชนผ่านหลักสูตรต่าง ๆ ช่วยเพิ่มศักยภาพในการขับเคลื่อนงานพัฒนา	4.34	86.80	0.81	พึงพอใจมากที่สุด
6. การใช้ข้อมูลและองค์ความรู้ของ พอช. สนับสนุนการกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม	4.28	85.60	0.79	พึงพอใจมากที่สุด
7. การดำเนินงานของ พอช. สามารถตอบสนองต่อประเด็นปัญหาและความต้องการของพื้นที่ได้	4.29	85.80	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
8. การดำเนินงานของ พอช. มีบทบาทในการพัฒนารูปแบบหรือแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนาชุมชน	4.31	86.20	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
9. โดยภาพรวม การดำเนินงานของ พอช. สามารถสร้างผลลัพธ์ต่อการพัฒนาชุมชนได้อย่างเหมาะสม	4.46	89.20	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	**4.36**	**87.22**	**0.75**	**พึงพอใจมากที่สุด**

จากผลการประเมินความพึงพอใจด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนของสถาบันฯ หรือประสิทธิผล พบว่า ในภาพรวมคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.22 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.28–4.46 คะแนน

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ โดยภาพรวม การดำเนินงานของ พอช. สามารถสร้างผลลัพธ์ต่อการพัฒนาชุมชนได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมา ได้แก่ การดำเนินงานของ พอช. สามารถเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคีเพื่อสนับสนุนการพัฒนาชุมชนได้อย่างเป็นระบบ และ การสนับสนุนของ พอช. ช่วยให้กลไกชุมชนสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็ง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 สะท้อนถึงความคิดเห็นเชิงบวกต่อความสามารถของ พอช. ในการสร้างผลลัพธ์ เชื่อมโยงกลไกสนับสนุน และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

สำหรับประเด็นที่มีคะแนนต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ได้แก่ การใช้ข้อมูลและองค์ความรู้ของ พอช. สนับสนุนการกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ การดำเนินงานของ พอช. สามารถตอบสนองต่อประเด็นปัญหาและความต้องการของพื้นที่ได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 และ การดำเนินงานของ พอช. มีบทบาทในการพัฒนารูปแบบหรือแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนาชุมชน มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยประเด็นหลังมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุดที่ 0.84 สะท้อนว่าความคิดเห็นของผู้ตอบในประเด็นดังกล่าวมีความหลากหลายมากกว่าประเด็นอื่นโดยเปรียบเทียบ

โดยสรุป ผลการประเมินสะท้อนว่า คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ให้การประเมินในระดับสูงต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานของ พอช. โดยเฉพาะ ความสามารถในการสร้างผลลัพธ์ต่อการพัฒนาชุมชน การเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี และการเสริมความเข้มแข็งของกลไกชุมชน ขณะที่ด้านการใช้ข้อมูลและองค์ความรู้ การตอบสนองต่อความต้องการของพื้นที่ และการพัฒนารูปแบบหรือแนวทางใหม่มีคะแนนต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นโดยเปรียบเทียบ แต่ยังคงได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้งหมด

4.1.4 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ (ประสิทธิภาพ)

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ หรือประสิทธิภาพมุ่งพิจารณาความเห็นของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ต่อความเหมาะสมและประสิทธิภาพของระบบและกลไกที่สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งด้านโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการ การกระจายอำนาจและการบริหารจัดการในระดับพื้นที่ การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาคี ความครบถ้วนและทันเวลาของข้อมูลประกอบการพิจารณา กระบวนการประชุมและการพิจารณาวาระ ระบบข้อมูลและสารสนเทศ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ตลอดจนความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวของกระบวนการดำเนินงานตามสถานการณ์ โดยผลการประเมินความพึงพอใจในด้านดังกล่าวแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1.4-1 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ (ประสิทธิภาพ)

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
1. โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการของ พอช. เอื้อต่อการทำงานของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม	4.32	86.40	0.80	พึงพอใจมากที่สุด
2. การกระจายอำนาจและการบริหารจัดการในระดับพื้นที่ มีความคล่องตัวและสนับสนุนการตัดสินใจได้	4.30	86.00	0.85	พึงพอใจมากที่สุด
3. การประสานและบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาคี สนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.38	87.60	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
4. ข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณามีความครบถ้วน เพียงพอ และทันต่อการตัดสินใจ	4.25	85.00	0.82	พึงพอใจมากที่สุด
5. ระยะเวลาในการจัดส่งวาระและข้อมูลประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม	4.30	86.00	0.86	พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
6. กระบวนการประชุมและการพิจารณาวาระ มีความชัดเจน เป็นระบบและเอื้อต่อการตัดสินใจ	4.41	88.20	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
7. ระบบข้อมูลและสารสนเทศของ พอช. สนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.28	85.60	0.85	พึงพอใจมากที่สุด
8. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของ พอช. และขบวนองค์กรชุมชน มีความชัดเจน ทั่วถึง และทันต่อสถานการณ์	4.36	87.20	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
9. กระบวนการดำเนินงานของ พอช. มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์	4.59	91.80	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	**4.35**	**87.09**	**0.81**	**พึงพอใจมากที่สุด**

จากผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ หรือประสิทธิภาพ พบว่า ในภาพรวมคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.25–4.59 คะแนน

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ กระบวนการดำเนินงานของ พอช. มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ซึ่งเป็นค่าต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น รองลงมา คือ กระบวนการประชุมและการพิจารณาวาระมีความชัดเจน เป็นระบบ และเอื้อต่อการตัดสินใจ มีคะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 และ การประสานและบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60

สำหรับประเด็นที่มีคะแนนต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ได้แก่ ข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณามีความครบถ้วน เพียงพอ และทันต่อการตัดสินใจ มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ ระบบข้อมูลและสารสนเทศของ พอช. สนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ขณะที่ประเด็น การกระจายอำนาจและการบริหารจัดการในระดับพื้นที่ และ ระยะเวลาในการจัดส่งวาระและข้อมูลประกอบการพิจารณามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยประเด็นด้านระยะเวลาการจัดส่งวาระและข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุดที่ 0.86 สะท้อนว่าความคิดเห็นของผู้ตอบในประเด็นดังกล่าวมีความหลากหลายมากกว่าประเด็นอื่นโดยเปรียบเทียบ

โดยสรุป ผลการประเมินสะท้อนว่า จุดเด่นด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงานของ พอช. อยู่ที่ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวตามสถานการณ์ ความชัดเจนและเป็นระบบของกระบวนการประชุมและการพิจารณาวาระ ตลอดจนการประสานและบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาคี ขณะที่ความครบถ้วนและทันเวลาของข้อมูลประกอบการพิจารณา รวมถึงประสิทธิภาพของระบบข้อมูลและสารสนเทศมีคะแนนต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นโดยเปรียบเทียบ แต่ยังคงได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้งหมด

4.1.5 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช.

การประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ มุ่งพิจารณาความคิดเห็นของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่มีต่อคุณภาพและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งด้านความรู้และความเข้าใจในประเด็นงาน การจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณา การอธิบายข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความสามารถในการตอบสนองต่อข้อสั่งการและข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการ โดยผลการประเมินแสดงดังตารางที่ 4.1.5-1

ตารางที่ 4.1.5-1 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ	คะแนน	ร้อยละ	ค่า STD	ผลการประเมิน
1. เจ้าหน้าที่ของ พอช. มีความรู้ ความเข้าใจในประเด็นงาน และสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม	4.38	87.60	0.83	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่สามารถจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาได้อย่างครบถ้วน เป็นระบบ และเพียงพอต่อการตัดสินใจ	4.44	88.80	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูลและประเด็นสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างชัดเจน	4.39	87.80	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานระหว่างคณะอนุกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.45	89.00	0.78	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการสนับสนุนงาน และสามารถตอบสนองต่อข้อสั่งการหรือข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม	4.45	89.00	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	**4.42**	**88.44**	**0.77**	**พึงพอใจมากที่สุด**

จากผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันฯ พบว่า ในภาพรวมคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.44 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.38–4.45 คะแนน

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดมี 2 ประเด็น ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานระหว่างคณะอนุกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการสนับสนุนงาน และสามารถตอบสนองต่อข้อสั่งการหรือข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาได้อย่างครบถ้วน เป็นระบบ และเพียงพอต่อการตัดสินใจ มีคะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

สำหรับประเด็นที่มีคะแนนต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในประเด็นงาน และสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย

4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ซึ่งสูงที่สุดในกลุ่ม สะท้อนว่าความคิดเห็นของผู้ตอบในประเด็นดังกล่าวมีความหลากหลายมากกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูลและประเด็นสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

โดยสรุป ผลการประเมินสะท้อนว่า คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พอช. โดยเฉพาะ ความสามารถในการประสานงาน ความพร้อมในการสนับสนุนการดำเนินงาน และการตอบสนองต่อข้อสั่งการหรือข้อเสนอแนะ ขณะที่ด้านความรู้ความเข้าใจในประเด็นงานและการอธิบายข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจมีคะแนนต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นเพียงเล็กน้อย โดยเปรียบเทียบ แต่ยังคงได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้งหมด

4.1.6 แนวโน้มการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของ พอช.

การประเมินแนวโน้มการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของ พอช. มุ่งพิจารณามุมมองของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่มีต่อพัฒนาการของการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงที่ผ่านมา รวมถึงระดับความพร้อมในการแนะนำหรือสนับสนุนให้หน่วยงานและภาคีอื่นนำแนวทางการดำเนินงานของ พอช. ไปประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ช่วยสะท้อนทั้งการรับรู้ต่อทิศทางการพัฒนาองค์กรและระดับการยอมรับต่อแนวทางการดำเนินงานของ พอช.

ตารางที่ 4.1.6-1 แนวโน้มการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของ พอช.

แนวโน้มการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของ พอช.		จำนวน	ร้อยละ
ทิศทางการพัฒนาการดำเนินงานของ พอช. เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงที่ผ่านมา	ดีขึ้นอย่างชัดเจน	59	59.00
	ดีขึ้นเล็กน้อย	22	22.00
	ใกล้เคียงเดิม	12	12.00
	ควรปรับปรุง	7	7.00
ความพร้อมที่จะแนะนำหรือสนับสนุนให้หน่วยงานอื่น/ภาคี นำแนวทางการดำเนินงานของ พอช. ไปใช้	พร้อมอย่างยิ่ง	83	83.00
	พร้อม	14	14.00
	ไม่แน่ใจ	1	1.00
	ไม่ค่อยพร้อม	1	1.00
	ไม่พร้อม	1	1.00

จากผลการสำรวจ พบว่า คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อทิศทางการพัฒนาการดำเนินงานของ พอช. เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงที่ผ่านมา โดยร้อยละ 59.00 เห็นว่าการดำเนินงานดีขึ้นอย่างชัดเจน และอีกร้อยละ 22.00 เห็นว่า ดีขึ้นเล็กน้อย รวมเป็นร้อยละ 81.00 ที่เห็นว่าการดำเนินงานของ พอช. มีพัฒนาการในทิศทางที่ดีขึ้น ขณะที่ร้อยละ 12.00 เห็นว่าการดำเนินงานใกล้เคียงเดิม และร้อยละ 7.00 เห็นว่ายังมีประเด็นที่ควรปรับปรุง สะท้อนว่าโดยภาพรวมกลุ่มผู้ตอบรับรู้ถึงพัฒนาการของการดำเนินงานในเชิงบวกอย่างชัดเจน แม้ยังมีข้อคิดเห็นบางส่วนที่เห็นว่ายังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้

ในด้านความพร้อมที่จะแนะนำหรือสนับสนุนให้หน่วยงานอื่นหรือภาคีนำแนวทางการดำเนินงานของ พอช. ไปใช้ พบว่าอยู่ในระดับสูง โดยร้อยละ 83.00 ระบุว่า พร้อมอย่างยิ่ง และร้อยละ 14.00 ระบุว่า พร้อม รวมเป็นร้อยละ 97.00 ของผู้ตอบทั้งหมด ขณะที่ผู้ที่ไม่แน่ใจ ไม่ค่อยพร้อม และไม่พร้อม มีสัดส่วนประเภทละร้อยละ 1.00 เท่านั้น ผลดังกล่าวสะท้อนถึงระดับการยอมรับและความเชื่อมั่นต่อแนวทางการดำเนินงานของ พอช. ในระดับสูง โดยผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่าแนวทางการทำงานของ พอช. มีความเหมาะสมและมีศักยภาพเพียงพอที่จะสนับสนุนให้หน่วยงานหรือภาคีอื่นนำไปประยุกต์ใช้

โดยสรุป ผลการสำรวจในส่วนนี้สะท้อนภาพในทิศทางเดียวกันทั้งสองประเด็น กล่าวคือ คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานของ พอช. มีพัฒนาการที่ดีขึ้นจากช่วงที่ผ่านมา และมีความพร้อมในระดับสูงที่จะสนับสนุนหรือแนะนำแนวทางการดำเนินงานของ พอช. ให้แก่หน่วยงานและภาคีอื่น ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นต่อทิศทางและแนวทางการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม

4.1.7 ความเห็นต่อประเด็นที่ควรพัฒนาในระยะสั้นในระยะ 3 ปีข้างหน้า

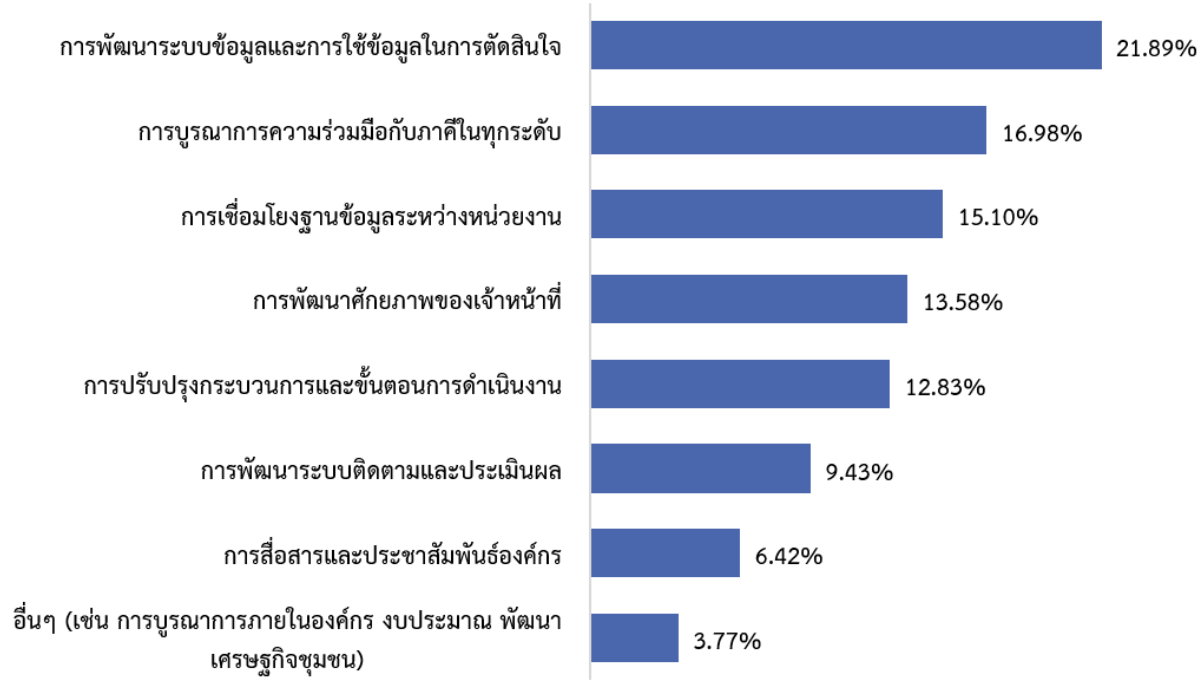
ความเห็นต่อประเด็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ พบว่า ประเด็นที่ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นพิเศษ ในระยะสั้น คือ การพัฒนาระบบข้อมูลและการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ซึ่งมีผู้ตอบสูงสุดจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 21.89 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลมาเป็นฐานในการวิเคราะห์และบริหารจัดการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรเป็นลำดับแรก

รองลงมา คือ การบูรณาการความร่วมมือกับภาคีในทุกระดับ โดยมีผู้ตอบจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98 สะท้อนว่าผู้รับบริการเห็นความสำคัญของการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการเชื่อมโยงพลังจากทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนงานพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

ในลำดับถัดมา คือ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน มีผู้ตอบจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 แสดงถึงความต้องการให้ระบบข้อมูลมีความเป็นเอกภาพ สามารถทำงานข้ามหน่วยงานได้อย่างไร้รอยต่อ ตามมาด้วย การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ที่มีผู้ตอบจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.58 ซึ่งสะท้อนความคาดหวังต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

ขณะที่ การปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน มีผู้ตอบจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.83 แสดงให้เห็นความต้องการให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจน สะดวก และโปร่งใส สำหรับการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผล มีผู้ตอบจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 ซึ่งสะท้อนว่าผู้รับบริการเห็นความจำเป็นของกลไกการติดตามเพื่อให้มั่นใจในผลสัมฤทธิ์ของงาน

ประเด็นที่ตามมา คือ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์องค์กร ให้เป็นที่รู้จัก มีผู้ตอบจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42 และสุดท้ายในประเด็น อื่น ๆ (เช่น การบูรณาการภายในองค์กร งบประมาณ พัฒนาเศรษฐกิจชุมชน) มีผู้ตอบจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77



แผนภาพที่ 4.1.7-1 ความเห็นต่อประเด็นที่ควรพัฒนาในระยะสั้นในระยะ 3 ปีข้างหน้า

4.1.8 ความคิดเห็นประกอบการสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวม

การสำรวจได้เปิดโอกาสให้คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ อธิบายเหตุผลประกอบระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ พอช. ผ่านคำถามปลายเปิด ผลการสังเคราะห์สะท้อนว่าเหตุผลส่วนใหญ่มีทิศทางเชิงบวกต่อบทบาทและแนวทางการดำเนินงาน โดยเฉพาะการทำงานใกล้ชิดกับชุมชน การเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม ความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ ความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน และการเชื่อมโยงภาคีและทรัพยากร ขณะเดียวกันยังมีข้อคิดเห็นที่สะท้อนประเด็นซึ่งสามารถพัฒนาเพิ่มเติมในระดับระบบ บุคลากร ข้อมูล การกระจายอำนาจ และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของชุมชน

1) บทบาทและทิศทางการดำเนินงานที่ยึดชุมชนเป็นศูนย์กลาง

เหตุผลสำคัญของความพึงพอใจอยู่ที่การรับรู้ว่า พอช. สามารถทำงานกับประชาชนและชุมชนโดยตรง เข้าใจปัญหาและบริบทของพื้นที่ และนำการสนับสนุนไปใช้ตอบสนองต่อความต้องการได้ค่อนข้างสอดคล้องกับสภาพจริง ผู้ตอบให้คุณค่ากับการรับฟังเสียงของประชาชนและการเปิดพื้นที่ให้ชุมชนร่วมกำหนดแนวทางมากกว่าการกำหนดทิศทางจากส่วนกลางเพียงฝ่ายเดียว รวมถึงรับรู้ถึงผลต่อที่อยู่อาศัย คุณภาพชีวิต การเข้าถึงทรัพยากร การสร้างความเข้มแข็ง และการพึ่งพาตนเองของชุมชน ความคิดเห็นส่วนหนึ่งจึงเห็นว่านโยบายและทิศทางโดยรวมของ พอช. มีความเหมาะสมกับบทบาทการสนับสนุนชุมชนฐานราก

2) ความมุ่งมั่นและคุณภาพการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบให้ความสำคัญกับความตั้งใจ ความเอาใจใส่ การลงพื้นที่ การรับฟัง และการทำงานใกล้ชิดกับแกนนำและองค์กรชุมชน รวมถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการจัดเตรียม ชี้แจง และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับข้อมูลที่ใช้ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ อย่างไรก็ตาม ความคิดเห็น

บางส่วนเห็นว่ายังมีพื้นที่สำหรับพัฒนาความรู้ สมรรถนะ และความสามารถในการทำงานกับบริบทใหม่หรือประเด็นที่ซับซ้อนขึ้น ตลอดจนข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรที่อาจส่งผลต่อความต่อเนื่องและความสามารถในการขยายผลในบางพื้นที่ จึงควรแยกระหว่างคุณภาพและความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับการกล่าวถึงในเชิงบวก กับข้อจำกัดเชิงกำลังคนและสมรรถนะในระดับระบบ

3) ความยืดหยุ่น การกระจายอำนาจ และการมีส่วนร่วม

สถานะความเป็นองค์การมหาชนและความสามารถในการปรับวิธีดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ถูกมองเป็นจุดเด่นสำคัญ ผู้ตอบให้คุณค่ากับการเปิดโอกาสให้ชุมชนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และบริหารการพัฒนาของตนเอง ตลอดจนการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และกลไกพื้นที่ ซึ่งช่วยเชื่อมการตัดสินใจกับสภาพปัญหาจริง อย่างไรก็ตาม ความคิดเห็นบางส่วนเห็นว่าการกระจายอำนาจยังไม่สามารถลงถึงระดับพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง อำนาจบางส่วนยังคงกระจุกอยู่ในบางกลไก และระบบงานบางส่วนมีแนวโน้มแข็งตัวหรือมีลักษณะคล้ายระบบราชการมากขึ้น ซึ่งอาจลดทอนความคล่องตัวและความยืดหยุ่นที่เป็นจุดเด่นขององค์กร

4) การเชื่อมโยงภาคี ทรัพยากร และการบูรณาการ

บทบาทของ พอช. ในการเชื่อมชุมชนกับหน่วยงานภายนอก งบประมาณ ความรู้ และแหล่งทรัพยากรได้รับการกล่าวถึงในเชิงบวก รวมถึงความสามารถในการเชื่อมประเด็นจากระดับพื้นที่เข้าสู่กลไกระดับนโยบาย และการได้รับการยอมรับจากหน่วยงานในระดับกระทรวง ผู้ตอบบางส่วนรับรู้ว่าการบูรณาการกับภาคีมีพัฒนาการที่ดีขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัดด้านความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นและระดับพื้นที่ รวมถึงการส่งผ่านความร่วมมือไปสู่หมู่บ้านหรือเครือข่ายใหม่ที่ยังไม่ทั่วถึงในบางบริบท

5) การบริหารทรัพยากรและการสนับสนุนโดยตรงแก่ชุมชน

ผู้ตอบให้คุณค่ากับรูปแบบที่สามารถส่งงบประมาณและทรัพยากรไปยังประชาชนและองค์กรชุมชนโดยตรง ทำให้พื้นที่มีอิสระในการบริหารจัดการ และสามารถเชื่อมทรัพยากรจากภาคีอื่นมาประกอบได้ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อสะท้อนถึงข้อจำกัดของงบประมาณ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกลไกระดับจังหวัดและภาค ตลอดจนข้อสังเกตว่าการบริหารงานบางส่วนอาจให้น้ำหนักกับงบประมาณและผลผลิตเชิงปริมาณมากกว่าการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพ ผู้ตอบบางส่วนจึงให้ความสำคัญกับการสะท้อนผลด้านความเข้มแข็งและความสามารถในการจัดการตนเองของชุมชนควบคู่กับผลผลิตของโครงการ

6) พัฒนาการขององค์กรและประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ที่ยังสามารถยกระดับ

ความคิดเห็นส่วนหนึ่งรับรู้ว่าการดำเนินงานของ พอช. มีพัฒนาการในทิศทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะการบูรณาการ การเปิดให้ชุมชนมีส่วนร่วม และการสร้างความเป็นเจ้าของการพัฒนา รวมถึงมีความพยายามริเริ่มแนวทางใหม่ผ่านเทคโนโลยี เครือข่ายด้านการศึกษา หลักสูตร และกลไกสนับสนุนรูปแบบต่าง ๆ ขณะเดียวกัน ยังมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม ระบบข้อมูล การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และการติดตามประเมินผลให้สะท้อนผลสำเร็จได้ชัดเจนขึ้น ตลอดจนข้อจำกัดด้านความต่อเนื่องจากกรอบเวลาระบบงาน ปัจจัยภายนอก และประเด็นเฉพาะ เช่น สิทธิในที่ดินและสิทธิมนุษยชน ซึ่งอาจทำให้ผลบางด้านไม่เป็นไปตามความคาดหวัง

โดยสรุป เหตุผลประกอบความพึงพอใจมีฐานสำคัญอยู่ที่อัตลักษณ์การทำงานที่ยึดชุมชนเป็นศูนย์กลาง ความใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ ความยืดหยุ่น การมีส่วนร่วม และบทบาทในการเชื่อมภาคีและทรัพยากร ขณะเดียวกัน ความคิดเห็นเชิงวิพากษ์สะท้อนความคาดหวังให้ พอช. ยกระดับระบบงาน บุคลากร ข้อมูล การกระจายอำนาจ และการติดตามผลให้สามารถสะท้อนผลสัมฤทธิ์เชิงคุณภาพของการพัฒนาชุมชนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

4.1.9 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ พอช.

การสำรวจประเด็นที่ไม่พึงพอใจผ่านคำถามปลายเปิดสะท้อนว่า ข้อคิดเห็นส่วนใหญ่มิได้ปฏิเสธบทบาทหรือคุณค่าของ พอช. ในการพัฒนาชุมชน แต่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดของระบบและเงื่อนไขที่ทำให้การดำเนินงานยังไม่สามารถสร้างผลลัพธ์ได้เต็มตามศักยภาพ โดยมีน้ำหนักทั้งด้านทรัพยากร ระบบงาน บุคลากร ข้อมูล ทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ และอัตลักษณ์ขององค์กร

1) ความเพียงพอและความครอบคลุมของงบประมาณและทรัพยากร

ความคิดเห็นส่วนหนึ่งเห็นว่างบประมาณและทรัพยากรมีข้อจำกัดเมื่อเทียบกับขอบเขตภารกิจ จำนวนพื้นที่ และความต้องการของชุมชน ส่งผลให้การสนับสนุนในบางบริบทไม่สามารถครอบคลุมได้ตามความต้องการ และการลดลงหรือข้อจำกัดของงบประมาณอาจกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงาน นอกจากนี้ การจัดสรรทรัพยากรตามกรอบประเด็นที่กำหนดไว้ล่วงหน้าอาจไม่สอดคล้องกับปัญหาที่มีความหลากหลายและเชื่อมโยงกัน ผู้ตอบบางส่วนจึงให้ความสำคัญกับการเริ่มต้นจากโจทย์ของชุมชนมากขึ้น รวมถึงสะท้อนข้อจำกัดด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ปฏิบัติงานของกลไกระดับจังหวัดและภาค

2) ระบบงาน ขั้นตอน และความคล่องตัวในการดำเนินงาน

ข้อกังวลที่ปรากฏเกี่ยวข้องกับแนวโน้มของระบบงานที่มีลักษณะเป็นราชการมากขึ้น ทั้งด้านกฎระเบียบ ขั้นตอน ระยะเวลา และภาระเอกสาร ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงานในชุมชนที่มีพื้นฐานและทักษะแตกต่างกัน มีข้อสะท้อนถึงเอกสารที่มากหรือซ้ำซ้อน ตลอดจนรูปแบบและแนวทางที่อาจไม่ชัดเจนหรือมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างกระบวนการ นอกจากนี้ โครงสร้างการบริหารและโครงการบางส่วนยังถูกมองว่าดำเนินงานแยกจากกัน ทำให้การเชื่อมโยงทรัพยากรและผลลัพธ์ข้ามประเด็นทำได้ไม่เต็มที่ ความคิดเห็นเหล่านี้สะท้อนความกังวลว่าความแข็งตัวของระบบอาจลดทอนความคล่องตัวและความยืดหยุ่นซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของ พอช.

3) จำนวน สมรรถนะ และความต่อเนื่องของบุคลากร

ผู้ตอบบางส่วนเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ยังไม่สอดคล้องกับพื้นที่และภารกิจ ส่งผลต่อความทั่วถึงของการลงพื้นที่และการทำงานกับชุมชน ขณะที่การหมุนเวียนผู้รับผิดชอบอาจกระทบต่อความต่อเนื่องของความสัมพันธ์และความเข้าใจบริบทซึ่งต้องอาศัยการสะสมระยะยาว นอกจากนี้ ยังมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะให้ครอบคลุมด้านเศรษฐกิจและรายได้ การยกระดับองค์กรชุมชน เทคโนโลยี และการวิเคราะห์ปัญหาเชิงพื้นที่ รวมถึงข้อสังเกตบางส่วนว่าการยึดกฎระเบียบหรือประเด็นเฉพาะมากเกินไปอาจจำกัดบทบาทของเจ้าหน้าที่ในฐานะนักพัฒนาที่ต้องเข้าใจปัญหาเชื่อมโยงหลายมิติ จึงมีความคาดหวังทั้งต่อการพัฒนาสมรรถนะและการจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับภารกิจ

4) ระบบข้อมูล การสื่อสาร และการติดตามประเมินผล

ผู้ตอบบางส่วนสะท้อนว่า แม้ พอช. มีข้อมูลจำนวนมาก แต่ฐานข้อมูลยังมีความซ้ำซ้อนหรือเชื่อมโยงกันไม่เต็มที่ ทำให้การนำไปวิเคราะห์และใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ยังมีข้อจำกัด รวมถึงเครื่องมือบางประเภทที่อาจไม่ทันต่อความต้องการขององค์กร ขณะเดียวกัน มีความคาดหวังให้การติดตามและประเมินผลสามารถแสดงผลสัมฤทธิ์ที่เกิดกับชุมชนและนำข้อมูลกลับมาใช้พัฒนางานได้มากขึ้น

ด้านการสื่อสาร มีข้อสะท้อนถึงการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ทั่วถึงหรือข้อมูลจากผู้รับผิดชอบอาจไม่เป็นทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะแนวคิดหรือโครงการใหม่ที่ชุมชนยังมีความเข้าใจไม่เพียงพอ นอกจากนี้ ยังมีความคิดเห็นเฉพาะเกี่ยวกับกระบวนการของคณะอนุกรรมการ โดยให้ความสำคัญกับการเปิดรับความคิดเห็นอย่างรอบด้าน และการจัดทำบันทึกหรือข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้สะท้อนสาระที่ได้หารือร่วมกันอย่างถูกต้องเป็นกลาง และครบถ้วน

5) ทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ นวัตกรรม และผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนา

ความคิดเห็นบางส่วนเห็นว่า การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการยังไม่สามารถแสดงให้เห็นผลสัมฤทธิ์ที่เกิดกับชุมชนได้ชัดเจนในทุกกรณี จึงให้ความสำคัญกับการเชื่อมจากกิจกรรมไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจริง รวมถึงการกำหนดนโยบายและโครงการจากปัญหาและบริบทของพื้นที่ มากกว่าการใช้กรอบงบประมาณหรือตัวชี้วัดเดิมเป็นตัวตั้งเพียงด้านเดียว

อีกส่วนหนึ่งคาดหวังให้มีรูปแบบและนวัตกรรมที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมมากขึ้น ลดการพึ่งพารูปแบบหรือเครือข่ายเดิมเพียงอย่างเดียว และเปิดพื้นที่ให้คน กลุ่ม และเครือข่ายใหม่เข้ามามีบทบาท ควบคู่กับการพัฒนาแกนนำและกลไกชุมชน เพื่อให้ความเข้มแข็งและความสามารถในการพึ่งพาตนเองปรากฏเป็นผลลัพธ์ของการพัฒนาได้ชัดเจนขึ้น

6) ธรรมาภิบาล ความเป็นอิสระ และอัตลักษณ์ขององค์กร

ความคิดเห็นบางส่วนสะท้อนความกังวลต่อความเป็นอิสระของ พอช. จากอิทธิพลทางการเมืองหรือความสัมพันธ์กับหน่วยงานต้นสังกัด รวมถึงการรักษาอัตลักษณ์ขององค์กรที่มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น ใกล้ชิดกับชุมชน และเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนตัดสินใจ อีกประเด็นหนึ่งคือขอบเขตภารกิจที่ขยายกว้างขึ้น ซึ่งผู้ตอบบางรายเห็นว่าภารกิจบางประเภทอาจมิใช่บทบาทหลักและอาจกระทบต่อการใช้ทรัพยากรกับงานพัฒนาชุมชนโดยตรง นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับบทบาทของคณะกรรมการและผู้บริหารในการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ต่อเนื่อง เพื่อมิให้ทิศทางการดำเนินงานเปลี่ยนแปลงตามการเปลี่ยนผู้บริหารจนกระทบต่อกระบวนการพัฒนา

โดยสรุป ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมีลักษณะเป็นข้อสะท้อนจากความคาดหวังให้องค์กรสามารถรักษาจุดแข็งของความคล่องตัว ความยืดหยุ่น และการยึดชุมชนเป็นฐาน พร้อมยกระดับความพร้อมของทรัพยากร ระบบงาน บุคลากร ข้อมูล การติดตามผล และความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ มิใช่การปฏิเสธคุณค่าหรือบทบาทของ พอช. ในภาพรวม

4.1.10 ความคิดเห็นในการสร้างความรู้สึกผูกพันของผู้รับบริการกับ พอช. ในฐานะเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง

ผลการสังเคราะห์ความคิดเห็นสะท้อนว่า การสร้างความรู้สึกผูกพันกับ พอช. มิได้ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนงบประมาณเพียงอย่างเดียว แต่สัมพันธ์กับรูปแบบความสัมพันธ์ที่ชุมชนมีสถานะเป็นผู้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมขับเคลื่อน ขณะที่ พอช. ทำหน้าที่หนุนเสริมศักยภาพ เชื่อมทรัพยากร และรักษาความสัมพันธ์กับพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

1) การยกระดับชุมชนจากผู้รับการสนับสนุนสู่หุ้นส่วนร่วมคิดและร่วมตัดสินใจ

ผู้ตอบให้ความสำคัญกับการเปิดให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การกำหนดทิศทาง ออกแบบ และดำเนินงาน มากกว่าการรับนโยบายหรือทรัพยากรที่กำหนดไว้แล้ว รวมถึงการเพิ่มอำนาจในการบริหารจัดการและออกแบบการพัฒนาให้ใกล้กับพื้นที่มากขึ้นผ่านการกระจายอำนาจสู่กลไกระดับพื้นที่และภูมิภาค ความเป็นหุ้นส่วนในมุมมองดังกล่าวจึงตั้งอยู่บนการยอมรับว่าทั้ง พอช. และชุมชนต่างมีความรู้ ประสบการณ์ และบทบาทที่จำเป็นต่อการพัฒนาร่วมกัน

2) การทำงานใกล้ชิด ต่อเนื่อง และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนอย่างเพียงพอ

ความสัมพันธ์ระยะยาวสัมพันธ์กับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อพื้นที่ การลงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง การรับฟังและทำความเข้าใจปัญหา ตลอดจนการสร้างความไว้วางใจผ่านการสื่อสารที่สุภาพ เป็นมิตร และเหมาะสม การรักษาความต่อเนื่องของผู้รับผิดชอบและการส่งต่อข้อมูลเมื่อมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ถูกมองว่ามีความสำคัญต่อการรักษาความสัมพันธ์ที่สะสมมา นอกจากนี้ ผู้ตอบบางส่วนยังให้ความสำคัญกับการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรให้มีทั้งทักษะเชิงเทคนิค ความเข้าใจสิทธิชุมชน และฐานคิดด้านการพัฒนาที่เคารพบทบาทของประชาชน

3) การปรับบทบาท พอช. สู่พี่เลี้ยงและผู้เสริมศักยภาพชุมชน

ผู้ตอบบางส่วนคาดหวังให้ พอช. ทำหน้าที่ในลักษณะพี่เลี้ยงหรือผู้สนับสนุนการเรียนรู้ ช่วยให้ชุมชนเข้าใจและเข้าถึงนโยบาย โครงการ และโอกาสจากหน่วยงานอื่น โดยไม่จำเป็นต้องผูกความสัมพันธ์กับการให้เงินสนับสนุนในทุกกรณี การพัฒนาความรู้ ผู้นำ และองค์กรชุมชน ตลอดจนการช่วยเชื่อมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถทำให้ความสัมพันธ์ตั้งอยู่บนการเสริมขีดความสามารถมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ทุนกับผู้รับทุนเพียงอย่างเดียว ขณะเดียวกัน วิธีการทำงานและการใช้เทคโนโลยีควรสามารถปรับให้ทันต่อบริบทของชุมชนที่เปลี่ยนแปลงไป

4) การเชื่อมเครือข่าย ภาคี และนโยบายให้ลงถึงระดับชุมชน

ผู้ตอบให้ความสำคัญกับการทำให้กลไกและทรัพยากรที่เกิดในระดับจังหวัดหรือนโยบายสามารถส่งผ่านลงไปถึงระดับตำบล หมู่บ้าน และประชาชนได้จริง รวมถึงการเชื่อมหน่วยงานภาครัฐ แหล่งทุน และภาคีอื่นเพื่อเพิ่มทางเลือกและทรัพยากรแก่ชุมชน โดย พอช. ทำหน้าที่เป็นตัวกลางมากกว่าดำเนินงานโดยลำพัง ทั้งนี้ ความเป็นหุ้นส่วนไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนความร่วมมือ แต่สัมพันธ์กับการที่ความร่วมมือนั้นสามารถสร้างผลในพื้นที่ได้จริง นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้การประสานงานภายใน พอช. มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น เพื่อให้การสนับสนุนพื้นที่มีทิศทางที่สอดคล้องกัน

5) ระบบข้อมูล การสื่อสาร และเครื่องมือที่เอื้อต่อความสัมพันธ์

ระบบงานและข้อมูลที่ชัดเจน ใช้งานง่าย และเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ถูกมองเป็นองค์ประกอบของความสัมพันธ์ เนื่องจากระบบที่ซับซ้อนอาจสร้างระยะห่างระหว่างองค์กรกับชุมชน ผู้ตอบบางส่วนเสนอให้ พอช. มีฐานข้อมูลและเครื่องมือที่สอดคล้องกับภารกิจของตน สามารถเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานอื่น และ

ใช้สนับสนุนพื้นที่ได้จริง ควบคู่กับการสื่อสารโดยตรงกับชุมชนเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมในนโยบายและกระบวนการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์บทบาทและผลงานต่อสาธารณะเพื่อเสริมความเชื่อมั่นและการสร้างเครือข่าย

6) ความเพียงพอและความต่อเนื่องของทรัพยากรสนับสนุน

แม้ความผูกพันมิได้ขึ้นอยู่กับงบประมาณเพียงด้านเดียว แต่ผู้ตอบยังมองว่าความเพียงพอของงบประมาณ เครื่องมือ และอุปกรณ์สำหรับงานที่อยู่อาศัย งานระดับพื้นที่ เจ้าหน้าที่ และกลไกชุมชน เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่ทำให้ความร่วมมือสามารถเกิดผลจริง นอกจากนี้ ยังมีข้อคิดเห็นให้กระจายทรัพยากรให้ใกล้ระดับตำบลและพื้นที่มากขึ้น และรักษาความต่อเนื่องและความทั่วถึงของการดูแล เพื่อให้ชุมชนรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับ พอช. อย่างต่อเนื่อง มิใช่เฉพาะช่วงที่มีโครงการหรืองบประมาณ

โดยสรุป แก่นของการสร้างความผูกพันอยู่ที่ประสบการณ์การทำงานร่วมกันอย่างเท่าเทียมและต่อเนื่อง โดยชุมชนมีสถานะเป็นผู้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมขับเคลื่อน ขณะที่ พอช. ทำหน้าที่เป็นผู้หนุนเสริมศักยภาพ พี่เลี้ยง และตัวกลางเชื่อมระบบสนับสนุนภายนอก ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวต้องมีระบบ บุคลากร ข้อมูล ภาคี และทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันในระยะยาว

4.1.11 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานของ พอช.

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสะท้อนประเด็นในระดับองค์กรและยุทธศาสตร์มากกว่าการปรับปรุงกิจกรรมรายโครงการ โดยมีแกนสำคัญอยู่ที่การรักษาอัตลักษณ์ของ พอช. ควบคู่กับการยกระดับความสามารถขององค์กรให้เท่าทันบริบทการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลง ทั้งด้านการกระจายอำนาจ ทรัพยากร บุคลากร การบูรณาการ และการมุ่งผลลัพธ์ของชุมชน

1) การรักษาอัตลักษณ์ หลักการ และทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ของ พอช.

ผู้ตอบหลายส่วนให้ความสำคัญกับการรักษาความเป็นองค์การมหาชนที่มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น และไม่พัฒนาระบบไปในลักษณะราชการมากเกินไป รวมถึงการรักษาหลักการพัฒนาที่ทำงานใกล้ชิดกับชุมชนและมีความสัมพันธ์ในลักษณะเพื่อนหรือพันธมิตร มากกว่าความสัมพันธ์เชิงสั่งการ โดยมีความสามารถในการพึ่งพาตนเองของชุมชนเป็นคุณค่าที่ควรรักษา

ในระดับยุทธศาสตร์ มีข้อเสนอให้ พอช. มีแผนระยะยาวและเตรียมรองรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยผู้ตอบบางรายยกตัวอย่างแนวคิดเรื่องแผนระยะ 20 ปี ทั้งนี้ เป็นข้อเสนอของผู้ตอบ มิใช่ข้อเสนอของผู้ประเมิน นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังเรื่องความเป็นกลาง ความเป็นอิสระ การหลีกเลี่ยงความเชื่อมโยงทางการเมือง และความโปร่งใสด้านงบประมาณและการเงิน เพื่อรักษาความเชื่อมั่นและอัตลักษณ์ขององค์กร

2) การกระจายอำนาจและการเสริมความเข้มแข็งของกลไกระดับพื้นที่

ผู้ตอบบางส่วนเห็นว่าการกระจายอำนาจควรลงสู่จังหวัดและพื้นที่มากขึ้น เนื่องจากการตัดสินใจบางส่วนยังมีลักษณะกระจุกอยู่ในกลไกบางระดับ ขณะเดียวกันควรเพิ่มความเชื่อมโยงระหว่างตำบลและจังหวัดทั้งด้านข้อมูล แผน การดำเนินงาน และการบริหารทรัพยากร เพื่อให้กลไกแต่ละระดับสนับสนุนกันได้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอเรื่องการหมุนเวียนหรือสร้างโอกาสให้ผู้นำและคนใหม่เข้ามามีบทบาท รวมถึงการเปิดพื้นที่ให้ชุมชนแสดงความคิดเห็นและมีส่วนกำหนดทิศทาง ซึ่งสะท้อนว่าการกระจายอำนาจมิได้หมายถึงการกระจายโครงสร้างเท่านั้น แต่รวมถึงอำนาจทางความคิดและการตัดสินใจ

3) ความเพียงพอและประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร

ผู้ตอบบางส่วนเห็นว่างบประมาณยังมีข้อจำกัดเมื่อเทียบกับขอบเขตภารกิจและจำนวนชุมชนที่ต้องสนับสนุน รวมถึงทรัพยากรสำหรับสภาองค์กรชุมชนระดับตำบลและจังหวัด ซึ่งอาจไม่เพียงพอต่อการจัดประชุมและการปฏิบัติภารกิจตามกฎหมาย นอกจากจำนวนงบประมาณแล้ว ยังมีข้อเสนอให้จัดสรรทรัพยากรอย่างรวดเร็วและวางแผนล่วงหน้า เพื่อลดการดำเนินงานแบบเร่งด่วนที่ทำให้พื้นที่มีเวลาบริหารจัดการจำกัด

ภายใต้ข้อจำกัดดังกล่าว ความคิดเห็นบางส่วนให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรแบบมุ่งเป้า โดยกำหนดประเด็นที่ชัดเจนและดำเนินงานให้ลึกมากกว่ากระจายภารกิจไปหลายด้านจนผลลัพธ์ไม่ชัดเจน รวมถึงมีข้อเสนอให้มีสำนักงานหรือจุดประสานในระดับจังหวัดเพื่อสนับสนุนเจ้าหน้าที่ กลไกพื้นที่ และการเข้าถึงของชุมชน

4) การพัฒนาบุคลากรและบทบาทเจ้าหน้าที่ในฐานะพี่เลี้ยงของชุมชน

ข้อเสนอด้านครอบคลุมทั้งการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับพื้นที่และภารกิจ การสร้างบุคลากรรุ่นใหม่ และการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี การวิเคราะห์ข้อมูล และการสื่อสารกับพื้นที่ นอกจากนี้ ผู้ตอบบางส่วนเห็นว่าบทบาทของเจ้าหน้าที่ควรก้าวพ้นการเป็นผู้ชี้แจงหรือกำกับขั้นตอน ไปสู่การเป็นพี่เลี้ยงที่สามารถให้คำปรึกษาเชิงเนื้อหา ช่วยคิด และสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของชุมชนได้

อีกด้านหนึ่ง มีความคาดหวังต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่เท่าเทียมและการให้เกียรติผู้นำหรือผู้ปฏิบัติงานในชุมชนในฐานะผู้ร่วมพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับอัตลักษณ์การทำงานที่ให้ชุมชนเป็นหุ้นส่วนมากกว่ามองความสัมพันธ์ในลักษณะการบังคับบัญชา

5) การบูรณาการโครงการ ภาคี และทรัพยากรเพื่อการพัฒนา

ผู้ตอบเสนอให้โครงการภายใน พอช. มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น เพื่อลดการดำเนินงานแยกส่วนและเปิดให้ทรัพยากร ความรู้ และผลจากโครงการหนึ่งสามารถต่อยอดสู่อีกโครงการได้ ควบคู่กับการใช้บทบาทของ พอช. เชื่อมประเด็นของชุมชนเข้าสู่หน่วยงานและกลไกระดับนโยบายในกรณีที่ปัญหาเกินขอบเขตของชุมชนหรือองค์กรเพียงหน่วยเดียว

ข้อเสนอเรื่องการบูรณาการยังเน้นว่า ความร่วมมือไม่ควรจำกัดอยู่ที่การประชุมหรือการมีคณะทำงานร่วมกัน แต่ควรนำไปสู่การใช้ข้อมูล เครื่องมือ และทรัพยากรร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยเชื่อมทั้งในแนวดิ่งระหว่างตำบล จังหวัด และระดับนโยบาย และในแนวราบระหว่างหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ

6) การมุ่งผลลัพธ์ด้านคุณภาพชีวิต สิทธิ และความเป็นธรรมของชุมชน

ผู้ตอบบางส่วนเสนอให้ พอช. รักษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตจากระดับฐานรากและใช้ความเข้มแข็งกับความสามารถในการพึ่งพาตนเองของชุมชนเป็นผลลัพธ์สำคัญ ขณะเดียวกันให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมในการเข้าถึงการสนับสนุน โดยเฉพาะกรณีที่ประชาชนมีข้อจำกัดด้านสิทธิในที่ดินหรือสถานะบางประการซึ่งอาจจำกัดโอกาสในการเข้าถึงความช่วยเหลือ ความคิดเห็นเหล่านี้สะท้อนความคาดหวังให้การพิจารณาการสนับสนุนคำนึงถึงความเดือดร้อน คุณภาพชีวิต และโอกาสของประชาชนควบคู่กับเงื่อนไขทางระบบ

โดยสรุป ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมีน้ำหนักในระดับองค์กรและยุทธศาสตร์ โดยมุ่งให้ พอช. รักษาอัตลักษณ์ของความคล่องตัว ความเป็นอิสระ การทำงานใกล้ชิดกับชุมชน และความสัมพันธ์แบบหุ้นส่วน ควบคู่กับการยกระดับทิศทางระยะยาว การกระจายอำนาจและทรัพยากร การพัฒนาบุคลากร การบูรณาการโครงการและภาคี ตลอดจนการมุ่งผลลัพธ์ด้านคุณภาพชีวิต ความเข้มแข็ง สิทธิ และความสามารถในการพึ่งพาตนเองของชุมชนอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

4.1.12 สรุปผลการสำรวจเชิงปริมาณ

การสำรวจเชิงปริมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ครอบคลุมคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 100 คน โดยพิจารณาทั้งระดับความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสนับสนุน กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ตลอดจนการรับรู้ต่อพัฒนาการขององค์กร ความเชื่อมั่น ประเด็นที่เห็นว่าควรพัฒนาในระยะ 3 ปี และข้อคิดเห็นปลายเปิดเกี่ยวกับจุดเด่น ข้อจำกัด ความผูกพัน และทิศทางการดำเนินงานของ พอช.

เมื่อพิจารณาผลทั้งหมดร่วมกัน พบว่า ผู้ตอบประเมินการดำเนินงานของ พอช. ในระดับสูง และมีการรับรู้ต่อพัฒนาการและแนวทางขององค์กรในเชิงบวก ขณะเดียวกัน ภายใต้ระดับความพึงพอใจดังกล่าว ยังปรากฏประเด็นที่ผู้ตอบเห็นว่ามีพื้นที่สำหรับการพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะระบบข้อมูล การกระจายอำนาจ บุคลากร ทรัพยากร การบูรณาการ และการติดตามผลสัมฤทธิ์

1) ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และปี 2569 มีคะแนนสูงที่สุดในช่วงที่เปรียบเทียบ

ผลการสำรวจปี 2569 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ พอช. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.58 และมีค่า STD 0.78 โดยทั้งสามองค์ประกอบได้รับการประเมินในระดับพึงพอใจมากที่สุดและมีคะแนนใกล้เคียงกัน ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนามีคะแนนสูงที่สุด 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.44 รองลงมาคือด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนหรือประสิทธิผล 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.22 และด้านกระบวนการหรือประสิทธิภาพ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.09 ทั้งนี้ ด้านกระบวนการมีค่า STD 0.81 สูงกว่าอีกสองด้าน สะท้อนว่าความคิดเห็นของผู้ตอบในด้านดังกล่าวมีความแตกต่างกันมากกว่าโดยเปรียบเทียบ

เมื่อพิจารณาย้อนหลังปี 2566–2569 คะแนนความพึงพอใจภาพรวมมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างปี จาก 3.95 คะแนนในปี 2566 เป็น 4.23 คะแนนในปี 2567 ลดลงเป็น 4.01 คะแนนในปี 2568 และเพิ่มเป็น 4.38 คะแนนในปี 2569 ซึ่งเป็นระดับสูงที่สุดในช่วงที่ศึกษา เช่นเดียวกับคะแนนรายด้าน โดยในปี 2569 ด้านเจ้าหน้าที่เพิ่มจาก 3.83 เป็น 4.42 คะแนน ด้านกระบวนการเพิ่มจาก 3.88 เป็น 4.35 คะแนน และด้านประสิทธิผลเพิ่มจาก 4.05 เป็น 4.36 คะแนนเมื่อเทียบกับปี 2568 ผลดังกล่าวสะท้อนแนวโน้มของคะแนนที่ปรับสูงขึ้นในปีล่าสุด โดยไม่สามารถสรุปถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงจากข้อมูลดังกล่าวเพียงอย่างเดียว

2) จุดแข็งที่ปรากฏร่วมกันอยู่ที่ผลลัพธ์ต่อชุมชน ความยืดหยุ่น การเชื่อมภาคี และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่

เมื่อสังเคราะห์ผลทั้งสามด้านร่วมกัน พบว่าจุดแข็งมิได้กระจุกอยู่เพียงองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง ด้านประสิทธิผล ประเด็นการสร้างผลลัพธ์ต่อการพัฒนาชุมชนโดยภาพรวมได้รับคะแนน 4.46 คะแนน ขณะที่การเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี และการสนับสนุนให้กลไกชุมชนทำงานอย่างต่อเนื่องและเข้มแข็งได้รับคะแนนเท่ากันที่ 4.41 คะแนน ด้านกระบวนการ จุดเด่นที่สุดคือความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวตามสถานการณ์ 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 และมีค่า STD 0.65 รองลงมาคือความชัดเจนของกระบวนการประชุมและการพิจารณาวาระ 4.41 คะแนน และการประสานและบูรณาการความร่วมมือกับภาคี 4.38 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่มีจุดเด่นที่ความสามารถในการประสานและสนับสนุนการดำเนินงานระหว่างคณะอนุกรรมการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และความพร้อมในการตอบสนองต่อข้อสั่งการหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งได้รับคะแนนเท่ากันที่ 4.45 คะแนน ขณะที่การจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาได้รับ 4.44 คะแนน รูปแบบดังกล่าวสอดคล้องกับข้อคิดเห็นปลายเปิดที่ผู้ตอบให้คุณค่ากับการยึดชุมชนเป็นฐาน การลงพื้นที่ การเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม ความใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ และบทบาทของ พอช. ในการเชื่อมชุมชนกับทรัพยากรและภาคี

3) ประเด็นที่มีคะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบมีน้ำหนักอยู่ที่ข้อมูล การตอบสนองต่อบริบท และกลไกสนับสนุนการตัดสินใจ

แม้ทุกประเด็นยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แต่การพิจารณาเปรียบเทียบภายในแต่ละด้านสะท้อนประเด็นที่มีพื้นที่สำหรับการพัฒนาเพิ่มเติม โดยด้านประสิทธิผล การใช้ข้อมูลและองค์ความรู้สนับสนุนการกำหนดทิศทางมีคะแนน 4.28 คะแนน การตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของพื้นที่ 4.29 คะแนน และการพัฒนารูปแบบหรือแนวทางใหม่ 4.31 คะแนน ซึ่งประเด็นหลังมีค่า STD 0.84 แสดงถึงความคิดเห็นที่กระจายตัวมากกว่าประเด็นอื่นโดยเปรียบเทียบ

ด้านกระบวนการ ประเด็นความครบถ้วน เพียงพอ และทันเวลาของข้อมูลประกอบการพิจารณามีคะแนน 4.25 คะแนน ระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์และตัดสินใจ 4.28 คะแนน ส่วนการกระจายอำนาจและการบริหารระดับพื้นที่ และระยะเวลาการจัดส่งวาระและข้อมูลได้รับคะแนนเท่ากันที่ 4.30 คะแนน โดยประเด็นระยะเวลาการจัดส่งวาระและข้อมูลมีค่า STD 0.86 สูงที่สุดในด้านนี้ สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ ความรู้และความเข้าใจในประเด็นงานได้รับคะแนน 4.38 คะแนน และการอธิบายข้อมูลประกอบการตัดสินใจ 4.39 คะแนน ซึ่งยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาภาพรวมจึงเห็นได้ว่า ประเด็นด้านข้อมูลปรากฏในหลายองค์ประกอบ ทั้งการใช้ข้อมูลกำหนดทิศทาง คุณภาพข้อมูลประกอบการพิจารณา และประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

4) การรับรู้ต่อพัฒนาการและระดับความเชื่อมั่นต่อ พอช. อยู่ในทิศทางเชิงบวก

ผู้ตอบร้อยละ 59.00 เห็นว่าการดำเนินงานของ พอช. ดีขึ้นอย่างชัดเจน และร้อยละ 22.00 เห็นว่าดีขึ้นเล็กน้อย รวมเป็นร้อยละ 81.00 ที่รับรู้ว่าการดำเนินงานมีพัฒนาการดีขึ้นจากช่วงที่ผ่านมา ขณะที่ร้อยละ 12.00 เห็นว่าใกล้เคียงเดิม และร้อยละ 7.00 เห็นว่ายังมีประเด็นที่ควรปรับปรุง

ในด้านการยอมรับต่อแนวทางขององค์กร ผู้ตอบร้อยละ 83.00 ระบุว่าพร้อมอย่างยิ่ง และร้อยละ 14.00 ระบุว่าพร้อมที่จะแนะนำหรือสนับสนุนให้หน่วยงานหรือภาคีอื่นนำแนวทางการดำเนินงานของ พอช. ไปประยุกต์ใช้ รวมเป็นร้อยละ 97.00 ผลทั้งสองส่วนจึงสะท้อนรูปแบบที่สอดคล้องกันในด้านการรับรู้เชิงบวกต่อพัฒนาการ และระดับการยอมรับและความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้ตอบต่อแนวทางการดำเนินงานขององค์กร

5) ประเด็นพัฒนาระยะ 3 ปีให้ความสำคัญกับข้อมูล การบูรณาการ และขีดความสามารถของระบบสนับสนุน

เมื่อพิจารณาประเด็นที่ผู้ตอบเห็นว่าควรพัฒนาในระยะ 3 ปี พบว่า การพัฒนาระบบข้อมูลและการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจได้รับการเลือกสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.89 รองลงมาคือการบูรณาการความร่วมมือกับภาคีทุกระดับ ร้อยละ 16.98 การเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ร้อยละ 15.10 การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 13.58 และการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 12.83 ส่วนการพัฒนาระบบ

ติดตามและประเมินผล การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ และประเด็นอื่น มีสัดส่วนร้อยละ 9.43 ร้อยละ 6.42 และร้อยละ 3.77 ตามลำดับ

สาระดังกล่าวสามารถสังเคราะห์ได้เป็นสามแกน ได้แก่ ระบบข้อมูลและการตัดสินใจ การทำงานเชื่อมโยงทั้งภายในองค์กรและกับภาคี และการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรและกระบวนการ โดยเฉพาะประเด็นข้อมูลที่ปรากฏทั้งในกลุ่มคะแนนที่ต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบและเป็นประเด็นที่ได้รับการเลือกให้พัฒนาเป็นลำดับแรก สะท้อนรูปแบบที่สอดคล้องกันจากคำถามต่างประเภท

6) ข้อคิดเห็นปลายเปิดสะท้อนทั้งการรักษาอัตลักษณ์ของ พอช. และการยกระดับความสามารถเชิงระบบและยุทธศาสตร์

ข้อคิดเห็นปลายเปิดสะท้อนสองแกนที่ดำเนินควบคู่กัน แกนแรกคือสิ่งที่ผู้ตอบให้คุณค่าและต้องการให้รักษา ได้แก่ การยึดชุมชนเป็นศูนย์กลาง การทำงานใกล้ชิดกับพื้นที่ ความคล่องตัวและความยืดหยุ่น การให้ชุมชนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และเป็นเจ้าของการพัฒนา บทบาทของเจ้าหน้าที่ในฐานะพี่เลี้ยงและผู้สนับสนุน การเชื่อมทรัพยากรและภาคี ตลอดจนความเป็นองค์การมหาชน ความสัมพันธ์ในลักษณะหุ้นส่วน และการรักษาความเป็นอิสระและอัตลักษณ์ขององค์กรตามมุมมองของผู้ตอบ

อีกแกนหนึ่งคือประเด็นที่ผู้ตอบเห็นว่ายังสามารถพัฒนา ได้แก่ ความเพียงพอและประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร ความคล่องตัวของระบบงานและเอกสาร การกระจายอำนาจสู่พื้นที่ จำนวน สมรรถนะ และความต่อเนื่องของบุคลากร ระบบข้อมูลและการใช้ข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ การติดตามผลสัมฤทธิ์ การบูรณาการภายในองค์กรและกับภาคี นวัตกรรมและการเปิดสู่คนหรือเครือข่ายใหม่ ตลอดจนความต่อเนื่องของทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ คุณภาพชีวิต ความเข้มแข็ง การพึ่งพาตนเอง สิทธิ และความเท่าเทียมในการเข้าถึง ขณะที่ความคิดเห็นบางส่วนยังกล่าวถึงธรรมาภิบาล ความเป็นกลาง และความเป็นอิสระขององค์กร ทั้งนี้ ข้อคิดเห็นเชิงวิพากษ์ดังกล่าวมิได้มีน้ำหนักไปที่การปฏิเสธบทบาทพื้นฐานของ พอช. แต่สะท้อนความคาดหวังให้องค์กรสามารถรักษาจุดแข็งเดิมพร้อมยกระดับระบบและขีดความสามารถให้รองรับบริบทที่ซับซ้อนขึ้น โดยความเป็นหุ้นส่วนในมุมมองของผู้ตอบสัมพันธ์กับการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ความต่อเนื่องของความสัมพันธ์ บทบาทพี่เลี้ยงของเจ้าหน้าที่ และระบบสนับสนุนที่ทำให้ความร่วมมือเกิดผลในพื้นที่

โดยสรุป ผลการสำรวจเชิงปริมาณปี 2569 สะท้อนว่า คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ พอช. ในภาพรวม 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.58 โดยทั้งสามองค์ประกอบอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่มีคะแนนสูงที่สุด ทั้งยังเป็นปีที่คะแนนทุกด้านอยู่ในระดับสูงที่สุดของช่วงปี 2566–2569 ขณะเดียวกัน ร้อยละ 81.00 รับรู้ว่าการดำเนินงานมีพัฒนาการดีขึ้น และร้อยละ 97.00 พร้อมแนะนำแนวทางของ พอช. ให้แก่หน่วยงานหรือภาคีอื่น จุดแข็งที่ปรากฏร่วมกันอยู่ที่การยึดชุมชนเป็นฐาน ความยืดหยุ่น การสร้างผลลัพธ์ การเชื่อมภาคี และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ ส่วนประเด็นที่มีพื้นที่สำหรับการพัฒนาเกี่ยวข้องกับข้อมูลและการใช้ข้อมูล กระบวนการสนับสนุนการตัดสินใจ การกระจายอำนาจ บุคลากร การบูรณาการ การติดตามผล และทรัพยากร โดยข้อคิดเห็นปลายเปิดยังสะท้อนความคาดหวังให้ พอช. รักษาความคล่องตัว ความเป็นหุ้นส่วน และอัตลักษณ์ของการทำงานใกล้ชิดกับชุมชน ควบคู่กับการยกระดับระบบภายในและความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ ผลดังกล่าวจึงเป็นฐานสำหรับพิจารณาประกอบกับผลการสำรวจเชิงคุณภาพในหัวข้อ 4.2 เพื่อทำความเข้าใจบทบาท กระบวนการ และทิศทางการดำเนินงานของ พอช. ในเชิงลึกยิ่งขึ้น

4.2 ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

การสำรวจเชิงคุณภาพดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 20 ราย ครอบคลุมผู้แทนจากกลไกการดำเนินงานที่หลากหลาย ทั้งด้านนโยบายและแผน การบริหารเงินกองทุนสินเชื่อ ที่อยู่อาศัยและการจัดการที่ดิน สวัสดิการชุมชน เศรษฐกิจฐานราก สภาองค์กรชุมชน ตลอดจนคณะอนุกรรมการระดับภาค โดยมุ่งสะท้อนความคิดเห็นต่อจุดแข็งและประเด็นที่ควรพัฒนาของ พอช. ผลงานหรือการสนับสนุนที่เห็นผลเป็นรูปธรรม การบริหารจัดการและการขับเคลื่อนงานในระดับพื้นที่ การประสานงานกับภาคี คุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พัฒนาการขององค์กรในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา การสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ รวมถึงทิศทางการพัฒนาในระยะต่อไป มีรายชื่อผู้ให้ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2-1 รายชื่อผู้ให้ข้อมูล

ลำดับ	ชื่อ–นามสกุล	ตำแหน่ง	คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ
1	นางจันทิมา ลังประเสริฐ	ผู้แทนองค์กรชุมชน	คณะอนุกรรมการสินเชื่อ
2	นายละอองดาว สีลาน้ำเที่ยง	ที่ปรึกษาคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	คณะอนุกรรมการบริหารเงินกองทุน
3	นางสาวเพ็ญรุ่ง เสาะแสวง	ผู้แทนคณะอนุกรรมการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	คณะกรรมการตรวจสอบ
4	นายสังคม เจริญทรัพย์	กรรมการผู้แทนองค์กรชุมชนในคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	คณะอนุกรรมการนโยบายและแผน
5	นายเอกลักษณ์ จันทร์อุดม	ผู้แทนเครือข่ายสวัสดิการชุมชน ภาคใต้	คณะอนุกรรมการสวัสดิการชุมชน
6	นางสาวจิราภรณ์ เขียวพิมพา	ผู้แทนขบวนองค์กรชุมชนภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก	คณะอนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน
7	นายเดโช ไชยทัพ	ที่ปรึกษาคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	คณะอนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน
8	นายเลอพงศ์ ลิ้มรัตน์	ผู้แทนสมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย	คณะอนุกรรมการสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาอันเนื่องจากผลกระทบจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ
9	พระอมรมิตร คัมภีรธัมโม	พระนักพัฒนาชุมชนอาวุโส	คณะอนุกรรมการภาคเหนือ
10	นายเจษฎา มิ่งสมร	ผู้นำองค์กรชุมชนอาวุโส	คณะอนุกรรมการภาคกรุงเทพฯ ปริมณฑลและตะวันออก
11	นายนิรันดร์ สมพงษ์	ประธานสหกรณ์การเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดินปากช่อง (คทช) จำกัด	คณะอนุกรรมการพัฒนารูปแบบกระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น
12	ศาสตราจารย์ บัวพันธ์ พรหมพักพิง	ผู้อำนวยการศูนย์ประชาสังคมและการจัดการองค์กรเอกชนสาธารณประโยชน์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	คณะอนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับ	ชื่อ–นามสกุล	ตำแหน่ง	คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ
13	นางสนอง รวยสูงเนิน	ผู้นำชุมชนอาวุโส	คณะอนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
14	นางสาวจรรยา กลัดล้อม	ผู้แทนองค์กรชุมชนในคณะกรรมการสถาบันฯ	คณะอนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก
15	นายจินดา บุญจันทร์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	คณะอนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน
16	นางวารุณี สกุลรัตนธารา	กรรมการผู้แทนองค์กรชุมชนในคณะกรรมการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	คณะอนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
17	นายทองสุข สีลิด	ประธานที่ประชุมในระดับชาติของสภาองค์กรชุมชนตำบล	คณะอนุกรรมการประชาสังคมพัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ
18	นางฑิฆัมพร กองสอน	ประธานวิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรอินทรีย์ตำบลบัวใหญ่ จังหวัดน่าน	คณะอนุกรรมการนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก
19	นายอธิวัฒน์ ปิยะนันท์วงค์	ผู้นำองค์กรชุมชนด้านเศรษฐกิจและทุน	คณะอนุกรรมการภาคเหนือ
20	นายดุสิต สาวดี	ผู้นำองค์กรชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน	คณะอนุกรรมการนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก

การวิเคราะห์ใช้การสังเคราะห์ข้อมูลข้ามกรณี โดยพิจารณาประเด็นที่ปรากฏร่วมกันควบคู่กับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เพื่อให้เห็นทั้งผลสัมฤทธิ์และคุณค่าที่ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ อัตลักษณ์และหลักการดำเนินงาน กลไกการบริหาร บุคลากร การเชื่อมโยงภาคี พัฒนาการขององค์กร ข้อจำกัดและความเสี่ยงต่อความต่อเนื่อง ตลอดจนความคาดหวังต่อการดำเนินงานในระยะต่อไป ทั้งนี้ ความคิดเห็นในบางประเด็นมิได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด จึงนำเสนอโดยรักษาความแตกต่างของประสบการณ์และมุมมองของผู้ให้ข้อมูลไว้ประกอบการพิจารณา

4.2.1 ผลสัมฤทธิ์และคุณค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ พอช.

ผลจากการสัมภาษณ์สะท้อนว่า คุณค่าที่ผู้ให้ข้อมูลรับรู้จากการดำเนินงานของ พอช. มีทั้งผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน และผลด้านกระบวนการที่ช่วยเพิ่มบทบาท ความสามารถ และพื้นที่การมีส่วนร่วมขององค์กรชุมชน ผลงานด้านที่อยู่อาศัยได้รับการกล่าวถึงอย่างเด่นชัด ขณะที่การสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการจัดการตนเองของชุมชนถูกมองเป็นคุณค่าที่เชื่อมโยงกับภารกิจของ พอช. ในระยะยาว

1) ผลงานด้านที่อยู่อาศัยและการจัดการที่ดินในฐานะผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

ผลงานด้านที่อยู่อาศัยปรากฏซ้ำในหลายมุมมอง โดยมีการกล่าวถึงบ้านมั่นคง บ้านพอเพียง บ้านมั่นคงในชนบท การพัฒนาที่อยู่อาศัยริมคลอง และการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยบนที่ดินของรัฐหรือพื้นที่ที่มีข้อจำกัดด้านสิทธิ ผู้ให้ข้อมูลมองว่างานเหล่านี้สามารถทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมได้ชัดทั้งด้านความมั่นคงในการอยู่อาศัย สภาพแวดล้อม และการจัดระเบียบพื้นที่ อีกทั้งยังเป็นผลงานที่ช่วยให้หน่วยงานภายนอกและสาธารณชนรับรู้บทบาทของ พอช. ได้ง่ายกว่างานพัฒนาบางประเภทที่มีผลในเชิงกระบวนการและวัดผลได้ยากกว่า

อย่างไรก็ตาม การกล่าวถึงที่อยู่อาศัยมิได้จำกัดอยู่ที่ตัวบ้านเพียงอย่างเดียว ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเชื่อมการพัฒนาที่อยู่อาศัยกับการรวมกลุ่ม การออม การบริหารงบประมาณ การจัดการที่ดิน การดูแลสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการพัฒนาอาชีพ สุขภาพ และคุณภาพชีวิตของสมาชิกชุมชน จึงมีมุมมองว่างานด้านที่อยู่อาศัยสามารถเป็นจุดตั้งต้นของกระบวนการพัฒนาที่กว้างขึ้น ขณะเดียวกัน มีข้อคิดเห็นอีกด้านหนึ่งว่า การให้น้ำหนักและทรัพยากรกับงานด้านที่อยู่อาศัยมากอาจทำให้เกิดความคาดหวังต่อการขยายการสนับสนุนไปยังมิติคุณภาพชีวิตอื่นที่ประชาชนเผชิญอยู่ด้วย

2) การสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการจัดการตนเองของชุมชน

อีกคุณค่าหนึ่งที่ปรากฏชัดคือการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนรวมตัวและเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการการพัฒนาของตนเอง ผ่านองค์กรชุมชน สภาองค์กรชุมชน กลุ่มออมทรัพย์ สหกรณ์ กองทุน และเครือข่ายในระดับต่าง ๆ ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนถึงกระบวนการที่ประชาชนมีส่วนตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหา วางแผน จัดทำโครงการ บริหารทรัพยากร ติดตามการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบการใช้เงิน มากกว่าการอยู่ในฐานะผู้รับการสนับสนุนเพียงฝ่ายเดียว

คุณค่าดังกล่าวยังเชื่อมโยงกับการพัฒนาคนและผู้นำ การสร้างพื้นที่ให้ประชาชนมีสิทธิและเสียง และการเพิ่มความสามารถในการเจรจาหรือเชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอก ในมุมมองนี้ ผลของการดำเนินงานจึงมิได้อยู่เพียงจำนวนโครงการหรือทรัพยากรที่ส่งลงพื้นที่ แต่รวมถึงความสามารถของชุมชนในการนำทรัพยากรไปจัดการปัญหา วางแผน และดำเนินงานร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ระดับความเข้มแข็งของกลไกดังกล่าวมีความแตกต่างกันตามพื้นฐานของคน ระบบบริหาร และประสบการณ์ของแต่ละพื้นที่

3) คุณภาพชีวิต สวัสดิการ กลุ่มเปราะบาง ภัยพิบัติ และเศรษฐกิจฐานราก

นอกจากที่อยู่อาศัยแล้ว ผู้ให้ข้อมูลยังกล่าวถึงงานสวัสดิการชุมชน การดูแลกลุ่มเปราะบาง การจัดการภัยพิบัติ การพัฒนาสุขภาวะและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการประกอบอาชีพและเศรษฐกิจฐานราก ในบางพื้นที่การสนับสนุนดังกล่าวถูกมองว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ชุมชนสามารถดูแลสมาชิกและรับมือกับสถานการณ์ที่กระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ได้มากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีกลไกของชุมชนที่สามารถระดมคน ข้อมูล ทรัพยากร และประสานความช่วยเหลือจากภายนอกได้

สำหรับผลด้านอาชีพ รายได้ และเศรษฐกิจฐานราก พบมุมมองที่หลากหลายกว่า ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเห็นถึงพัฒนาการและให้ความสำคัญกับทิศทางการสร้างรายได้ขององค์กรชุมชน ขณะที่อีกหลายความคิดเห็นกล่าวถึงเรื่องดังกล่าวในฐานะโจทย์ที่ยังต้องต่อยอด โดยเห็นว่าความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยเพียงด้านเดียวอาจยังไม่เพียงพอหากครัวเรือนยังเผชิญข้อจำกัดด้านรายได้ หนี้สิน หรือความไม่มั่นคงในการประกอบอาชีพ ดังนั้นผลด้านเศรษฐกิจจึงไม่ควรถูกตีความว่าเกิดขึ้นในระดับเดียวกันทุกพื้นที่

4) การเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าถึงทรัพยากรและระบบสนับสนุนภายนอก

ผู้ให้ข้อมูลยังให้คุณค่ากับบทบาทของ พอช. ในการเปิดช่องทางให้ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มฐานรากหรือผู้ที่เข้าถึงกลไกปกติของรัฐได้ยาก สามารถเข้าถึงงบประมาณ ความรู้ สิทธิ โอกาส และหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้องได้มากขึ้น ลักษณะการส่งทรัพยากรตรงไปยังองค์กรชุมชนและเปิดให้ชุมชนบริหารจัดการเองได้รับการกล่าวถึงในฐานะวิธีที่ช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มบทบาทของประชาชน ขณะที่ความยืดหยุ่นในการทำงานยังช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาบางประเภทที่มีเงื่อนไขเฉพาะและไม่สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานของส่วนราชการทั่วไปได้

โดยสรุป ผลสัมฤทธิ์และคุณค่าของ พอช. ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยทั้งผลที่สามารถมองเห็นได้จากการพัฒนาที่อยู่อาศัย ที่ดิน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิต ตลอดจนคุณค่าเชิงกระบวนการจากการเปิดให้ชุมชนมีบทบาทในการคิด ตัดสินใจ บริหารทรัพยากร และเชื่อมต่อกับระบบสนับสนุนภายนอก ผลทั้งสองลักษณะมีความเชื่อมโยงกัน ขณะเดียวกันระดับและมิติของผลที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างตามบริบทและความพร้อมของแต่ละพื้นที่

4.2.2 อัตลักษณ์และหลักการดำเนินงานที่ยึดชุมชนและพื้นที่เป็นฐาน

ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์สะท้อนว่า ผู้ให้ข้อมูลมิได้ประเมิน พอช. เฉพาะจากโครงการหรือทรัพยากรที่ได้รับ แต่ให้ความสำคัญกับหลักคิดและวิธีการทำงานขององค์กร โดยเฉพาะการเชื่อมั่นในศักยภาพประชาชน การใช้พื้นที่เป็นฐาน การเปิดให้ชุมชนเป็นเจ้าของกระบวนการ และความยืดหยุ่นในการปรับการดำเนินงานตามบริบท ซึ่งถูกมองว่าเป็นลักษณะที่ทำให้ พอช. แตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐโดยทั่วไป

1) ความเชื่อมั่นในศักยภาพและความเป็นเจ้าของของชุมชน

หลักการที่ปรากฏซ้ำคือการเชื่อว่าประชาชนสามารถลุกขึ้นมาจัดการปัญหาและการพัฒนาของตนเองได้หากได้รับโอกาส เครื่องมือ และการสนับสนุนที่เหมาะสม ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงการให้ชุมชนเข้ามาร่วมคิด วางแผน ตัดสินใจ บริหารงบประมาณ และตรวจสอบการดำเนินงาน โดย พอช. ทำหน้าที่สนับสนุนมากกว่าการเข้าไปดำเนินการแทน ลักษณะดังกล่าวทำให้กระบวนการพัฒนาเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของประชาชนไปพร้อมกับการดำเนินโครงการ

แนวคิดความเป็นเจ้าของยังสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมองว่าเมื่อประชาชนรับรู้ว่าตนเองเป็นผู้คิดและร่วมกำหนดการพัฒนา มิใช่เพียงผู้รับสิ่งที่องค์กรจัดให้ ความสัมพันธ์กับ พอช. จะมีลักษณะของการเป็นหุ้นส่วนมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานผู้ให้ทุนกับผู้รับงบประมาณ

2) การใช้พื้นที่และปัญหาจริงเป็นตัวตั้ง

การทำงานจากระดับพื้นที่ขึ้นสู่ระดับนโยบายเป็นอีกหลักการที่ถูกกล่าวถึงอย่างต่อเนื่อง โดยมองว่าปัญหาและความต้องการของแต่ละชุมชนแตกต่างกันและไม่สามารถใช้รูปแบบเดียวกันได้ทั้งหมด การใช้ข้อมูลแผนชุมชน กลไกระดับตำบล จังหวัด และภาคจึงมีบทบาทในการนำสถานการณ์จริงของพื้นที่มาเป็นฐานสำหรับการออกแบบการสนับสนุน รวมถึงช่วยให้ชุมชนสามารถเชื่อมประเด็นของตนเข้าสู่กลไกระดับที่สูงขึ้นได้

ในอีกด้านหนึ่ง ความคิดเห็นบางส่วนสะท้อนว่าการใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งมิได้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอในทุกกรณี หากแผนงาน งบประมาณ หรือชุดกิจกรรมถูกกำหนดไว้ล่วงหน้ามากเกินไป พื้นที่อาจต้องปรับความต้องการให้เข้ากับกรอบที่มีอยู่ มากกว่าที่ระบบจะปรับตามปัญหาของพื้นที่ ความแตกต่างดังกล่าวจึงสะท้อนความสำคัญของการแยกระหว่างหลักการที่องค์กรยึดถือกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละบริบท

3) ความยืดหยุ่นและความคล่องตัวขององค์การมหาชน

สถานะองค์การมหาชนถูกกล่าวถึงในฐานะเงื่อนไขที่ทำให้ พอช. สามารถดำเนินงานได้คล่องตัวและปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ได้มากกว่าส่วนราชการบางประเภท ทั้งในด้านกระบวนการ การจัดการทรัพยากร การประสานงาน และการทำงานโดยตรงกับองค์กรชุมชน ความยืดหยุ่นดังกล่าวยังสัมพันธ์กับความสามารถในการเข้าถึงประชาชนฐานรากและจัดรูปแบบการสนับสนุนให้เหมาะกับปัญหาที่มีความซับซ้อนหรือมีเงื่อนไขเฉพาะ

ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลบางส่วน ความยืดหยุ่นไม่ได้หมายถึงการไม่มีระบบหรือการกำกับดูแล แต่หมายถึงการมีกรอบที่สามารถปรับให้สอดคล้องกับบริบทและไม่ทำให้ขั้นตอนกลายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา หลักการดังกล่าวจึงถูกเชื่อมโยงกับอัตลักษณ์ของการทำงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนและให้ความสำคัญกับกระบวนการมากกว่าการบรรลุตัวเลขเพียงด้านเดียว

4) ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์เดิมกับระบบงานที่เปลี่ยนแปลง

แม้ผู้ให้ข้อมูลหลายส่วนยังรับรู้ถึงการทำงานที่ยึดชุมชนเป็นฐานและมีความยืดหยุ่น แต่มีข้อกังวลอีกด้านหนึ่งเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานที่มีลักษณะจากบนลงล่างมากขึ้น การเพิ่มขึ้นของกฎ ขั้นตอน ภาระเอกสาร และตัวชี้วัด รวมถึงการกำหนดโครงการหรือเป้าหมายจากส่วนบนก่อนส่งลงสู่พื้นที่ ความคิดเห็นบางส่วนเห็นว่าลักษณะดังกล่าวอาจทำให้เจ้าหน้าที่ต้องให้น้ำหนักกับการดำเนินงานให้ครบตามกรอบและตัวชี้วัด มากกว่าการใช้เวลาเพื่อทำความเข้าใจและพัฒนากระบวนการร่วมกับชุมชน

อย่างไรก็ตาม ประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลมิได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด บางส่วนยังเห็นว่าความยืดหยุ่นและการทำงานแบบหนุนเสริมยังคงเป็นจุดเด่นขององค์กร จึงไม่สามารถสรุปได้ว่า พอช. เปลี่ยนไปสู่ระบบราชการโดยสมบูรณ์ ข้อค้นพบที่สำคัญมากกว่าคือการมีอยู่ของความตึงเครียดระหว่างหลักการที่ให้ชุมชนเป็นเจ้าของและระบบบริหารที่ต้องตอบสนองต่อกฎเกณฑ์ งบประมาณ และตัวชี้วัดจากภายนอก

โดยสรุป การยึดชุมชนและพื้นที่เป็นฐาน ความเป็นเจ้าของของประชาชน และความยืดหยุ่นเป็นอัตลักษณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลให้คุณค่าอย่างชัดเจน ขณะเดียวกัน อัตลักษณ์ดังกล่าวเป็นพื้นที่ที่มีข้อกังวลต่อความสามารถในการรักษาไว้เมื่อองค์กรต้องดำเนินงานภายใต้ระบบ กฎเกณฑ์ และตัวชี้วัดที่มีความเข้มข้นมากขึ้น ความคิดเห็นทั้งสองด้านจึงควรได้รับการพิจารณาควบคู่กัน

4.2.3 กลไกการบริหาร การกระจายอำนาจ และระบบสนับสนุนการกำกับขับเคลื่อนงาน

การดำเนินงานของ พอช. ภายใต้ข้อจำกัดด้านขนาดองค์กรและจำนวนบุคลากรอาศัยการทำงานผ่านองค์กรชุมชน เครือข่าย และกลไกในระดับพื้นที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ ขณะเดียวกัน ฐานข้อมูลจากคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการทำให้เห็นอีกมิติหนึ่ง คือระบบข้อมูล การสนับสนุนการประชุม และการตอบสนองต่อมติหรือข้อเสนอ ซึ่งเป็นกลไกที่เชื่อมการกำกับและการตัดสินใจเข้ากับการปฏิบัติงานขององค์กร

1) การใช้กลไกชุมชนและเครือข่ายในการขับเคลื่อนงาน

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงสภาองค์กรชุมชน เครือข่ายระดับตำบล จังหวัด ภาค กลุ่มออมทรัพย์ สหกรณ์ และคณะทำงานพื้นที่ในฐานะกลไกสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสามารถขยายออกไปได้กว้างกว่ากำลังของเจ้าหน้าที่โดยตรง การใช้กลไกดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดที่ให้ประชาชนเป็นผู้ขับเคลื่อน ขณะที่ พอช. ทำหน้าที่สนับสนุนด้านงบประมาณ ความรู้ การประสาน และระบบกำกับ

อย่างไรก็ตาม การมีกลไกในเชิงโครงสร้างไม่ได้หมายความว่าทุกพื้นที่จะมีความพร้อมในระดับเดียวกัน ข้อคิดเห็นบางส่วนสะท้อนความแตกต่างด้านคุณภาพของผู้นำ ความหลากหลายของผู้เข้ามามีส่วนร่วม ระบบบริหารภายใน ทรัพยากร และความสามารถในการรับผิดชอบภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ในบางกรณี หากกลไกยังไม่เข้มแข็งเพียงพอ งานที่ตั้งใจให้พื้นที่ดำเนินการเองอาจย้อนกลับมาเป็นภาระของเจ้าหน้าที่ พอช.

2) การกระจายอำนาจและกลไกระดับจังหวัด

แนวคิดจังหวัดจัดการตนเองและการเพิ่มอำนาจให้กลไกในพื้นที่ถูกกล่าวถึงในเชิงบวกจากผู้ให้ข้อมูลหลายส่วน เนื่องจากช่วยให้คนในจังหวัดสามารถร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ จัดลำดับประเด็น และบริหารทรัพยากรให้สอดคล้องกับบริบทของตนได้มากขึ้น อีกทั้งลดการพึ่งพาการตัดสินใจจากส่วนกลางในรายละเอียดที่พื้นที่สามารถจัดการได้เอง

ในอีกด้านหนึ่ง มีข้อสะท้อนว่าการกระจายอำนาจจำเป็นต้องดำเนินควบคู่กับการพัฒนาความพร้อมของกลไก ทั้งด้านระบบเลขานุการ การบริหารงบประมาณ การตรวจสอบ ความหลากหลายของผู้มีส่วนร่วม และความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง หากถ่ายโอนภารกิจโดยที่ระบบรองรับยังไม่พร้อม อาจทำให้การดำเนินงานสะดุดหรือเกิดการถอยกลับไปสู่รูปแบบที่เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการแทน ดังนั้น การกระจายอำนาจในข้อมูลชุดนี้จึงปรากฏทั้งในฐานะทิศทางที่ได้รับการสนับสนุนและกระบวนการที่ต้องอาศัยการพัฒนาความสามารถของพื้นที่ควบคู่กัน

3) การบริหารงบประมาณและทรัพยากร

การส่งงบประมาณไปยังองค์กรชุมชนโดยตรงและเปิดให้ชุมชนบริหารจัดการภายใต้กติกาที่กำหนดได้รับการกล่าวถึงในฐานะจุดเด่นของระบบ พอช. เนื่องจากช่วยเพิ่มความเป็นเจ้าของและลดระยะห่างระหว่างทรัพยากรกับผู้ได้รับประโยชน์ การมีระบบบัญชี การตรวจสอบ และความรับผิดชอบขององค์กรชุมชนจึงเป็นส่วนสำคัญที่ต้องดำเนินควบคู่กัน

ขณะเดียวกัน ความต่อเนื่องและรอบเวลาของทรัพยากรเป็นข้อจำกัดที่ปรากฏในบางมุมมอง โดยเฉพาะงบสำหรับการทำงานของกลไกประชาชนหรือกิจกรรมที่ต้องดำเนินต่อเนื่อง ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับรอบงบประมาณและภารกิจรายปี ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนจึงเชื่อมความต่อเนื่องของทรัพยากรเข้ากับความสามารถของเครือข่ายในการรักษากิจกรรมและคนทำงาน มากกว่ามองงบประมาณเฉพาะในฐานะต้นทุนของโครงการ

4) ระบบสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

ในด้านการสนับสนุนการกำกับและการตัดสินใจ ผู้ให้ข้อมูลจำนวนหนึ่งสะท้อนประสบการณ์เชิงบวกต่อการจัดเตรียมและส่งเอกสาร วาระการประชุม รายงานผล และข้อมูลประกอบการพิจารณา รวมถึงการใช้ช่องทางออนไลน์ กลุ่มสื่อสาร และการประสานทางโทรศัพท์ ซึ่งช่วยให้ได้รับข้อมูลล่วงหน้าและสามารถเตรียมตัวก่อนการประชุมได้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการยังมีบทบาทในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อมูล และช่วยจัดระบบสาระจากการหารือให้สามารถนำไปใช้ในกระบวนการทำงานต่อได้

อย่างไรก็ตาม พบประสบการณ์บางกรณีที่เอกสารมีรายละเอียดจำนวนมาก ส่งในระยะเวลากระชั้นชิด หรือข้อมูลบางส่วนยังไม่ครบถ้วน จึงมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำสาระสรุปที่ช่วยให้กรรมการสามารถเห็นประเด็นหลักได้รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ มิติที่ลึกกว่าการจัดส่งเอกสารคือการติดตามว่าข้อคิดเห็น ข้อเสนอ หรือสาระสำคัญจากการประชุมถูกถ่ายทอดไปยังผู้เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนเพียงใด และสามารถนำไปดำเนินการได้อย่างไร

ด้านการตอบสนองต่อมติและข้อสั่งการ ประสบการณ์โดยรวมมีทั้งกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการและรายงานผลกลับในรอบการประชุมถัดไปอย่างชัดเจน และกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถติดตามได้ว่าข้อเสนอถูกนำไปใช้ต่ออย่างไร โดยเฉพาะข้อเสนอใหม่ที่อยู่นอกกรอบโครงการหรืองบประมาณเดิม ซึ่งอาจไม่สามารถแปลงไปสู่กิจกรรมได้ทันที ดังนั้น คุณภาพของระบบสนับสนุนการกำกับขับเคลื่อนงานจึงมิได้อยู่เพียงความครบถ้วนของเอกสาร แต่ครอบคลุมวงจรตั้งแต่ข้อมูลก่อนการตัดสินใจ การบันทึกสาระ การดำเนินการตามมติไปจนถึงการรายงานผลกลับ

โดยสรุป กลไกการบริหารของ พอช. มีฐานสำคัญอยู่ที่การใช้พลังขององค์กรชุมชนและเครือข่ายควบคู่กับการกระจายอำนาจและทรัพยากรลงสู่พื้นที่ ขณะที่ประสิทธิผลของกลไกดังกล่าวสัมพันธ์กับความพร้อมของคน ระบบบริหาร การตรวจสอบ และทรัพยากรในแต่ละพื้นที่ ส่วนในระดับการกำกับองค์กร ระบบข้อมูลและการติดตามผลจากการตัดสินใจเป็นองค์ประกอบที่เชื่อมบทบาทของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการกับการดำเนินงานของฝ่ายปฏิบัติ

4.2.4 บทบาทและขีดความสามารถของบุคลากร พอช. ในฐานะพี่เลี้ยง ผู้ประสาน และนักพัฒนา

บุคลากรเป็นประเด็นที่มีทั้งข้อคิดเห็นเชิงบวกและข้อจำกัดปรากฏควบคู่กันอย่างชัดเจน จุดแข็งที่ถูกกล่าวถึงมีน้ำหนักอยู่ที่วิธีการทำงานและความสัมพันธ์กับประชาชน ขณะที่ข้อจำกัดหลายประการเชื่อมโยงกับจำนวนบุคลากร ภาระงาน การหมุนเวียน และการเปลี่ยนผ่านของคนทำงาน มากกว่าจะเป็นการประเมินคุณภาพของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในทิศทางเดียวกัน

1) ความใกล้ชิดและความสัมพันธ์กับชุมชน

ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนถึงลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่ลงพื้นที่ รับฟัง เข้าหาประชาชน และทำงานร่วมกับชุมชนโดยไม่วางตนอยู่เหนือพื้นที่ ความเป็นกันเอง การให้เกียรติ และความสามารถในการสร้างความไว้วางใจถูกมองเป็นลักษณะที่เอื้อต่อการทำงานกับกลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดหรือมีประสบการณ์ห่างไกลจากระบบราชการ

การทำงานอย่างใกล้ชิดยังทำให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสรับรู้ปัญหา ความต้องการ และการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ได้รวดเร็ว ตลอดจนสะสมความเข้าใจต่อบริบทที่ไม่สามารถเรียนรู้ได้จากข้อมูลเอกสารเพียงอย่างเดียว อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะดังกล่าวมิได้ปรากฏในระดับเดียวกันทุกกรณี และมีข้อคิดเห็นบางส่วนว่าความเข้าใจพื้นที่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกัน และทัศนคติของเจ้าหน้าที่แต่ละคน

2) บทบาทพี่เลี้ยง ผู้ประสาน และผู้หนุนเสริม

ลักษณะการทำงานที่ได้รับการให้คุณค่าอีกด้านหนึ่งคือการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงและผู้สนับสนุนมากกว่าผู้สั่งการ เจ้าหน้าที่มีบทบาทในการให้คำปรึกษา ช่วยคิด เชื่อมข้อมูล ประสานหน่วยงาน ติดตามประเด็น และช่วยให้ชุมชนสามารถดำเนินงานด้วยตนเอง ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนสะท้อนถึงความทุ่มเทในการปฏิบัติงานนอกเวลา การเดินทางลงพื้นที่ และความพร้อมในการตอบสนองเมื่อชุมชนต้องการความช่วยเหลือด้านการประสานหรือการจัดการปัญหา

บทบาทดังกล่าวยังเกี่ยวข้องกับการใช้กระบวนการทำงานเป็นพื้นที่เรียนรู้ เช่น การให้ประชาชนฝึกบริหารงบประมาณ จัดทำข้อมูล หรือพัฒนาวิธีคิดและการวางแผนด้วยตนเอง คุณค่าของเจ้าหน้าที่จึงมิได้อยู่ที่การเข้าไปแก้ปัญหาแทน แต่รวมถึงความสามารถในการช่วยให้ชุมชนเพิ่มขีดความสามารถของตนในระหว่างกระบวนการ

3) ความรู้ สมรรถนะ และการเปลี่ยนผ่านระหว่างบุคลากรรุ่นต่าง ๆ

ข้อมูลสะท้อนความแตกต่างของจุดแข็งระหว่างบุคลากรที่มีประสบการณ์ยาวนานกับบุคลากรรุ่นใหม่ โดยเจ้าหน้าที่รุ่นเดิมถูกกล่าวถึงในด้านความเข้าใจอุดมการณ์ วิธีทำงานกับชุมชน และประสบการณ์ที่สะสมจากพื้นที่ ขณะที่บุคลากรรุ่นใหม่มีจุดแข็งด้านเทคโนโลยี ระบบข้อมูล และเครื่องมือการทำงานสมัยใหม่ ประเด็นสำคัญจึงมิใช่การเปรียบเทียบว่ากลุ่มใดมีคุณภาพมากกว่า แต่เป็นความต่อเนื่องในการถ่ายทอดความรู้ฐานคิด และประสบการณ์ควบคู่กับการนำขีดความสามารถใหม่เข้ามาเสริมองค์กร

นอกจากนี้ มีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้เฉพาะที่จำเป็นต่อโจทย์งานซึ่งมีความซับซ้อนขึ้น เช่น ระบบบัญชี สหกรณ์ สินเชื่อ กฎหมาย นโยบาย เศรษฐกิจ การตลาด การวิเคราะห์ข้อมูล และการคิดเชิงยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะเมื่อองค์กรชุมชนบางแห่งพัฒนาความสามารถไปไกลและต้องเผชิญโจทย์ที่เกินกว่าการบริหารโครงการพื้นฐาน เจ้าหน้าที่จึงถูกคาดหวังให้สามารถเรียนรู้และเชื่อมองค์ความรู้จากภายนอกมาใช้สนับสนุนพื้นที่ได้

4) จำนวนบุคลากร ภาระงาน การหมุนเวียน และข้อจำกัดต่อบทบาทนักพัฒนา

ข้อจำกัดที่ปรากฏซ้ำเกี่ยวข้องกับจำนวนเจ้าหน้าที่เมื่อเทียบกับพื้นที่และภารกิจ ตลอดจนภาระโครงการ งานประจำ เอกสาร และตัวชี้วัด เมื่อเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการจัดทำโครงการ ติดตามงบประมาณ รายงานผล และตอบสนองต่อภารกิจจำนวนมาก เวลาสำหรับการลงพื้นที่เชิงลึก การบ่มเพาะผู้นำ การเรียนรู้โจทย์ใหม่ และการคิดเชิงยุทธศาสตร์อาจลดลง ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนจึงสะท้อนความกังวลว่าบทบาทของนักพัฒนาอาจถูกดึงไปสู่การติดตามงานและงานธุรการมากขึ้น

การหมุนเวียนหรือเปลี่ยนผู้รับผิดชอบยังถูกกล่าวถึงในฐานะเงื่อนไขต่อความต่อเนื่องของความสัมพันธ์และความเข้าใจพื้นที่ เนื่องจากงานพัฒนาต้องอาศัยเวลาในการสร้างความไว้วางใจและเรียนรู้บริบท เมื่อมีการเปลี่ยนคนบ่อย ชุมชนและเจ้าหน้าที่ใหม่อาจต้องเริ่มสร้างความเข้าใจร่วมกันอีกครั้ง ขณะที่ภาระงานที่สูงและเงื่อนไขการทำงานยังอาจส่งผลต่อการรักษาบุคลากรรุ่นใหม่ให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว

โดยสรุป จุดแข็งของบุคลากร พอช. อยู่ที่ความใกล้ชิด การรับฟัง การทำหน้าที่พี่เลี้ยง และความสามารถในการประสานและหนุนเสริมชุมชน ขณะเดียวกัน ความสามารถดังกล่าวดำรงอยู่ภายใต้ข้อจำกัดด้านจำนวนคน ภาระงาน ความต่อเนื่อง และความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะให้เท่าทันโจทย์ที่เปลี่ยนแปลง การพิจารณาประเด็นบุคลากรจึงจำเป็นต้องแยกระหว่างคุณภาพและทัศนคติของเจ้าหน้าที่รายบุคคลกับเงื่อนไขเชิงโครงสร้างของระบบงาน

4.2.5 การเชื่อมโยงภาคี การบูรณาการ และการเชื่อมพื้นที่สู่นโยบาย

การเชื่อมโยงภาคีเป็นอีกบทบาทที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างเด่นชัด โดยผู้ให้ข้อมูลมองว่า พอช. มีความสามารถในการทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างชุมชนกับหน่วยงานที่มีทรัพยากร ความรู้ หรืออำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ข้อมูลยังสะท้อนให้เห็นความแตกต่างระหว่างการประสานความร่วมมือ การบูรณาการการทำงาน และการเกิดผลอย่างต่อเนื่องในพื้นที่ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นพร้อมกันเสมอ

1) พอช. ในฐานะตัวกลางเชื่อมชุมชนกับภาคี

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงความสามารถของ พอช. ในการเชื่อมองค์กรชุมชนกับหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ภาคประชาสังคม และแหล่งความรู้หรือทรัพยากรอื่น การมีฐานเครือข่ายในพื้นที่และการทำงานใกล้ชิดกับประชาชนทำให้ พอช. สามารถทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมระหว่างปัญหาในระดับชุมชนกับทรัพยากรที่อยู่นอกพื้นที่ได้

การเชื่อมดังกล่าวมิได้จำกัดอยู่ที่งบประมาณ แต่รวมถึงความรู้ทางวิชาการ เทคโนโลยี การออกแบบกฎหมาย สิทธิ การตลาด และนโยบาย ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังเห็นว่าบทบาทตัวกลางมีความสำคัญมากขึ้นเมื่อปัญหาของชุมชนมีความซับซ้อนและไม่มีหน่วยงานใดสามารถจัดการได้โดยลำพัง

2) การเชื่อมปัญหาจากพื้นที่เข้าสู่ระดับนโยบาย

สภาองค์กรชุมชน เครือข่ายพื้นที่ และเวทีในระดับจังหวัดหรือภาคถูกกล่าวถึงในฐานะช่องทางที่สามารถรวบรวมและผลักดันปัญหาจากระดับฐานรากเข้าสู่หน่วยงานหรือกลไกระดับนโยบาย พอช. ยังมีบทบาทในการสร้างความร่วมมือกับกระทรวงและหน่วยงานอื่นผ่านข้อตกลงหรือกลไกประสานงาน เพื่อเปิดช่องทางในการแก้ปัญหาที่ชุมชนหรือ พอช. ไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยอำนาจหน้าที่ของตนเอง

ในมุมมองบางส่วน บทบาทนี้เป็นความสามารถเชิงสถาบันที่มีความสำคัญ เพราะช่วยทำให้เรื่องที่เริ่มจากพื้นที่สามารถถูกนำเข้าสู่การพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการนำประเด็นขึ้นสู่ระดับนโยบายยังแตกต่างจากความสามารถในการทำให้นโยบายดังกล่าวเกิดผลในระดับปฏิบัติ

3) ช่องว่างระหว่างความร่วมมือระดับนโยบายกับการดำเนินงานในพื้นที่

ข้อค้นพบจากหลายคำตอบสะท้อนว่า การมีเครือข่าย เวทีร่วม หรือข้อตกลงระหว่างหน่วยงานไม่ได้หมายความว่าการทำงานจะเชื่อมต่อกันอย่างสมบูรณ์เมื่อกลับสู่พื้นที่ หน่วยงานต่าง ๆ ยังคงมีภารกิจรอบงบประมาณ กฎ และเป้าหมายของตนเอง จึงอาจเกิดลักษณะที่ร่วมประชุมหรือกำหนดนโยบายร่วมกัน แต่เมื่อลงสู่การปฏิบัติกลับแยกดำเนินงานตามภารกิจเดิม

อีกเงื่อนไขหนึ่งคือการมีผู้รับช่วงหลังการประสาน หากไม่มีเจ้าภาพหรือกลไกที่ติดตามต่อเนื่อง ความร่วมมือระดับนโยบายอาจไม่สามารถแปลงเป็นแผนปฏิบัติการและทรัพยากรในพื้นที่ได้ ผู้ให้ข้อมูลจึงแยกให้เห็นว่าการประสานงานที่ดีเป็นจุดเริ่มต้น แต่การบูรณาการที่เกิดผลต้องอาศัยความชัดเจนของบทบาท ผู้รับผิดชอบ ทรัพยากร ระยะเวลา และระบบติดตามร่วมกัน

4) การบูรณาการภายใน พอช.

ช่องว่างด้านการเชื่อมโยงไม่ได้ถูกกล่าวถึงเฉพาะกับหน่วยงานภายนอก ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังสะท้อนถึงการดำเนินงานของโครงการ สำนัก หรือส่วนงานภายในที่อาจมีลักษณะแยกส่วน ทำให้ข้อมูล ทรัพยากร และเป้าหมายไม่ได้ถูกใช้ร่วมกันเต็มที่ ในบางมุมมอง การเชื่อมงานภายในให้มีทิศทางเดียวกันเป็นเงื่อนไขก่อนที่องค์กรจะสามารถทำหน้าที่บูรณาการภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ยังมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกและจัดลำดับภาคีเชิงยุทธศาสตร์ เนื่องจากการขยายความร่วมมือออกไปจำนวนมากอาจเพิ่มภาระและทำให้ทรัพยากรกระจาย หากไม่เชื่อมโยงกับเป้าหมายหลักขององค์กรอย่างชัดเจน ในอีกด้านหนึ่ง ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเห็นโอกาสในการสร้างระบบสนับสนุนภาคประชาสังคมให้มีบทบาทมากขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นที่ต้องอาศัยความรู้หรือเครือข่ายเฉพาะด้าน

โดยสรุป ความสามารถในการเชื่อมชุมชนกับภาคีและนำปัญหาจากพื้นที่เข้าสู่ระดับนโยบายเป็นคุณค่าที่ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญ แต่การเชื่อมโยงจะนำไปสู่ผลในพื้นที่ได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนจากการประสานไปสู่การบูรณาการที่มีบทบาท ทรัพยากร ช่วงเวลา ผู้รับผิดชอบ และระบบรับช่วงที่ชัดเจน ทั้งภายใน พอช. และระหว่าง พอช. กับหน่วยงานภายนอก

4.2.6 พัฒนาการขององค์กร ข้อจำกัดเชิงระบบ และความเสี่ยงต่ออัตลักษณ์และความต่อเนื่อง

ความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงของ พอช. ในช่วงที่ผ่านมาไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด ผู้ให้ข้อมูลหลายส่วนรับรู้ถึงพัฒนาการในด้านผลงาน การเป็นที่รู้จัก การประสานภาคี เทคโนโลยี และการเปิดพื้นที่ให้ชุมชน ขณะที่บางส่วนสะท้อนความกังวลต่อระบบบริหาร ตัวชี้วัด ทรัพยากร และความสามารถในการรักษาอัตลักษณ์ขององค์การมหาชนที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชน

1) พัฒนาการที่ได้รับการรับรู้ในเชิงบวก

ผู้ให้ข้อมูลหลายส่วนกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีในด้านการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี การประสานเครือข่าย การขยายความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน การกระจายอำนาจ และการทำให้องค์กรเป็นที่รู้จัก

ในสังคมมากขึ้น ผลงานด้านที่อยู่อาศัยและการเปิดหน้างานใหม่ยังช่วยเพิ่มการรับรู้ต่อบทบาทของ พอช. ในบางมุมมอง ขณะที่กระบวนการรับฟังและการถอดบทเรียนร่วมกับชุมชนถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปรับตัวขององค์กร

อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้ข้อมูลบางรายที่ไม่สามารถเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงย้อนหลังได้เนื่องจากไม่ได้ติดตามงานอย่างต่อเนื่อง และมีอีกส่วนหนึ่งที่เห็นทั้งสิ่งที่ดีขึ้น สิ่งที่ลดลง และสิ่งที่ยังคงเดิมในเวลาเดียวกัน ดังนั้น การรับรู้ต่อพัฒนาการจึงไม่ควรถูกสรุปเป็นทิศทางเดียวในทุกมิติ

2) ความเสี่ยงจากความเป็นราชการและการใช้ตัวชี้วัดเป็นตัวตั้ง

ข้อกังวลที่ปรากฏข้ามหลายคำถามคือแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของกฎ ขั้นตอน เอกสาร การติดตาม และตัวชี้วัด โดยเฉพาะเมื่อเป้าหมายเชิงปริมาณถูกนำมาใช้เป็นกรอบหลักของการดำเนินงาน ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเห็นว่าเงื่อนไขดังกล่าวอาจทำให้เจ้าหน้าที่และชุมชนต้องใช้เวลาไปกับการตอบโจทย์โครงการและรายงานมากกว่าการทำงานกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ต้องใช้เวลาและวัดผลได้ยาก

ข้อวิพากษ์ต่อ KPI ในข้อมูลชุดนี้จึงมิได้หมายถึงการปฏิเสธระบบวัดผลโดยสิ้นเชิง แต่เป็นข้อกังวลต่อความสมดุลระหว่างผลผลิตที่สามารถนับได้กับผลลัพธ์เชิงคุณภาพ เช่น ความสามารถของชุมชน ความสัมพันธ์ ความเข้มแข็งขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงระยะยาว ในบางมุมมอง หากระบบให้น้ำหนักกับตัวชี้วัดมากเกินไปอาจทำให้การทำงานจากพื้นที่และความยืดหยุ่นซึ่งเป็นอัตลักษณ์ขององค์กรลดลง

3) ความไม่ต่อเนื่องของทรัพยากรและการขยายภารกิจ

ทรัพยากรที่มีจำกัดเมื่อเทียบกับพื้นที่และภารกิจเป็นอีกเงื่อนไขหนึ่งที่ถูกกล่าวถึง โดยเฉพาะเมื่อ พอช. ต้องดำเนินงานหลายประเด็นพร้อมกัน ทั้งงานที่อยู่อาศัย สวัสดิการ สภาองค์กรชุมชน เศรษฐกิจ ภัยพิบัติ และภารกิจใหม่จากความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ความคิดเห็นบางส่วนสะท้อนว่าการเปิดหน้างานกว้าง โดยไม่มีการจัดลำดับเชิงยุทธศาสตร์อาจทำให้กำลังคนและงบประมาณกระจาย และทำให้งานที่ต้องการความต่อเนื่องได้รับการดูแลไม่เต็มที่

ในอีกด้านหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงของปัญหาสังคมทำให้มีความคาดหวังให้ พอช. สามารถรองรับโจทย์ใหม่ได้เช่นกัน จึงพบความตึงเครียดระหว่างการขยายภารกิจเพื่อให้เท่าทันปัญหากับการรักษาคุณภาพของงานหลักและหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น ข้อมูลยังไม่สะท้อนฉันทามติว่าควรให้น้ำหนักด้านใดมากกว่า แต่ชี้ให้เห็นความสำคัญของทิศทางและการจัดลำดับภารกิจที่ชัดเจนในมุมมองของผู้ให้ข้อมูล

4) ความต่อเนื่องของคน อุดมการณ์ และกลไกประชาชน

ความต่อเนื่องไม่ได้ถูกกล่าวถึงเฉพาะในระดับบุคลากรของ พอช. แต่รวมถึงผู้นำและคนทำงานในขบวนองค์กรชุมชนด้วย ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนกล่าวถึงการเกษียณของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ การสูงวัยของแกนนำ และความยากในการสร้างคนรุ่นใหม่เข้ามาทดแทน โดยเฉพาะเมื่อการทำงานในภาคประชาชนมีลักษณะจิตอาสาและไม่สามารถสร้างรายได้ที่มั่นคงให้แก่คนรุ่นใหม่ซึ่งมีภาระทางเศรษฐกิจได้

อีกมิติหนึ่งคือการรักษาคนที่มีประสบการณ์และอุดมการณ์ให้อยู่ในกระบวนการอย่างมีคุณค่า ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนให้ความสำคัญกับระบบการถ่ายทอดความรู้ การกระจายบทบาท การสร้างตัวตายตัวแทน และการดูแลแรงจูงใจของคนทำงาน รวมถึงการมีทรัพยากรสำหรับกิจกรรมพื้นฐานของกลไกชุมชน เพื่อไม่ให้โครงสร้างที่จัดตั้งขึ้นเหลือเพียงรูปแบบโดยขาดการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง

5) การกำกับดูแล ความต่อเนื่อง และทิศทางองค์กร

ข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์บางส่วนสะท้อนประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแลและการบริหารองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงบทบาทระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร และฝ่ายปฏิบัติให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนการรักษาความต่อเนื่องของนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรหรือผู้บริหาร ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเห็นว่าการใช้ข้อมูล ประสบการณ์จากพื้นที่ และความคิดเห็นของขบวนองค์กรชุมชนประกอบการกำหนดทิศทาง จะช่วยให้การดำเนินงานยังคงเชื่อมโยงกับบริบทและความต้องการของชุมชน

ในอีกด้านหนึ่ง มีข้อสะท้อนบางส่วนเกี่ยวกับการรักษาความคล่องตัวและลักษณะเฉพาะของ พอช. ในฐานะองค์การมหาชน ภายใต้การทำงานเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐและกลไกเชิงนโยบายที่หลากหลาย ความคิดเห็นดังกล่าวมีน้ำหนักไปที่ความคาดหวังให้องค์กรสามารถรักษาความต่อเนื่องของหลักการดำเนินงาน ความชัดเจนของบทบาท และความสามารถในการปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง โดยยังคงยึดการพัฒนาชุมชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นฐานสำคัญ

โดยสรุป มุมมองของผู้ให้ข้อมูลสะท้อนว่า พัฒนาการของ พอช. มีทั้งการปรับตัวและการเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานในหลายด้าน ขณะเดียวกัน ความต่อเนื่องขององค์กรยังสัมพันธ์กับการประสานบทบาทระหว่างกลไกต่าง ๆ ภายในองค์กร การรักษาความคล่องตัว การจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับภารกิจและการถ่ายทอดทิศทางการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ประเด็นเหล่านี้จึงสะท้อนความสำคัญของการรักษาสมดุลระหว่างการปรับตัวต่อบริบทใหม่กับการดำรงหลักการและลักษณะการทำงานที่เป็นจุดเด่นของ พอช. ไว้อย่างต่อเนื่อง

4.2.7 ความคาดหวังและทิศทางการพัฒนา พอช. ในระยะต่อไป

ความคิดเห็นต่อทิศทางในอนาคตมีลักษณะสำคัญสองด้านที่ดำเนินควบคู่กัน คือ การรักษาหลักการและจุดแข็งซึ่งผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าเป็นคุณค่าหลักของ พอช. และการเพิ่มความสามารถขององค์กรให้รองรับปัญหาและบริบทใหม่ที่ซับซ้อนขึ้น ทั้งนี้ สาระในหัวข้อนี้เป็นความคาดหวังและข้อเสนอจากผู้ให้ข้อมูล มิใช่ข้อเสนอเชิงนโยบายของผู้ประเมิน

1) การรักษาอัตลักษณ์และความเป็นหุ้นส่วนกับชุมชน

ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับการรักษาการทำงานที่เริ่มจากปัญหาและความต้องการของพื้นที่ เปิดให้ชุมชนเป็นผู้คิดและออกแบบการพัฒนา และให้ พอช. อยู่ในบทบาทผู้หนุนเสริมมากกว่าผู้ชี้นำ ความสัมพันธ์ที่เท่าเทียม การรับฟัง ความยืดหยุ่น และการทำงานใกล้ชิดกับประชาชนถูกมองว่าเป็นคุณค่าที่ควรรักษาไว้ แม้องค์กรจะต้องปรับระบบให้รองรับภารกิจและความเปลี่ยนแปลงใหม่

ความคิดเห็นบางส่วนยังเชื่อมความเป็นหุ้นส่วนกับความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร โดยเห็นว่าความผูกพันจะเกิดขึ้นได้มากขึ้นเมื่อประชาชนรับรู้ว่า พอช. มิใช่องค์กรภายนอกที่เข้ามาจัดโครงการ แต่เป็นกลไกที่ช่วยให้ขบวนองค์กรชุมชนสามารถกำหนดและขับเคลื่อนการพัฒนาของตนเองได้

2) การเสริมความเข้มแข็งของคน กลไกพื้นที่ และบุคลากร พอช.

ความคาดหวังอีกด้านหนึ่งให้ความสำคัญกับคนทั้งในองค์กรและในขบวนประชาชน ครอบคลุมการพัฒนาผู้นำและคนรุ่นใหม่ การสร้างตัวตายตัวแทน การเสริมศักยภาพสภาองค์กรชุมชนและกลไกระดับจังหวัด ตลอดจนการรักษาแรงจูงใจของแกนนำและผู้ทำงานภาคประชาชน ในบางความคิดเห็น มีการเสนอรูปแบบทรัพยากรหรือการสนับสนุนที่ช่วยให้กลไกพื้นที่สามารถทำงานได้ต่อเนื่องมากกว่าการพึ่งงบกิจกรรมเป็นครั้งคราว

สำหรับบุคลากร พอช. ผู้ให้ข้อมูลคาดหวังทั้งการรักษาฐานคิดงานพัฒนาและการเพิ่มทักษะให้เท่าทันปัญหาใหม่ โดยกล่าวถึงความรู้ด้านเศรษฐกิจ ตลาด กฎหมาย การวิเคราะห์นโยบาย ข้อมูล เทคโนโลยี และการคิดเชิงยุทธศาสตร์ ตลอดจนการสร้างระบบถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างคนทำงานต่างรุ่น เพื่อให้ความรู้เชิงพื้นที่และอุดมการณ์ดำรงอยู่ควบคู่กับความสามารถในการใช้เครื่องมือสมัยใหม่

3) ระบบข้อมูล เทคโนโลยี นวัตกรรม และการสื่อสาร

ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนให้ความสำคัญกับการยกระดับระบบข้อมูล การเชื่อมฐานข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนทั้งการบริหาร การติดตาม การสร้างความโปร่งใส และการสื่อสารกับชุมชนและสังคม โดยมองว่าเครื่องมือดิจิทัลสามารถช่วยลดภาระบางส่วนและเพิ่มความสามารถในการจัดการข้อมูลของทั้งเจ้าหน้าที่และองค์กรชุมชนได้

นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอเฉพาะบางส่วนเกี่ยวกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ การพัฒนานวัตกรรมงานพัฒนาและการสื่อสารเชิงรุก เพื่อช่วยให้ประชาชนและองค์กรชุมชนสามารถเข้าถึงความรู้และปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้น ประเด็นดังกล่าวยังไม่ได้เป็นมุมมองร่วมของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด แต่สะท้อนความคาดหวังบางส่วนต่อการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในบริบทเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

4) การต่อยอดจากที่อยู่อาศัยสู่คุณภาพชีวิตและโจทย์ใหม่

แม้งานด้านที่อยู่อาศัยยังได้รับการยอมรับว่าเป็นภารกิจสำคัญและมีข้อเสนอให้รักษาคุณภาพและความต่อเนื่องของงานเดิม แต่ผู้ให้ข้อมูลหลายส่วนคาดหวังให้การพัฒนาสามารถเชื่อมต่อไปยังรายได้ อาชีพ เศรษฐกิจฐานราก สุขภาพ สวัสดิการ การดูแลกลุ่มเปราะบาง ความมั่นคงทางอาหาร พลังงาน และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในบริบทที่ครัวเรือนต้องเผชิญความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมากขึ้น

อีกกลุ่มประเด็นที่ปรากฏคือภัยพิบัติและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเห็นว่าจะมีผลต่อฐานทรัพยากร การเกษตร ที่อยู่อาศัย และวิถีชีวิตของชุมชนมากขึ้นในอนาคต จึงมีความคาดหวังต่อการพัฒนากลไกและองค์ความรู้ที่ช่วยให้พื้นที่สามารถเตรียมพร้อม ปรับตัว และเชื่อมความช่วยเหลือจากหลายภาคส่วนได้ โดยไม่ลดทอนความสำคัญของภารกิจหลักที่ พอช. ดำเนินงานอยู่เดิม

5) การบูรณาการ การกระจายอำนาจ และการมุ่งผลลัพธ์ระยะยาว

ความคาดหวังด้านระบบมุ่งไปที่การทำให้แผนชุมชนและปัญหาจากพื้นที่สามารถเชื่อมกับยุทธศาสตร์และทรัพยากรในระดับจังหวัดและระดับนโยบายได้มากขึ้น รวมถึงการพัฒนาการกระจายอำนาจให้กลไกพื้นที่สามารถรับผิดชอบงานได้จริงภายใต้ระบบสนับสนุนที่เหมาะสม ตลอดจนการเชื่อมหน่วยงานและภาคีอย่างมีทิศทาง ไม่ใช่เพียงเพิ่มจำนวนความร่วมมือ

ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางระยะกลางและระยะยาวที่ต่อเนื่อง การบูรณาการการทำงานภายในองค์กร และการติดตามผลที่ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์และการเปลี่ยนแปลงของคนและองค์กรชุมชนควบคู่กับผลผลิตของโครงการ ในมุมมองดังกล่าว ความเข้มแข็งและความสามารถในการจัดการตนเองของชุมชนถูกมองเป็นผลที่ควรสามารถสะท้อนผ่านระบบการติดตามได้มากขึ้น

โดยสรุป ความคาดหวังต่อ พอช. ในระยะต่อไปมิได้มีลักษณะให้เปลี่ยนจากหลักการเดิมไปสู่ทิศทางใหม่ทั้งหมด แต่เป็นการรักษาการทำงานที่ยึดชุมชนเป็นฐาน ความเป็นหุ้นส่วน และความยืดหยุ่น ควบคู่กับการเสริมคน กลไก ข้อมูล เทคโนโลยี ภาคี และความสามารถในการตอบโจทย์คุณภาพชีวิตที่กว้างขึ้น ทั้งนี้ น้ำหนักและทิศทางของข้อเสนอมีความแตกต่างกันตามบทบาทและประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล

4.2.8 สรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

ผลการสำรวจเชิงคุณภาพสะท้อนว่า คุณค่าของ พอช. ในมุมมองของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ มิได้จำกัดอยู่ที่การสนับสนุนงบประมาณหรือการดำเนินโครงการ แต่รวมถึงการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนและองค์กรชุมชนมีบทบาทในการกำหนดปัญหา วางแผน ตัดสินใจ บริหารทรัพยากร และเชื่อมต่อกับระบบสนับสนุนภายนอก การยึดชุมชนเป็นฐาน ความยืดหยุ่น และบทบาทของเจ้าหน้าที่ในลักษณะพี่เลี้ยงและผู้ประสานจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณค่าที่ผู้ให้ข้อมูลรับรู้

ในด้านผลที่เกิดขึ้น งานด้านที่อยู่อาศัยและการจัดการที่ดินเป็นหนึ่งในผลงานที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างเด่นชัด เนื่องจากสามารถแสดงการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมและเชื่อมโยงกับความมั่นคงและคุณภาพชีวิตได้ขณะเดียวกัน ผลของการดำเนินงานยังครอบคลุมการเสริมความสามารถขององค์กรชุมชน สวัสดิการ การดูแลกลุ่มเปราะบาง การรับมือภัยพิบัติ และการเชื่อมทรัพยากร อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังของผู้ให้ข้อมูลมีแนวโน้มขยายจากผลด้านกายภาพไปสู่รายได้ เศรษฐกิจฐานราก สุขภาพ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตในมิติที่กว้างขึ้น โดยผลและความพร้อมของแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน

ในระดับระบบ ข้อมูลสะท้อนว่าความสามารถในการดำเนินงานของ พอช. เชื่อมโยงกับความสอดคล้องระหว่างหลายองค์ประกอบ ทั้งอัตลักษณ์ขององค์กร ความเข้มแข็งของกลไกพื้นที่ บุคลากร ระบบบริหารและข้อมูล ทรัพยากร ภาคี ตลอดจนระบบสนับสนุนการกำกับและการตัดสินใจ จุดแข็งด้านความยืดหยุ่น ความใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ และความสามารถในการประสานภาคีสามารถดำรงอยู่พร้อมกับข้อจำกัดด้านภาระงาน ตัวชี้วัด ความต่อเนื่องของทรัพยากร ความพร้อมของกลไก และช่องว่างระหว่างความร่วมมือระดับนโยบายกับการนำไปปฏิบัติในพื้นที่ได้

ข้อค้นพบยังสะท้อนความตึงเครียดที่สำคัญระหว่างการรักษาอัตลักษณ์การทำงานจากฐานล่างกับระบบการบริหารที่ต้องตอบสนองต่อกฎ ขั้นตอน และตัวชี้วัด การกระจายอำนาจกับความพร้อมของกลไกพื้นที่ การขยายภารกิจกับข้อจำกัดของทรัพยากร ตลอดจนการเปลี่ยนผ่านบุคลากรและผู้นำจากรุ่นหนึ่งสู่อีกรุ่นหนึ่ง ขณะที่ข้อกังวลบางส่วนเกี่ยวกับธรรมาภิบาล ความต่อเนื่องของทิศทาง และความเป็นอิสระขององค์กรสะท้อนมุมมองเชิงสถาบันที่แตกต่างกัน และไม่ควรตีความเป็นข้อเท็จจริงร่วมของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

สำหรับระยะต่อไป ความคาดหวังของผู้ให้ข้อมูลมีทั้งการรักษาหลักการที่ให้ชุมชนเป็นเจ้าของการพัฒนาและการเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับโจทย์ใหม่ ทั้งด้านการพัฒนาคนและกลไกพื้นที่ ข้อมูลและเทคโนโลยี เศรษฐกิจฐานราก ภัยพิบัติ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ นวัตกรรม การบูรณาการ และการติดตามผลลัพธ์ในระยะยาว สาระดังกล่าวสะท้อนว่า ความต่อเนื่องของบทบาท พอช. ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสัมพันธ์ทั้งกับความสามารถในการรักษาแก่นของการทำงานที่ใกล้ชิดกับชุมชน และความสามารถในการปรับระบบองค์ความรู้ และกลไกสนับสนุนให้สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไป

4.3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ

ผลการสำรวจในบทนี้ประกอบด้วยข้อมูลเชิงปริมาณจากคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 100 คน และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลอีกฐานหนึ่งจำนวน 20 คน เพื่อสะท้อนทั้งระดับความพึงพอใจ การรับรู้ต่อผลการดำเนินงาน กระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่พัฒนาการขององค์กร ตลอดจนความคิดเห็นต่อบทบาทและทิศทางของ พอช. ในระยะต่อไป ผลเชิงปริมาณพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.58 และมีค่า STD 0.78 โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนามีคะแนนสูงที่สุด 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.44 รองลงมาคือด้านผลที่ได้รับจากการสนับสนุนหรือประสิทธิผล 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.22 และด้านกระบวนการหรือประสิทธิภาพ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.09 ทั้งนี้ ด้านกระบวนการมีค่า STD 0.81 สูงกว่าอีกสองด้าน สะท้อนว่าความคิดเห็นในด้านดังกล่าวมีความแตกต่างกันมากกว่า โดยเปรียบเทียบ เมื่อพิจารณาย้อนหลังปี 2566–2569 คะแนนภาพรวมมีการเปลี่ยนแปลงจาก 3.95 เป็น 4.23 ลดลงเป็น 4.01 และเพิ่มเป็น 4.38 คะแนนในปี 2569 ซึ่งเป็นระดับสูงที่สุดของช่วงที่เปรียบเทียบ

เมื่อพิจารณาจุดแข็งจากข้อมูลทั้งสองส่วน พบรูปแบบที่สอดคล้องกันในด้านการสร้างผลลัพธ์ต่อการพัฒนาชุมชน การเสริมความเข้มแข็งของกลไกชุมชน การเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี ความยืดหยุ่นของกระบวนการ และบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการประสานและสนับสนุนการดำเนินงาน โดยผลเชิงปริมาณให้คะแนนการสร้างผลลัพธ์ต่อการพัฒนาชุมชน 4.46 คะแนน ขณะที่ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวตามสถานการณ์ได้รับ 4.59 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนรายประเด็นที่โดดเด่น ข้อค้นพบเชิงคุณภาพช่วยขยายรายละเอียดว่า จุดแข็งเหล่านี้สัมพันธ์กับลักษณะการดำเนินงานที่ยึดชุมชนและพื้นที่เป็นฐาน เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของกระบวนการพัฒนา โดย พอช. ทำหน้าที่หนุนเสริมและเชื่อมกลไกพื้นที่เข้ากับทรัพยากรและภาคีภายนอก มากกว่าการดำเนินงานแทนชุมชนทั้งหมด

ในด้านผลสัมฤทธิ์และคุณค่าที่รับรู้ ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนทั้งผลที่เป็นรูปธรรมและผลที่เกิดขึ้นในระดับความสามารถของชุมชน งานด้านที่อยู่อาศัยและการจัดการที่ดินเป็นหนึ่งในผลงานที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างเด่นชัด และเชื่อมโยงกับความมั่นคงในการอยู่อาศัยและคุณภาพชีวิต ขณะเดียวกันยังมีการกล่าวถึงสวัสดิการ การดูแลกลุ่มเปราะบาง การรับมือภัยพิบัติ และการเข้าถึงทรัพยากรและโอกาส ส่วนในระดับกระบวนการ ผู้ให้ข้อมูลให้คุณค่ากับการรวมตัว การมีส่วนร่วม การวางแผน การบริหารทรัพยากร การพัฒนาผู้นำ การมีสิทธิและเสียง และความสามารถในการจัดการตนเองของชุมชน อย่างไรก็ตาม ผลและระดับความพร้อมมีความแตกต่างกันตามบริบทของแต่ละพื้นที่ และมีความคาดหวังให้การพัฒนาสามารถต่อยอดจากผลด้านกายภาพไปสู่รายได้ อาชีพ เศรษฐกิจฐานราก สุขภาพ สวัสดิการ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตในมิติที่กว้างขึ้น

ในมิติที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการ ผลการสำรวจสะท้อนความพึงพอใจต่อความยืดหยุ่นของกระบวนการ ความชัดเจนของกระบวนการประชุมและการพิจารณาวาระ ตลอดจนความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการประสาน สนับสนุน และตอบสนองต่อข้อเสนอหรือข้อสั่งการ โดยกระบวนการประชุมและการพิจารณาวาระได้รับ 4.41 คะแนน และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการประสานและสนับสนุนงาน รวมถึงความพร้อมในการตอบสนองได้รับเท่ากันที่ 4.45 คะแนน ข้อค้นพบเชิงคุณภาพยังทำให้เห็นว่า ระบบสนับสนุนการทำงานดังกล่าวมิได้จำกัดอยู่เพียงการจัดเตรียมและส่งเอกสาร แต่ครอบคลุมตั้งแต่การจัดข้อมูลก่อนการตัดสินใจ การตอบข้อซักถาม การบันทึกสาระจากการพิจารณา การนำมติหรือข้อเสนอไปดำเนินการ ตลอดจนการรายงานผลกลับ ขณะเดียวกัน การใช้สภาองค์กรชุมชน เครือข่าย และกลไกในระดับพื้นที่ยังเป็นส่วนหนึ่งของระบบที่เชื่อมการกำกับในระดับองค์กรเข้ากับสภาพปัญหาและการดำเนินงานในพื้นที่

ภายใต้ระดับความพึงพอใจที่สูง ยังปรากฏประเด็นที่มีพื้นที่สำหรับการพัฒนาในหลายส่วน โดยเฉพาะระบบข้อมูลและการสนับสนุนการตัดสินใจ ซึ่งการใช้ข้อมูลและองค์ความรู้เพื่อกำหนดทิศทางได้รับ 4.28 คะแนน ความครบถ้วน เพียงพอ และทันเวลาของข้อมูลประกอบการพิจารณาได้รับ 4.25 คะแนน และระบบข้อมูลและสารสนเทศได้รับ 4.28 คะแนน ซึ่งต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ข้อค้นพบเชิงคุณภาพขยายให้เห็นความสำคัญของการเชื่อมข้อมูล การจัดสาระสำคัญ การใช้ข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ และความต่อเนื่องของวงจรการรายงานกลับ นอกจากนี้ การกระจายอำนาจได้รับการให้คุณค่าในฐานะกลไกที่ช่วยให้พื้นที่มีบทบาทมากขึ้น แต่ระดับความพร้อมของกลไกยังมีความแตกต่างกันทั้งด้านคน ระบบเลขานุการ การบริหารทรัพยากรและการตรวจสอบ ส่วนด้านบุคลากร แม้คุณภาพ ความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ได้รับการประเมินในระดับสูง แต่ยังมีข้อสะท้อนเกี่ยวกับจำนวนบุคลากร ภาระงาน การหมุนเวียน ความต่อเนื่อง และสมรรถนะบางด้าน ซึ่งเป็นเงื่อนไขเชิงระบบมากกว่าการประเมินคุณภาพของเจ้าหน้าที่รายบุคคล

อีกประเด็นหนึ่งที่ปรากฏควบคู่กับจุดแข็งด้านการเชื่อมภาคี คือความต่อเนื่องของการบูรณาการจากระดับความร่วมมือไปสู่การดำเนินงานในพื้นที่ ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนว่า การมีเครือข่าย การประสาน หรือความร่วมมือระดับนโยบายเป็นฐานสำคัญ แต่การเกิดผลอย่างต่อเนื่องยังสัมพันธ์กับความชัดเจนของบทบาท ผู้รับช่วง ทรัพยากร ช่วงเวลา และระบบติดตาม รวมถึงความสามารถในการเชื่อมข้อมูลและการทำงานระหว่างส่วนงานภายในองค์กรด้วย ในระดับการกำกับและบริหาร มีข้อสะท้อนในลักษณะกลางเกี่ยวกับ

ความสำคัญของการประสานบทบาทระหว่างกลไกภายในองค์กร การรักษาความต่อเนื่องของทิศทาง และการคงความคล่องตัวซึ่งเป็นลักษณะสำคัญขององค์การมหาชน โดยไม่สามารถเหมารวมว่าประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ในด้านพัฒนาการและความเชื่อมั่น ผู้ตอบร้อยละ 59.00 เห็นว่าการดำเนินงานดีขึ้นอย่างชัดเจน และร้อยละ 22.00 เห็นว่าดีขึ้นเล็กน้อย รวมเป็นร้อยละ 81.00 ที่รับรู้ถึงพัฒนาการในทิศทางที่ดีขึ้น ขณะที่ร้อยละ 97.00 ระบุว่าพร้อมหรือพร้อมอย่างยิ่งที่จะแนะนำหรือสนับสนุนให้หน่วยงานหรือภาคีอื่นนำแนวทางของ พอช. ไปประยุกต์ใช้ สะท้อนการรับรู้เชิงบวกต่อพัฒนาการ ระดับการยอมรับ และความเชื่อมั่นต่อแนวทางขององค์กร เมื่อพิจารณาประเด็นที่ผู้ตอบเลือกให้ความสำคัญต่อการพัฒนาในระยะ 3 ปี พบว่าระบบข้อมูลและการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจมีสัดส่วนของรายการที่ได้รับการเลือกสูงที่สุด ร้อยละ 21.89 รองลงมาคือการบูรณาการความร่วมมือกับภาคี ร้อยละ 16.98 การเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ร้อยละ 15.10 การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 13.58 และการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 12.83 ทั้งนี้ สัดส่วนดังกล่าวเป็นสัดส่วนของรายการที่ได้รับการเลือกจากคำถามที่สามารถเลือกได้มากกว่าหนึ่งประเด็น มิใช่ร้อยละของผู้ตอบในแต่ละรายการ โดยสาระสามารถสังเคราะห์ได้เป็นสามแกน คือ ข้อมูลและการตัดสินใจ การเชื่อมโยงและบูรณาการ และขีดความสามารถของบุคลากรและระบบสนับสนุน

สำหรับความคาดหวังในระยะต่อไป ผลจากทั้งสองฐานข้อมูลสะท้อนสองทิศทางที่ดำเนินควบคู่กัน ประการแรก คือการรักษาสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลให้คุณค่า ได้แก่ การยึดชุมชนและพื้นที่เป็นฐาน การให้ประชาชนเป็นเจ้าของการพัฒนา ความสัมพันธ์ในลักษณะหุ้นส่วน ความใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ บทบาทพี่เลี้ยงและผู้ประสาน ความยืดหยุ่น และความสามารถในการเชื่อมทรัพยากรและภาคี ประการที่สอง คือความคาดหวังต่อการพัฒนาระบบข้อมูล เทคโนโลยีและนวัตกรรม การพัฒนาบุคลากรและการถ่ายทอดความรู้ระหว่างคนต่างรุ่น การเสริมความเข้มแข็งของกลไกพื้นที่และคนรุ่นใหม่ การบูรณาการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ความต่อเนื่องของทรัพยากรและทิศทาง ตลอดจนการติดตามผลลัพธ์ที่เกิดกับคนและองค์กรชุมชนมากกว่าการพิจารณาผลผลิตเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังให้เชื่อมงานด้านที่อยู่อาศัยไปสู่เศรษฐกิจฐานราก สวัสดิการสุขภาพ กลุ่มเปราะบาง คุณภาพชีวิต และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งนี้ สาระดังกล่าวเป็นข้อสะท้อนและความคาดหวังของผู้ตอบและผู้ให้ข้อมูล มิใช่ข้อเสนอเชิงนโยบายของผู้ประเมิน

โดยสรุป เมื่อพิจารณาผลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกัน ภาพรวมจากมุมมองของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการสะท้อนฐานความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการยอมรับต่อแนวทางของ พอช. ในระดับสูง โดยมีจุดแข็งสำคัญที่ผลลัพธ์ต่อชุมชน การยึดชุมชนเป็นฐาน ความยืดหยุ่น การสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ การเสริมกลไกชุมชน และการเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี ขณะเดียวกัน ยังมีพื้นที่สำหรับการพัฒนาระบบสนับสนุนให้รองรับภารกิจและบริบทที่ซับซ้อนขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลและการตัดสินใจ การกระจายอำนาจและความพร้อมของกลไก บุคลากรและทรัพยากร การบูรณาการ ความต่อเนื่อง และการติดตามผลลัพธ์ความคาดหวังต่อ พอช. จึงมิได้มุ่งให้เปลี่ยนหลักการดำเนินงานเดิมทั้งหมด แต่มีน้ำหนักไปที่การรักษาอัตลักษณ์การทำงานที่ใกล้ชิดกับชุมชน ความเป็นหุ้นส่วน และความยืดหยุ่น ควบคู่กับการยกระดับขีดความสามารถของระบบและองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง

บทที่ 5
การวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการประเมิน ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

บทนี้นำเสนอการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน องค์การมหาชน โดยบูรณาการข้อมูลจากการสำรวจผู้รับบริการ การสำรวจคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการ ตลอดจนข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้สามารถพิจารณาผลการดำเนินงานได้ครอบคลุมทั้งมุมมองของผู้รับบริการในระดับพื้นที่และมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางและสนับสนุนการบริหารจัดการของสถาบันฯ

การวิเคราะห์มิได้จำกัดอยู่เฉพาะระดับความพึงพอใจ แต่เชื่อมโยงผลการประเมินเข้ากับประเด็นการพัฒนาตามแผนปฏิบัติการของสถาบันฯ ทั้งด้านการพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง การสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนา การพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้นำ คน และขบวนองค์กรชุมชน และการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น พร้อมทั้งพิจารณาความเชื่อมโยงระหว่างบริบท ปัจจัยสนับสนุน กระบวนการดำเนินงาน ผลลัพธ์ และเงื่อนไขของความต่อเนื่องของผลการพัฒนา ก่อนนำผลทั้งหมดมาสังเคราะห์เป็นข้อค้นพบสำคัญ สรุปภาพรวมของผลการประเมิน และจัดทำข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ พอช. ในระยะต่อไป

5.1 การวิเคราะห์ผลตามประเด็นการพัฒนาของแผนปฏิบัติการสถาบันฯ

การวิเคราะห์ส่วนนี้นำผลการสำรวจจากผู้รับบริการจำนวน 600 ราย และคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการจำนวน 100 ราย มาจัดระบบตาม 4 ประเด็นการพัฒนาของแผนปฏิบัติการสถาบันฯ โดยใช้ข้อคำถามที่มีเนื้อหาเชื่อมโยงกับแต่ละประเด็นเป็นหลักฐานเชิงปริมาณ และใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบการอธิบายกลไก เงื่อนไข และบริบทที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงาน

ทั้งนี้ เนื่องจากผู้รับบริการและคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการมีบทบาทและมุมมองต่อการดำเนินงานของ พอช. แตกต่างกัน การวิเคราะห์จึงแยกผลการประเมินของแต่ละกลุ่มออกจากกัน โดยไม่นำคะแนนของทั้งสองกลุ่มมาเฉลี่ยรวมเป็นคะแนนเดียว เพื่อให้ผลการประเมินสะท้อนมุมมองของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม ข้อมูลของทั้งสองกลุ่มจึงใช้เพื่อเติมเต็มภาพการประเมินในคนละระดับของระบบ มิใช่เพื่อเปรียบเทียบระดับคะแนนระหว่างกลุ่มโดยตรง ดังแสดงในตารางที่ 5.1-1

ตารางที่ 5.1-1 ผลการประเมินจำแนกตาม 4 ประเด็นการพัฒนาของแผนปฏิบัติการสถาบันฯ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ประเด็นการพัฒนา	กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	STD	ผลการประเมิน
การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง	ผู้รับบริการ	4.75	95.00	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
	คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	4.32	86.40	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
การสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนา	ผู้รับบริการ	4.77	95.40	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
	คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	4.40	88.00	0.72	พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นการพัฒนา	กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	STD	ผลการประเมิน
การพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้นำ คน และขบวนองค์กรชุมชน	ผู้รับบริการ	4.73	94.60	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
	คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	4.38	87.60	0.78	พึงพอใจมากที่สุด
การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น	ผู้รับบริการ	4.69	93.80	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
	คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	4.37	87.40	0.79	พึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณาผลจาก กลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ทั้ง 4 ประเด็นการพัฒนาได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.69–4.77 คะแนน ประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ การสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนา มีคะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน รองลงมาคือ การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง 4.75 คะแนน และ การพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้นำ คน และขบวนองค์กรชุมชน 4.73 คะแนน ขณะที่ การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น มีคะแนน 4.69 คะแนน ซึ่งต่ำกว่าอีก 3 ประเด็นโดยเปรียบเทียบ แต่ยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับ กลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ทั้ง 4 ประเด็นได้รับการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.32–4.40 คะแนน ประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ การสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนา มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน รองลงมาคือ การพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้นำ คน และขบวนองค์กรชุมชน 4.38 คะแนน และ การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น 4.37 คะแนน ขณะที่ การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง มีคะแนน 4.32 คะแนน ซึ่งต่ำกว่าประเด็นอื่นในกลุ่มโดยเปรียบเทียบ

เมื่อพิจารณาผลของทั้งสองกลุ่มร่วมกันในเชิงเนื้อหา พบว่า การสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนาเป็นประเด็นที่ได้รับการประเมินสูงที่สุดภายในทั้งสองกลุ่ม สะท้อนบทบาทของ พอช. ในการเชื่อมโยงชุมชน ภาคี และทรัพยากร ตลอดจนบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการประสานและสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ขณะที่ประเด็นอื่นสะท้อนองค์ประกอบที่แตกต่างกันของการดำเนินงาน ทั้งการทำงานบนฐานพื้นที่ การเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้นำและองค์กรชุมชน และการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร

5.1.1 การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง

การประเมินประเด็นการพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง พิจารณาจากข้อคำถามที่สะท้อนการมีส่วนร่วมของชุมชน การใช้ข้อมูลและแผนพัฒนา บทบาทของกลไกชุมชน การบริหารจัดการตนเอง การกระจายการบริหารจัดการสู่ระดับพื้นที่ ตลอดจนความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของพื้นที่

ผลการประเมินจาก กลุ่มผู้รับบริการ จากข้อคำถามที่นำมาใช้จำนวน 7 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.47 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ผลจาก กลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ จากข้อคำถามที่นำมาใช้จำนวน 3 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.77 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 5.1.1-1

ตารางที่ 5.1.1-1 ข้อคำถามหลักที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง

มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
ผู้รับบริการ	**การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง**	**4.75**	**95.00**	**0.47**
ประสิทธิผล ข้อ 1	การสนับสนุนของ พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน และสามารถร่วมจัดการหรือแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม	4.75	95.00	0.47
ประสิทธิผล ข้อ 10	การสนับสนุนของ พอช. ทำให้ชุมชนมีข้อมูลและแผนพัฒนาที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	4.73	94.57	0.48
ประสิทธิผล ข้อ 13	การสนับสนุนของ พอช. ทำให้สภาองค์กรชุมชน เป็นกลไกกลางในการเชื่อมโยง นำไปสู่การพัฒนาชุมชน	4.78	95.53	0.44
ประสิทธิผล ข้อ 14	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) บริหารจัดการ วางแผน และดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็งมากขึ้น	4.76	95.17	0.45
ประสิทธิภาพ ข้อ 5	กลุ่มจังหวัดเป็นฐานในการบริหารจัดการและพิจารณาโครงการ ทำให้คล่องตัว รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น	4.66	93.27	0.52
ประสิทธิภาพ ข้อ 9	พอช. เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน	4.78	95.50	0.45
ประสิทธิภาพ ข้อ 10	การพัฒนาของ พอช. โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง ช่วยให้ชุมชนสามารถจัดทำแผนและเชื่อมโยงการพัฒนากับท้องถิ่น / หน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม	4.76	95.20	0.46
คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	**การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง**	**4.32**	**86.40**	**0.77**
ประสิทธิผล ข้อ 2	เครื่องมือหรือโครงการที่ พอช. ใช้ในการสนับสนุนชุมชนมีความเหมาะสมต่อการแก้ไขปัญหาในพื้นที่	4.37	87.40	0.72
ประสิทธิผล ข้อ 7	การดำเนินงานของ พอช. สามารถตอบสนองต่อประเด็นปัญหาและความต้องการของพื้นที่ได้	4.29	85.80	0.74
ประสิทธิภาพ ข้อ 2	การกระจายอำนาจและการบริหารจัดการในระดับพื้นที่มีความคล่องตัวและสนับสนุนการตัดสินใจได้	4.30	86.00	0.85

เมื่อพิจารณาผลจากกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า การพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งได้รับการประเมินในระดับสูง โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุด ได้แก่ การทำให้สภาองค์กรชุมชนเป็นกลไกกลางในการเชื่อมโยงและนำไปสู่การพัฒนาชุมชน และการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 4.78 คะแนน รองลงมาคือ การเสริมให้องค์กรชุมชนสามารถบริหารจัดการ วางแผน และดำเนินงานพัฒนาด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งเพื่อเชื่อมโยงแผนกับท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 4.76 คะแนน ขณะที่ประเด็นกลุ่มจังหวัดเป็นฐานในการบริหารจัดการและพิจารณาโครงการมีคะแนน 4.66 คะแนน ซึ่งต่ำกว่าประเด็นอื่นในกลุ่มข้อคำถามที่นำมาวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบ

สำหรับกลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ คะแนนของข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ระหว่าง 4.29–4.37 คะแนน โดยประเด็น ความเหมาะสมของเครื่องมือหรือโครงการที่ พอช. ใช้ในการสนับสนุนชุมชนต่อการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มีคะแนนสูงที่สุดเท่ากับ 4.37 คะแนน รองลงมาคือ การกระจายอำนาจและการบริหารจัดการในระดับพื้นที่ที่มีความคล่องตัวและสนับสนุนการตัดสินใจ 4.30 คะแนน และ ความสามารถในการตอบสนองต่อประเด็นปัญหาและความต้องการของพื้นที่ 4.29 คะแนน ตามลำดับ ผลดังกล่าวสะท้อนว่าคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการมีการประเมินเชิงบวกต่อแนวทางการทำงานบนฐานพื้นที่ แต่ให้คะแนนด้านกลไกการตอบสนอง การกระจายอำนาจ และความเหมาะสมของเครื่องมือในระดับต่ำกว่ามุมมองของผู้รับบริการโดยเปรียบเทียบ

เมื่อพิจารณาร่วมกันในเชิงเนื้อหา ผลการประเมินสะท้อนว่า การใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งมิได้หมายถึงเพียงการนำโครงการไปดำเนินงานในพื้นที่ แต่ครอบคลุมการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีบทบาทในการกำหนดโจทย์ ใช้ข้อมูลและแผน ร่วมตัดสินใจ บริหารจัดการการพัฒนาของตนเอง และเชื่อมโยงกับกลไกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยสภาองค์กรชุมชนและกลไกระดับพื้นที่มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการดังกล่าว

ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนเพิ่มเติมว่า ความสามารถของพื้นที่ยังแตกต่างกันตามความพร้อมของผู้นำ ทีมงาน ระบบข้อมูล ทรัพยากร และกลไกบริหาร ดังนั้น การมีกลไกพื้นที่หรือการกระจายภารกิจลงสู่พื้นที่จึงยังไม่เท่ากับการจัดการตนเองที่มีประสิทธิผลในทุกพื้นที่ ความสามารถในการใช้และต่อยอดการสนับสนุนจึงสัมพันธ์กับพื้นฐานและบริบทของแต่ละชุมชน ตลอดจนความสามารถของกลไกพื้นที่ในการเชื่อมโยงการมีส่วนร่วม ข้อมูล แผน ทรัพยากร และภาคีเข้าสู่กระบวนการพัฒนาอย่างเป็นระบบ

5.1.2 การสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนา

การประเมินประเด็นการสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนา พิจารณาจากข้อคำถามที่สะท้อนการเชื่อมโยงองค์กรชุมชนกับทรัพยากรและภาคี การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา และสนับสนุนการประสานงานระหว่างชุมชนกับภาคีเครือข่าย

ผลการประเมินจาก กลุ่มผู้รับบริการ จากข้อคำถามที่นำมาใช้จำนวน 3 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.45 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ผลจาก กลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ จากข้อคำถามที่นำมาใช้จำนวน 2 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.72 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 5.1.2-1

ตารางที่ 5.1.2-1 ข้อคำถามหลักที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์การสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนา

มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
ผู้รับบริการ	**การสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนา**	**4.77**	**95.40**	**0.45**
ประสิทธิผล ข้อ 9	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนได้รับการยอมรับในระดับพื้นที่และสามารถเชื่อมโยงทรัพยากรและการสนับสนุนจากหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ ได้มากขึ้น	4.72	94.47	0.50
ประสิทธิภาพ ข้อ 13	การประสานงานกับหน่วยงานภาคีมีความเหมาะสมและสนับสนุนการทำงานในพื้นที่	4.76	95.27	0.47
เจ้าหน้าที่ ข้อ 9	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม	4.84	96.70	0.38
คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	**การสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนา**	**4.40**	**88.00**	**0.72**
ประสิทธิผล ข้อ 3	การดำเนินงานของ พอช. สามารถเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี เพื่อสนับสนุนการพัฒนาชุมชนได้อย่างเป็นระบบ	4.41	88.20	0.70
ประสิทธิภาพ ข้อ 3	การประสานและบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาคี สนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.38	87.60	0.74

เมื่อพิจารณาผลจากกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า การสานพลังความสัมพันธ์ของชุมชนท้องถิ่นและภาคีเครือข่ายพัฒนาได้รับการประเมินในระดับสูง โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม มีคะแนน 4.84 คะแนน รองลงมาคือ การประสานงานกับหน่วยงานภาคีมีความเหมาะสมและสนับสนุนการทำงานในพื้นที่ 4.76 คะแนน และ การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนได้รับการยอมรับในระดับพื้นที่และสามารถเชื่อมโยงทรัพยากรและการสนับสนุนจากหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ ได้มากขึ้น 4.72 คะแนน ตามลำดับ สะท้อนว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับทั้งบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการเชื่อมประสานและความสามารถของ พอช. ในการเชื่อมชุมชนเข้ากับภาคีและทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง

สำหรับกลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ คะแนนของข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ระหว่าง 4.38–4.41 คะแนน โดยประเด็น การดำเนินงานของ พอช. สามารถเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี เพื่อสนับสนุนการพัฒนาชุมชนได้อย่างเป็นระบบ มีคะแนน 4.41 คะแนน ขณะที่ การประสานและบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาคี สนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนน 4.38 คะแนน ผลดังกล่าวสะท้อนว่าคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการมีมุมมองเชิงบวกต่อบทบาทการเชื่อมโยงและประสานภาคีของ พอช. แต่อยู่ในระดับต่ำกว่าการประเมินของผู้รับบริการโดยเปรียบเทียบ

เมื่อพิจารณาร่วมกันในเชิงเนื้อหา ผลการประเมินสะท้อนว่า บทบาทการเชื่อมชุมชนกับภาคีและทรัพยากรเป็นองค์ประกอบสำคัญของรูปแบบการดำเนินงานของ พอช. โดยครอบคลุมทั้งการสร้างการยอมรับขององค์กรชุมชนในระดับพื้นที่ การเชื่อมโยงแหล่งทรัพยากรและการสนับสนุน การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา และเชื่อมประเด็นความต้องการของชุมชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนเพิ่มเติมถึงการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และภาคประชาสังคม ทั้งในด้านงบประมาณ ความรู้ เทคโนโลยี สิทธิ และทรัพยากรประเภทอื่น อย่างไรก็ตาม การมีภาคี การประสานงาน การบูรณาการ และการรับช่วงภารกิจเป็นความสัมพันธ์ที่มีระดับแตกต่างกัน หลักฐานที่มีรองรับบทบาทด้านการเชื่อมโยงและการประสานได้ค่อนข้างชัด ขณะที่ระดับของการบูรณาการทรัพยากรและการรับช่วงภารกิจอย่างต่อเนื่องยังแตกต่างกันตามบริบทและประเภทของภาคี

5.1.3 การพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้นำ คน และขบวนองค์กรชุมชน

การประเมินประเด็นการพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้นำ คน และขบวนองค์กรชุมชน พิจารณาจากข้อคำถามที่สะท้อนความสามารถของชุมชนในการพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหา การพัฒนาแกนนำหรือผู้นำ การใช้ข้อมูลและแผนพัฒนา บทบาทของสภาองค์กรชุมชน ตลอดจนความสามารถขององค์กรชุมชนและขบวนองค์กรชุมชนในการบริหารจัดการ วางแผน และดำเนินงานพัฒนาด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

ผลการประเมินจาก กลุ่มผู้รับบริการ จากข้อคำถามที่นำมาใช้จำนวน 5 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.47 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ผลจากกลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ จากข้อคำถามที่นำมาใช้จำนวน 2 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.78 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 5.1.3-1

ตารางที่ 5.1.3-1 ข้อคำถามหลักที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์การพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้นำ คน และขบวนองค์กรชุมชน

มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
ผู้รับบริการ	**การพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้นำ คน และขบวนองค์กรชุมชน**	**4.73**	**94.60**	**0.47**
ประสิทธิผล ข้อ 5	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหาได้มากขึ้น	4.64	92.70	0.53
ประสิทธิผล ข้อ 8	การพัฒนาแกนนำหรือผู้นำชุมชนช่วยให้มีศักยภาพในการขับเคลื่อนงานพัฒนาเพิ่มขึ้น	4.73	94.57	0.47
ประสิทธิผล ข้อ 10	การสนับสนุนของ พอช. ทำให้ชุมชนมีข้อมูลและแผนพัฒนาที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	4.73	94.57	0.48
ประสิทธิผล ข้อ 13	การสนับสนุนของ พอช. ทำให้สภาองค์กรชุมชน เป็นกลไกกลางในการเชื่อมโยง นำไปสู่การพัฒนาชุมชน	4.78	95.53	0.44
ประสิทธิผล ข้อ 14	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) บริหารจัดการ วางแผน และดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็งมากขึ้น	4.76	95.17	0.45

มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	**การพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้นำ คน และขบวนองค์กรชุมชน**	**4.38**	**87.60**	**0.78**
ประสิทธิผล ข้อ 4	การสนับสนุนของ พอช. ช่วยให้กลไกชุมชนสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็ง	4.41	88.20	0.75
ประสิทธิผล ข้อ 5	การสนับสนุนของ พอช. ด้านการพัฒนาแกนนำ/ผู้นำชุมชนผ่านหลักสูตรต่าง ๆ ช่วยเพิ่มศักยภาพในการขับเคลื่อนงานพัฒนา	4.34	86.80	0.81

เมื่อพิจารณาผลจากกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า การพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้นำ คน และขบวนองค์กรชุมชนได้รับการประเมินในระดับสูง โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ การสนับสนุนของ พอช. ทำให้สภาองค์กรชุมชนเป็นกลไกกลางในการเชื่อมโยง นำไปสู่การพัฒนาชุมชน มีคะแนน 4.78 คะแนน รองลงมาคือ การสนับสนุนให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับสามารถบริหารจัดการ วางแผน และดำเนินงานพัฒนาด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็งมากขึ้น 4.76 คะแนน ส่วนการพัฒนาแกนนำหรือผู้นำชุมชนและการทำให้ชุมชนมีข้อมูลและแผนพัฒนาที่สามารถนำไปใช้ได้จริงมีคะแนนเท่ากันที่ 4.73 คะแนน ขณะที่ การช่วยให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหาได้มากขึ้น มีคะแนน 4.64 คะแนน ซึ่งต่ำกว่าประเด็นอื่นในกลุ่มข้อคำถามที่นำมาวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบ

สำหรับกลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ คะแนนของข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ระหว่าง 4.34–4.41 คะแนน โดยประเด็น การสนับสนุนของ พอช. ช่วยให้กลไกชุมชนสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็ง มีคะแนนสูงกว่าโดยเปรียบเทียบที่ 4.41 คะแนน ขณะที่ การสนับสนุนด้านการพัฒนาแกนนำ/ผู้นำชุมชนผ่านหลักสูตรต่าง ๆ ช่วยเพิ่มศักยภาพในการขับเคลื่อนงานพัฒนา มีคะแนน 4.34 คะแนน ผลดังกล่าวสะท้อนว่าคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการมีมุมมองเชิงบวกต่อบทบาทของ พอช. ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของกลไกชุมชนและพัฒนาศักยภาพผู้นำ แม้ระดับคะแนนจะต่ำกว่าการประเมินของกลุ่มผู้รับบริการโดยเปรียบเทียบ

เมื่อพิจารณาร่วมกันในเชิงเนื้อหา ผลการประเมินสะท้อนว่า การพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถมิได้จำกัดอยู่เฉพาะการเพิ่มความรู้หรือทักษะของผู้นำ แต่ครอบคลุมความสามารถของชุมชนในการใช้ข้อมูลและแผน ทำงานผ่านกลไกองค์กร บริหารจัดการการพัฒนา และจัดการปัญหาด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยคะแนนของประเด็นการพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหาได้ซึ่งอยู่ที่ 4.64 คะแนน แม้ยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แต่ต่ำกว่าประเด็นด้านกลไกองค์กรและการพัฒนาผู้นำโดยเปรียบเทียบ สะท้อนว่าการมีผู้นำหรือกลไกองค์กรที่เข้มแข็งมิได้หมายความว่าทุกชุมชนจะสามารถจัดการปัญหาด้วยตนเองได้ในระดับเดียวกัน

ข้อมูลเชิงคุณภาพสนับสนุนข้อสังเคราะห์ดังกล่าว โดยพบว่า ความสามารถขององค์กรชุมชนสัมพันธ์กับผู้นำและทีมงาน ระบบออมและกองทุน ข้อมูลและแผน ระบบบัญชี ความโปร่งใส การเรียนรู้จากการปฏิบัติตลอดจนการถ่ายทอดประสบการณ์ ความเข้มแข็งจึงควรพิจารณาจากความสามารถของกลไกในการนำองค์ความรู้ทรัพยากร และประสบการณ์กลับมาใช้จัดการกับโจทย์ใหม่ มิใช่พิจารณาจากการมีองค์กรหรือโครงสร้างเพียงอย่างเดียว ขณะเดียวกัน ความต่อเนื่องของคน การพัฒนาผู้นำรุ่นใหม่ และการสืบทอดบทบาทยังเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อการรักษาและต่อยอดขีดความสามารถของชุมชนในระยะยาว

5.1.4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

การประเมินประเด็นการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น พิจารณาจากข้อคำถามที่สะท้อนความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความชัดเจนของหลักเกณฑ์และขั้นตอน ความเหมาะสมของกระบวนการและเอกสาร ระบบข้อมูลและสารสนเทศ ระบบติดตามและประเมินผล ความรู้และบทบาทของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนโครงสร้าง กลไกบริหารจัดการ ความยืดหยุ่น และระบบสนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจขององค์กร

ผลการประเมินจาก กลุ่มผู้รับบริการ จากข้อคำถามที่นำมาใช้จำนวน 7 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.51 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ผลจากกลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ จากข้อคำถามที่นำมาใช้จำนวน 9 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.79 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 5.1.4-1

ตารางที่ 5.1.4-1 ข้อคำถามหลักที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
ผู้รับบริการ	**การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น**	**4.69**	**93.80**	**0.51**
ประสิทธิภาพ ข้อ 1	การดำเนินงานของ พอช. มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	4.81	96.20	0.41
ประสิทธิภาพ ข้อ 2	หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และคู่มือการดำเนินงานโครงการมีความชัดเจน และสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนองค์กรชุมชนในพื้นที่	4.63	92.60	0.53
ประสิทธิภาพ ข้อ 4	กระบวนการดำเนินงานและเอกสารของ พอช. มีความเหมาะสมและไม่เป็นภาระเกินความจำเป็นกับชุมชน	4.37	87.37	0.71
ประสิทธิภาพ ข้อ 11	ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของ พอช. มีความสะดวกใช้งานง่าย และสนับสนุนการทำงานในพื้นที่ได้ดี	4.66	93.27	0.56
ประสิทธิภาพ ข้อ 12	ระบบติดตามและประเมินผลโครงการช่วยสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม	4.76	95.20	0.48
เจ้าหน้าที่ ข้อ 1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนได้อย่างเหมาะสม	4.80	95.97	0.43
เจ้าหน้าที่ ข้อ 3	เจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกับชุมชนในลักษณะเป็นพี่เลี้ยงหรือหุ้นส่วนการพัฒนา มากกว่าการสั่งการ	4.79	95.83	0.43
คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	**การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น**	**4.37**	**87.40**	**0.79**
ประสิทธิผล ข้อ 1	การดำเนินงานของ พอช. สามารถขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิผล	4.38	87.60	0.76
ประสิทธิผล ข้อ 6	การใช้ข้อมูลและองค์ความรู้ของ พอช. สนับสนุนการกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม	4.28	85.60	0.79

มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
ประสิทธิภาพ ข้อ 1	โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการของ พอช. เอื้อต่อการทำงานของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม	4.32	86.40	0.80
ประสิทธิภาพ ข้อ 4	ข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณามีความครบถ้วน เพียงพอ และทันต่อการตัดสินใจ	4.25	85.00	0.82
ประสิทธิภาพ ข้อ 6	กระบวนการประชุมและการพิจารณาวาระ มีความชัดเจน เป็นระบบ และเอื้อต่อการตัดสินใจ	4.41	88.20	0.84
ประสิทธิภาพ ข้อ 7	ระบบข้อมูลและสารสนเทศของ พอช. สนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.28	85.60	0.85
ประสิทธิภาพ ข้อ 9	กระบวนการดำเนินงานของ พอช. มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์	4.59	91.80	0.65
เจ้าหน้าที่ ข้อ 1	เจ้าหน้าที่ของ พอช. มีความรู้ ความเข้าใจในประเด็นงานและสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม	4.38	87.60	0.83
เจ้าหน้าที่ ข้อ 2	เจ้าหน้าที่สามารถจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาได้อย่างครบถ้วน เป็นระบบ และเพียงพอต่อการตัดสินใจ	4.44	88.80	0.76

เมื่อพิจารณาผลจากกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้รับการประเมินในระดับสูง โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ การดำเนินงานของ พอช. มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ มีคะแนน 4.81 คะแนน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนได้อย่างเหมาะสม 4.80 คะแนน และ เจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกับชุมชนในลักษณะเป็นพี่เลี้ยงหรือหุ้นส่วนการพัฒนา มากกว่าการสั่งการ 4.79 คะแนน ตามลำดับ สะท้อนจุดแข็งทั้งในด้านความโปร่งใสขององค์กรและบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการทำงานร่วมกับชุมชน

ขณะเดียวกัน ประเด็น กระบวนการดำเนินงานและเอกสารของ พอช. มีความเหมาะสมและไม่เป็นภาระเกินความจำเป็นกับชุมชน มีคะแนน 4.37 คะแนน ต่ำที่สุดในกลุ่มข้อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ รองลงมาคือ ความชัดเจนของหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และคู่มือการดำเนินงานโครงการ 4.63 คะแนน และระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของ พอช. ที่มีคะแนน 4.66 คะแนน แสดงให้เห็นว่า แม้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการดำเนินงานและเจ้าหน้าที่ในระดับสูง แต่ยังมีความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจต่อบุคลากรกับความพึงพอใจต่อระบบ ขั้นตอน และเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงาน

สำหรับกลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ คะแนนของข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอยู่ระหว่าง 4.25–4.59 คะแนน โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ กระบวนการดำเนินงานของ พอช. มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์ มีคะแนน 4.59 คะแนน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาได้อย่างครบถ้วน เป็นระบบ และเพียงพอต่อการตัดสินใจ 4.44 คะแนน และกระบวนการประชุมและการพิจารณาวาระมีความชัดเจน เป็นระบบ และเอื้อต่อการตัดสินใจ 4.41 คะแนน

ส่วนประเด็นที่มีคะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ ได้แก่ ข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณามีความครบถ้วน เพียงพอ และทันต่อการตัดสินใจ ซึ่งมีคะแนน 4.25 คะแนน และประเด็น การใช้ข้อมูลและ

องค์ความรู้ของ พอช. สนับสนุนการกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม กับ ระบบข้อมูลและสารสนเทศของ พอช. สนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 4.28 คะแนน ผลดังกล่าวสะท้อนว่า ในมุมมองของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ความยืดหยุ่นของการดำเนินงานและการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ได้รับการประเมินค่อนข้างเด่น ขณะที่ระบบข้อมูล เอกสาร และการสนับสนุนการตัดสินใจมีคะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ

เมื่อพิจารณาร่วมกันในเชิงเนื้อหา ผลการประเมินสะท้อนว่า การเป็นหุ้นส่วนของ พอช. มีทั้งมิติด้านความสัมพันธ์และมิติด้านระบบบริหารจัดการองค์กร โดยในมุมมองของผู้รับบริการ จุดแข็งปรากฏชัดที่ความโปร่งใส ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ และบทบาทการทำงานในลักษณะพี่เลี้ยงหรือหุ้นส่วน ขณะที่ในมุมมองของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ความยืดหยุ่นของกระบวนการและบทบาทของเจ้าหน้าที่เป็นองค์ประกอบที่ได้รับการประเมินในระดับสูงกว่าเรื่องระบบข้อมูลและเอกสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนเพิ่มเติมถึงเงื่อนไขด้านจำนวนบุคลากร ภาระงาน ความต่อเนื่องของผู้รับผิดชอบ การเชื่อมโยงข้อมูล และความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ ดังนั้น จึงควรแยก จุดแข็งด้านคุณภาพ ความรู้ความมุ่งมั่น และลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ ออกจาก ความเพียงพอของกำลังคนและประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนในระดับองค์กร ขณะเดียวกัน การพัฒนาระบบบริหารจัดการในฐานะหุ้นส่วนจำเป็นต้องอาศัยทั้งความใกล้ชิดและความยืดหยุ่นในการทำงาน ควบคู่กับระบบข้อมูล ขั้นตอน เอกสาร การกำกับติดตาม และกลไกสนับสนุนการตัดสินใจที่สามารถรองรับการทำงานร่วมกับพื้นที่ได้อย่างต่อเนื่อง

5.2 การวิเคราะห์ตามบริบท ปัจจัยสนับสนุน กระบวนการ ผลลัพธ์ และความยั่งยืน

การวิเคราะห์ในส่วนนี้มุ่งสังเคราะห์ผลการดำเนินงานของ พอช. โดยจัดระบบหลักฐานจากการสำรวจให้เชื่อมโยงกันตั้งแต่ บริบทและความเหมาะสมของการสนับสนุน ปัจจัยสนับสนุน กระบวนการดำเนินงาน ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ ตลอดจนความต่อเนื่องและความยั่งยืนของผลการพัฒนา เพื่อให้เห็นทั้งเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน กลไกที่ทำให้เกิดผล และศักยภาพในการรักษาหรือต่อยอดผลการพัฒนา

การวิเคราะห์ใช้ข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 600 ราย และคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการจำนวน 100 ราย โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบแต่ละด้านมาใช้เป็นหลักฐานเชิงปริมาณ และใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบการอธิบายกลไก เงื่อนไข และบริบท แสดงในตารางที่ 5.2-1

ตารางที่ 5.2-1 สรุปข้อคำถามและผลเชิงปริมาณที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบการดำเนินงาน

องค์ประกอบการวิเคราะห์	กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย STD
บริบทและความเหมาะสมของการสนับสนุน	ผู้รับบริการ	4.70	94.00	0.51
	คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	4.33	86.60	0.73
ปัจจัยสนับสนุน	ผู้รับบริการ	4.73	94.60	0.50
	คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	4.33	86.60	0.81
กระบวนการดำเนินงาน	ผู้รับบริการ	4.70	94.00	0.50

องค์ประกอบการวิเคราะห์	กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย STD
	คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	4.37	87.40	0.79
ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์	ผู้รับบริการ	4.70	94.00	0.50
	คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	4.44	88.80	0.71
ความต่อเนื่องและความยั่งยืนของผลการพัฒนา	ผู้รับบริการ	4.75	95.00	0.46
	คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ	4.41	88.20	0.75

เมื่อพิจารณาหลักฐานจาก กลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ทั้ง 5 องค์ประกอบอยู่ระหว่าง 4.70–4.75 คะแนน โดยข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ความต่อเนื่องและความยั่งยืนของผลการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.75 คะแนน รองลงมาคือข้อคำถามด้าน ปัจจัยสนับสนุน 4.73 คะแนน ส่วนบริบทและความเหมาะสมของการสนับสนุน กระบวนการดำเนินงาน และผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.70 คะแนน

สำหรับ กลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์อยู่ระหว่าง 4.33–4.44 คะแนน โดยข้อคำถามด้าน ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 4.44 คะแนน รองลงมาคือข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ความต่อเนื่องและความยั่งยืนของผลการพัฒนา 4.41 คะแนน และกระบวนการดำเนินงาน 4.37 คะแนน ขณะที่บริบทและความเหมาะสมของการสนับสนุน และปัจจัยสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.33 คะแนน

เมื่อพิจารณาในเชิงสังเคราะห์ หลักฐานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสะท้อนความเชื่อมโยงขององค์ประกอบการดำเนินงานเป็นลำดับ กล่าวคือ บริบทของพื้นที่เป็นฐานในการกำหนดโจทย์ คน กลไก ข้อมูล ภาคี และระบบองค์กรเป็นปัจจัยสนับสนุน กระบวนการมีส่วนร่วม ความยืดหยุ่น การประสานงาน และระบบสนับสนุนเป็นกลไกในการนำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ ขณะที่ผลที่เกิดขึ้นปรากฏตั้งแต่ระดับครัวเรือน คนและผู้นำองค์กรชุมชน ไปจนถึงเครือข่าย และความต่อเนื่องของผลขึ้นอยู่กับความสามารถในการรักษา ปรับใช้ และต่อยอดคน ความรู้ กลไก และทรัพยากรภายใต้บริบทที่เปลี่ยนแปลง รายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบนำเสนอในหัวข้อ 5.2.1–5.2.5 ต่อไป

5.2.1 บริบทและความเหมาะสมของการสนับสนุน

การพิจารณาบริบทและความเหมาะสมของการสนับสนุนมุ่งวิเคราะห์ว่า รูปแบบและเครื่องมือการสนับสนุนของ พอช. มีความสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการ และเงื่อนไขของชุมชนเพียงใด โดยใช้ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับผลต่อคุณภาพชีวิต ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัย ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการสนับสนุน การปรับตัวต่อสถานการณ์ ตลอดจนความเหมาะสมของเครื่องมือและความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาของพื้นที่เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ คะแนนของข้อคำถามดังกล่าว มิใช่คะแนนการประเมินบริบทโดยตรง แต่ใช้เป็นหลักฐานเชิงปริมาณประกอบการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพ

เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์จาก กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.51 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ข้อคำถามจาก กลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ จำนวน 2 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.73 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยดังกล่าวใช้เพื่อสรุประดับของข้อคำถามที่นำมาประกอบการวิเคราะห์ภายในแต่ละกลุ่ม มิได้ใช้เป็นคะแนนบริบทโดยตรง ดังแสดงในตารางที่ 5.2.1-1

ตารางที่ 5.2.1-1 ข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์บริบทและความเหมาะสมของการสนับสนุน

ประเด็นย่อยที่ใช้วิเคราะห์	มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
ผู้รับบริการ		**บริบทและความเหมาะสมของการสนับสนุน**	**4.70**	**94.00**	**0.51**
คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่	ประสิทธิผล ข้อ 2	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในชุมชนดีขึ้น	4.70	94.00	0.48
ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ	ประสิทธิผล ข้อ 4	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยเสริมสร้างรายได้หรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจของชุมชน	4.53	90.60	0.60
ความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัย	ประสิทธิผล ข้อ 6	การพัฒนาที่อยู่อาศัย (เช่น บ้านมั่นคง/บ้านพอเพียง) ช่วยให้ผู้มีรายได้น้อยมีความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.67	93.43	0.60
ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงหรือวิกฤต	ประสิทธิผล ข้อ 11	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้ชุมชนมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์วิกฤตต่างๆ	4.75	95.03	0.47
ความคุ้มค่าและความเหมาะสม	ประสิทธิผล ข้อ 12	การสนับสนุนของ พอช. ก่อให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าและเหมาะสมต่อชุมชน	4.78	95.67	0.44
การปรับตัวต่อสถานการณ์	ประสิทธิภาพ ข้อ 7	การดำเนินงานของ พอช. สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์เร่งด่วนหรือภาวะวิกฤตได้	4.75	94.97	0.47
คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ		**บริบทและความเหมาะสมของการสนับสนุน**	**4.33**	**86.60**	**0.73**
ความเหมาะสมของเครื่องมือกับพื้นที่	ประสิทธิผล ข้อ 2	เครื่องมือหรือโครงการที่ พอช. ใช้ในการสนับสนุนชุมชน มีความเหมาะสมต่อการแก้ไขปัญหาในพื้นที่	4.37	87.40	0.72
การตอบสนองต่อปัญหาพื้นที่	ประสิทธิผล ข้อ 7	การดำเนินงานของ พอช. สามารถตอบสนองต่อประเด็นปัญหาและความต้องการของพื้นที่ได้	4.29	85.80	0.74

เมื่อพิจารณาผลจากกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์บริบทและความเหมาะสมของการสนับสนุนได้รับการประเมินในระดับสูงทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ การสนับสนุนของ พอช. ก่อให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าและเหมาะสมต่อชุมชน มีคะแนน 4.78 คะแนน รองลงมาคือ การช่วยให้ชุมชนมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ และ ความสามารถของ พอช. ในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์เร่งด่วนหรือภาวะวิกฤต ซึ่งมีคะแนนเท่ากันที่ 4.75 คะแนน ขณะที่ผลด้านคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่มีคะแนน 4.70 คะแนน และความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยมีคะแนน 4.67 คะแนน

ประเด็นที่มีคะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบในกลุ่มผู้รับบริการคือ การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยเสริมสร้างรายได้หรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจของชุมชน มีคะแนน 4.53 คะแนน แม้ยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แต่ต่ำกว่าผลด้านอื่นที่นำมาประกอบการวิเคราะห์ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อนว่า ความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยสามารถเป็นฐานสำคัญของคุณภาพชีวิตได้ ขณะที่ครัวเรือนบางส่วนยังเผชิญข้อจำกัดด้านรายได้ หนี้สิน อาชีพ สาธารณูปโภค และปัจจัยภายนอกที่แตกต่างกันตามบริบทของพื้นที่

สำหรับกลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ประเด็น เครื่องมือหรือโครงการที่ พอช. ใช้ในการสนับสนุนชุมชนมีความเหมาะสมต่อการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มีคะแนน 4.37 คะแนน ขณะที่ การดำเนินงานของ พอช. สามารถตอบสนองต่อประเด็นปัญหาและความต้องการของพื้นที่ได้ มีคะแนน 4.29 คะแนน ผลดังกล่าวสะท้อนมุมมองเชิงบวกต่อความเหมาะสมของเครื่องมือและการตอบสนองต่อบริบทพื้นที่ แต่คะแนนของทั้งสองประเด็นอยู่ในระดับต่ำกว่าข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์จากกลุ่มผู้รับบริการโดยเปรียบเทียบ

เมื่อพิจารณาร่วมกันในเชิงเนื้อหา หลักฐานสะท้อนว่า การสนับสนุนของ พอช. มีความสัมพันธ์กับบริบทของพื้นที่ในหลายมิติ ทั้งคุณภาพชีวิต ที่อยู่อาศัย ความพร้อมต่อวิกฤต ความคุ้มค่า และความสามารถในการปรับตัว อย่างไรก็ตาม ระดับของผลที่เกิดขึ้นแตกต่างกันตามประเภทของปัญหา โดยเฉพาะมิติด้านรายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจซึ่งมีคะแนนต่ำกว่ามิติอื่นโดยเปรียบเทียบ ขณะที่มุมมองของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการยังชี้ให้เห็นพื้นที่สำหรับการพัฒนาในด้านความสามารถของเครื่องมือและกระบวนการดำเนินงานในการตอบสนองต่อโจทย์ของพื้นที่

ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนเพิ่มเติมว่า ปัญหาและเงื่อนไขของแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านประชากร สภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ ความพร้อมขององค์กร สิทธิในที่ดิน กฎหมายเฉพาะ และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้รูปแบบการสนับสนุนที่เหมาะสมไม่จำเป็นต้องเหมือนกันทุกพื้นที่ นอกจากนี้โจทย์การพัฒนายังมีแนวโน้มขยายจากเรื่องที่อยู่อาศัยไปสู่รายได้ อาชีพ สวัสดิการ การดูแลกลุ่มเปราะบาง และการรับมือกับภัยพิบัติหรือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงสะท้อนความจำเป็นของรูปแบบการสนับสนุนที่สามารถปรับให้สอดคล้องกับบริบทที่หลากหลาย

โดยสังเคราะห์ หลักฐานสนับสนุนว่าการดำเนินงานของ พอช. มีความสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของพื้นที่ในหลายด้าน ขณะเดียวกัน ระดับผลและความเหมาะสมของการสนับสนุนยังแตกต่างกันตามประเภทของปัญหาและพื้นฐานของแต่ละพื้นที่ การประเมินบริบทจึงควรพิจารณาทั้งความสามารถในการตอบโจทย์ที่มีอยู่เดิมและความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อโจทย์ใหม่ควบคู่กัน

5.2.2 ปัจจัยสนับสนุน

การดำเนินงานของ พอช. อาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายส่วนประกอบกัน ได้แก่ บุคลากร ข้อมูลและเทคโนโลยี กลไกชุมชนและกลไกพื้นที่ ภาคีและทรัพยากรภายนอก ตลอดจนระบบสนับสนุนขององค์กร โดยข้อคำถามเชิงปริมาณที่นำมาใช้ในส่วนนี้สะท้อนคุณภาพและความพร้อมของปัจจัยบางประเภท โดยเฉพาะด้านบุคลากร ข้อมูล ระบบสารสนเทศ โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการ และระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ส่วนประเด็นที่ไม่มีข้อคำถามวัดโดยตรง เช่น ความเพียงพอของกำลังคน งบประมาณ และความต่อเนื่องของทรัพยากร ใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบการวิเคราะห์ ทั้งนี้ คะแนนของข้อคำถามดังกล่าวมิใช่คะแนนการประเมินปัจจัยสนับสนุนโดยตรง แต่ใช้เป็นหลักฐานเชิงปริมาณประกอบการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพ

เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์จาก กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 2 ข้อ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.50 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ข้อคำถามจาก กลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ จำนวน 6 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.81 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 5.2.2-1

ตารางที่ 5.2.2-1 ข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุน

ปัจจัยสนับสนุน	มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
ผู้รับบริการ		**ปัจจัยสนับสนุน**	**4.73**	**94.60**	**0.50**
ข้อมูลและเทคโนโลยี	ประสิทธิภาพ ข้อ 11	ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของ พอช. มีความสะดวก ใช้งานง่าย และสนับสนุนการทำงานในพื้นที่ได้ดี	4.66	93.27	0.56
บุคลากร	เจ้าหน้าที่ ข้อ 1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนได้อย่างเหมาะสม	4.80	95.97	0.43
คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ		**ปัจจัยสนับสนุน**	**4.33**	**86.60**	**0.81**
ข้อมูลและองค์ความรู้	ประสิทธิผล ข้อ 6	การใช้ข้อมูลและองค์ความรู้ของ พอช. สนับสนุนการกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม	4.28	85.60	0.79
ระบบสนับสนุนองค์กร	ประสิทธิภาพ ข้อ 1	โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการของ พอช. เอื้อต่อการทำงานของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม	4.32	86.40	0.80
คุณภาพข้อมูล	ประสิทธิภาพ ข้อ 4	ข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณามีความครบถ้วน เพียงพอ และทันต่อการตัดสินใจ	4.25	85.00	0.82
ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ	ประสิทธิภาพ ข้อ 7	ระบบข้อมูลและสารสนเทศของ พอช. สนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.28	85.60	0.85

ปัจจัยสนับสนุน	มิติและ ข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
บุคลากรสนับสนุน กลไกกำกับ	เจ้าหน้าที่ ข้อ 1	เจ้าหน้าที่ของ พอช. มีความรู้ ความเข้าใจในประเด็นงาน และสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม	4.38	87.60	0.83
ระบบสนับสนุน การตัดสินใจ	เจ้าหน้าที่ ข้อ 2	เจ้าหน้าที่สามารถจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาได้อย่างครบถ้วน เป็นระบบ และเพียงพอต่อการตัดสินใจ	4.44	88.80	0.76

เมื่อพิจารณาผลจากกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ปัจจัยด้าน บุคลากร ได้รับการประเมินในระดับสูง โดยประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนได้อย่างเหมาะสม มีคะแนน 4.80 คะแนน ขณะที่ปัจจัยด้าน ข้อมูลและเทคโนโลยี ซึ่งพิจารณาจากความสะดวกในการใช้งานระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล และความสามารถในการสนับสนุนการทำงานในพื้นที่ มีคะแนน 4.66 คะแนน แม้ทั้งสองประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แต่ผลดังกล่าวสะท้อนว่าผู้รับบริการประเมินคุณภาพของบุคลากรสูงกว่าระบบข้อมูลและเทคโนโลยีโดยเปรียบเทียบ

ข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยขยายผลด้านบุคลากรให้เห็นว่า คุณภาพของเจ้าหน้าที่มิได้มีความหมายเดียวกับความเพียงพอของกำลังคน แม้ผลเชิงปริมาณสะท้อนความพึงพอใจสูงต่อความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ แต่ยังมีข้อสะท้อนเกี่ยวกับจำนวนบุคลากร ภาระงาน การหมุนเวียน ความต่อเนื่องของผู้รับผิดชอบ และสมรรถนะบางด้าน ซึ่งเป็นเงื่อนไขในระดับระบบมากกว่าคุณภาพของเจ้าหน้าที่รายบุคคล

สำหรับกลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สามารถจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาได้อย่างครบถ้วน เป็นระบบ และเพียงพอต่อการตัดสินใจ มีคะแนน 4.44 คะแนน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของ พอช. มีความรู้ ความเข้าใจในประเด็นงาน และสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม 4.38 คะแนน และ โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการของ พอช. เอื้อต่อการทำงานของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม 4.32 คะแนน

ขณะที่ประเด็นด้านข้อมูลมีคะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ โดย การใช้ข้อมูลและองค์ความรู้ของ พอช. สนับสนุนการกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม และ ระบบข้อมูลและสารสนเทศของ พอช. สนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนเท่ากันที่ 4.28 คะแนน ส่วนข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณามีความครบถ้วน เพียงพอ และทันต่อการตัดสินใจ มีคะแนน 4.25 คะแนน ซึ่งต่ำที่สุดในกลุ่มข้อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ ผลดังกล่าวสะท้อนความแตกต่างระหว่างการสนับสนุนจากบุคลากรกับความพร้อมของข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการกำกับและการตัดสินใจ

เมื่อพิจารณาร่วมกันในเชิงเนื้อหา ผลเชิงปริมาณสะท้อนว่า บุคลากรเป็นปัจจัยสนับสนุนที่ได้รับการประเมินค่อนข้างเด่นในทั้งสองกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ขณะที่ระบบข้อมูล เทคโนโลยี และการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการวิเคราะห์และการตัดสินใจยังมีระดับคะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ โดยเฉพาะในมุมมองของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ จึงสะท้อนว่าการมีระบบข้อมูลหรือการมีข้อมูลอยู่แล้ว มิได้หมายความว่าข้อมูลดังกล่าวจะสามารถเชื่อมโยง จัดเตรียม และนำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกกรณี

สำหรับกลไกชุมชนและภาคี ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนว่า ระดับความพร้อมมีความแตกต่างกันทั้งด้านผู้นำและทีมงาน ระบบเลขานุการ การบริหารทรัพยากร ระบบตรวจสอบ และความสามารถในการประสานกับภาคี ขณะเดียวกัน ภาคีภายนอกมีบทบาทในการเสริมทรัพยากร ความรู้ อำนาจหน้าที่ และโอกาสในส่วนที่ชุมชนไม่สามารถจัดการได้ด้วยตนเองทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องจากการประสานความร่วมมือไปสู่การบูรณาการทรัพยากรและการดำเนินงานร่วมกันยังแตกต่างกันตามพื้นที่และประเด็นงาน

โดยสังเคราะห์ ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานของ พอช. ประกอบด้วยทั้ง คุณภาพและความเพียงพอของบุคลากร กลไก ข้อมูล เทคโนโลยี ภาคี และระบบองค์กร ผลเชิงปริมาณช่วยสะท้อนคุณภาพและความพร้อมของปัจจัยบางส่วน โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรและระบบสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง ขณะที่ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความสามารถในการเชื่อมปัจจัยต่าง ๆ เข้าด้วยกันจำเป็นต้องพิจารณาร่วมกับหลักฐานเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถอธิบายเงื่อนไขที่สนับสนุนหรือจำกัดผลการดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน

5.2.3 กระบวนการดำเนินงาน

กระบวนการดำเนินงานเป็นองค์ประกอบที่มีข้อคำถามเชิงปริมาณรองรับหลายประเด็น โดยครอบคลุมความโปร่งใส ความเหมาะสมของเอกสารและขั้นตอน ความคล่องตัวของกลไกพื้นที่ ความสามารถในการปรับตัว การมีส่วนร่วม การใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง ระบบข้อมูล การติดตามและประเมินผล การประสานภาคี ตลอดจนกระบวนการกระจายอำนาจ การบูรณาการความร่วมมือ และระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ทั้งนี้ คะแนนของข้อคำถามดังกล่าวมิใช่คะแนนการประเมินกระบวนการดำเนินงานโดยตรง แต่ใช้เป็นหลักฐานเชิงปริมาณประกอบการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพ

เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์จาก กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 9 ข้อ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.50 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ข้อคำถามจาก กลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ จำนวน 6 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.79 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 5.2.3-1

ตารางที่ 5.2.3-1 ข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงาน

องค์ประกอบของกระบวนการ	มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
ผู้รับบริการ		**กระบวนการดำเนินงาน**	**4.70**	**94.00**	**0.50**
ความโปร่งใส	ประสิทธิภาพ ข้อ 1	การดำเนินงานของ พอช. มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	4.81	96.20	0.41
เอกสารและขั้นตอน	ประสิทธิภาพ ข้อ 4	กระบวนการดำเนินงานและเอกสารของ พอช. มีความเหมาะสมและไม่เป็นภาระเกินความจำเป็นกับชุมชน	4.37	87.37	0.71
ความคล่องตัวของกลไกพื้นที่	ประสิทธิภาพ ข้อ 5	กลุ่มจังหวัดเป็นฐานในการบริหารจัดการและพิจารณาโครงการ ทำให้คล่องตัว รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น	4.66	93.27	0.52

องค์ประกอบของกระบวนการ	มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
การปรับตัว	ประสิทธิภาพ ข้อ 7	การดำเนินงานของ พอช. สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์เร่งด่วนหรือภาวะวิกฤตได้	4.75	94.97	0.47
การมีส่วนร่วม	ประสิทธิภาพ ข้อ 9	พอช. เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน	4.78	95.50	0.45
พื้นที่เป็นตัวตั้ง	ประสิทธิภาพ ข้อ 10	การพัฒนาของ พอช. โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง ช่วยให้ชุมชนสามารถจัดทำแผนและเชื่อมโยงการพัฒนากับท้องถิ่น / หน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม	4.76	95.20	0.46
ระบบข้อมูล	ประสิทธิภาพ ข้อ 11	ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของ พอช. มีความสะดวก ใช้งานง่าย และสนับสนุนการทำงานในพื้นที่ได้ดี	4.66	93.27	0.56
การติดตามและประเมินผล	ประสิทธิภาพ ข้อ 12	ระบบติดตามและประเมินผลโครงการช่วยสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม	4.76	95.20	0.48
การประสานภาคี	ประสิทธิภาพ ข้อ 13	การประสานงานกับหน่วยงานภาคีมีความเหมาะสมและสนับสนุนการทำงานในพื้นที่	4.76	95.27	0.47
คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ		**กระบวนการดำเนินงาน**	**4.37**	**87.40**	**0.79**
การกระจายอำนาจ	ประสิทธิภาพ ข้อ 2	การกระจายอำนาจและการบริหารจัดการในระดับพื้นที่ มีความคล่องตัวและสนับสนุนการตัดสินใจได้	4.30	86.00	0.85
การบูรณาการภาคี	ประสิทธิภาพ ข้อ 3	การประสานและบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาคี สนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.38	87.60	0.74
ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	ประสิทธิภาพ ข้อ 4	ข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณามีความครบถ้วน เพียงพอ และทันต่อการตัดสินใจ	4.25	85.00	0.82
กระบวนการประชุม	ประสิทธิภาพ ข้อ 6	กระบวนการประชุมและการพิจารณาวาระ มีความชัดเจน เป็นระบบ และเอื้อต่อการตัดสินใจ	4.41	88.20	0.84
ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ	ประสิทธิภาพ ข้อ 7	ระบบข้อมูลและสารสนเทศของ พอช. สนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.28	85.60	0.85
ความยืดหยุ่น	ประสิทธิภาพ ข้อ 9	กระบวนการดำเนินงานของ พอช. มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์	4.59	91.80	0.65

เมื่อพิจารณาผลจากกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานได้รับการประเมินในระดับสูง โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ การดำเนินงานของ พอช. มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ มีคะแนน 4.81 คะแนน รองลงมาคือ การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน 4.78 คะแนน ขณะที่การใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง ระบบติดตามและประเมินผล และการประสานงานกับหน่วยงานภาคีมีคะแนนเท่ากันที่ 4.76 คะแนน และความสามารถในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์เร่งด่วนหรือภาวะวิกฤตมีคะแนน 4.75 คะแนน สะท้อนจุดเด่นด้านความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความยืดหยุ่น และการเชื่อมโยงการดำเนินงานกับพื้นที่และภาคี

ประเด็นที่มีคะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบในกลุ่มผู้รับบริการคือ กระบวนการดำเนินงานและเอกสารของ พอช. มีความเหมาะสมและไม่เป็นภาระเกินความจำเป็นกับชุมชน ซึ่งมีคะแนน 4.37 คะแนน และมีค่า STD เท่ากับ 0.71 สูงกว่าข้ออื่นในกลุ่มที่นำมาวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบ ขณะที่ความคล่องตัวของกลไกพื้นที่และระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลมีคะแนนเท่ากันที่ 4.66 คะแนน ผลดังกล่าวสะท้อนว่า แม้รูปแบบการทำงานในด้านความสัมพันธ์ การมีส่วนร่วม และการปรับตัวได้รับการประเมินในระดับสูง แต่ยังมีองค์ประกอบด้านระบบ เอกสาร และเครื่องมือสนับสนุนบางส่วนที่มีคะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ

สำหรับกลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ กระบวนการดำเนินงานของ พอช. มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์ มีคะแนน 4.59 คะแนน รองลงมาคือ กระบวนการประชุมและการพิจารณาวาระมีความชัดเจน เป็นระบบ และเอื้อต่อการตัดสินใจ 4.41 คะแนน และ การประสานและบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4.38 คะแนน

ขณะที่ประเด็นที่มีคะแนนต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ ได้แก่ ข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณามีความครบถ้วน เพียงพอ และทันต่อการตัดสินใจ มีคะแนน 4.25 คะแนน ระบบข้อมูลและสารสนเทศของ พอช. สนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4.28 คะแนน และ การกระจายอำนาจและการบริหารจัดการในระดับพื้นที่มีความคล่องตัวและสนับสนุนการตัดสินใจได้ 4.30 คะแนน นอกจากนี้ ข้อการกระจายอำนาจและระบบข้อมูลและสารสนเทศมีค่า STD เท่ากันที่ 0.85 ซึ่งสูงกว่าข้ออื่นโดยเปรียบเทียบ สะท้อนว่ามุมมองต่อองค์ประกอบดังกล่าวมีการกระจายตัวมากกว่า

เมื่อพิจารณาร่วมกันในเชิงเนื้อหา ผลการประเมินสะท้อนว่า ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวเป็นองค์ประกอบที่ได้รับการประเมินในระดับค่อนข้างเด่นจากทั้งสองกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ขณะที่ระบบข้อมูล เอกสาร และกลไกสนับสนุนการตัดสินใจมีคะแนนต่ำกว่าหลายองค์ประกอบโดยเปรียบเทียบ โดยเฉพาะในมุมมองของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ทั้งนี้ ข้อมูลของทั้งสองกลุ่มสะท้อนคนละระดับของกระบวนการ จึงมิได้ใช้เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานระหว่างกลุ่มโดยตรง

ข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยขยายภาพดังกล่าว โดยความยืดหยุ่นและการเปิดให้ชุมชนร่วมคิด ร่วมวางแผนและร่วมตัดสินใจถูกสะท้อนเป็นลักษณะสำคัญของรูปแบบการทำงาน ขณะเดียวกัน ยังมีข้อสะท้อนว่ากลไกการกระจายอำนาจมีระดับความพร้อมแตกต่างกัน และระบบงานบางส่วนมีข้อกำหนดหรือขั้นตอนที่อาจลดความคล่องตัวของการทำงานจากฐานพื้นที่ ในทำนองเดียวกัน คุณภาพและบทบาทของเจ้าหน้าที่สามารถช่วยอธิบายขั้นตอน ตรวจสอบเอกสาร ประสานงาน และสนับสนุนให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่องได้ แต่ไม่สามารถทดแทนความชัดเจนหรือความเหมาะสมของระบบได้ทั้งหมด

ด้านการประสานงานและข้อมูลมีลักษณะหลายระดับเช่นเดียวกัน การมีเครือข่ายหรือความร่วมมือมิได้หมายความว่าจะเกิดการบูรณาการอย่างต่อเนื่องในทุกพื้นที่ ขณะที่การมีฐานข้อมูลมิได้หมายความว่าข้อมูลจะสามารถเชื่อมโยงและพร้อมใช้สำหรับการวิเคราะห์และการตัดสินใจในทุกระดับโดยอัตโนมัติ ข้อสะท้อนเชิงคุณภาพจึงสอดคล้องกับผลเชิงปริมาณที่แสดงความแตกต่างของความพร้อมระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของกระบวนการดำเนินงาน

โดยสังเคราะห์ สามารถพิจารณาลำดับของการดำเนินงานได้ว่า บริบทของพื้นที่เป็นฐานในการกำหนดโจทย์ คน กลไก ข้อมูล ภาคี และระบบองค์กรเป็นปัจจัยสนับสนุน ขณะที่การมีส่วนร่วม ความยืดหยุ่นการประสานงาน ระบบข้อมูล การติดตาม และระบบกำกับเป็นกระบวนการที่นำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินงาน ประสิทธิผลของกระบวนการจึงมิได้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเชื่อมโยงองค์ประกอบเหล่านี้ให้ทำงานร่วมกันได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่

5.2.4 ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์

การวิเคราะห์ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์พิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่ผู้มีส่วนได้เสียรับรู้จากการสนับสนุนของ พอช. ในหลายระดับ ตั้งแต่ครัวเรือนและคุณภาพชีวิต คนและผู้นำ องค์กรชุมชนและกลไก ตลอดจนชุมชนและเครือข่าย โดยใช้ข้อคำถามที่สะท้อนการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ เป็นหลักฐานเชิงปริมาณ และใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบการอธิบายลักษณะและเงื่อนไขของผลที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ คะแนนของข้อคำถามดังกล่าวมิใช่การวัดผลสัมฤทธิ์เชิงวัตถุโดยตรง แต่สะท้อนการรับรู้ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลต่อผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์จาก กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 11 ข้อ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.50 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ข้อคำถามจาก กลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ จำนวน 2 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.71 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยดังกล่าวใช้เพื่อสรุประดับของข้อคำถามที่นำมาประกอบการวิเคราะห์ภายในแต่ละกลุ่ม มิได้ใช้เป็นคะแนนผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์โดยตรง ดังแสดงในตารางที่ 5.2.4-1

ตารางที่ 5.2.4-1 ข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์

ระดับผลลัพธ์	มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
ผู้รับบริการ		**ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์**	**4.70**	**94.00**	**0.50**
ครัวเรือนและคุณภาพชีวิต	ประสิทธิผล ข้อ 2	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในชุมชนดีขึ้น	4.70	94.00	0.48
ครัวเรือนและคุณภาพชีวิต	ประสิทธิผล ข้อ 4	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยเสริมสร้างรายได้หรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจของชุมชน	4.53	90.60	0.60
ครัวเรือนและคุณภาพชีวิต	ประสิทธิผล ข้อ 6	การพัฒนาที่อยู่อาศัย (เช่น บ้านมั่นคง/บ้านพอเพียง) ช่วยให้ผู้มีรายได้น้อยมีความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.67	93.43	0.60
ครัวเรือนและคุณภาพชีวิต	ประสิทธิผล ข้อ 7	กองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยเสริมสร้างระบบดูแลคนในชุมชนและความมั่นคงในชีวิต	4.67	93.37	0.49

ระดับผลลัพธ์	มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
คนและผู้นำ	ประสิทธิผล ข้อ 5	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหาได้มากขึ้น	4.64	92.70	0.53
คนและผู้นำ	ประสิทธิผล ข้อ 8	การพัฒนาแกนนำหรือผู้นำชุมชนช่วยให้มีศักยภาพในการขับเคลื่อนงานพัฒนาเพิ่มขึ้น	4.73	94.57	0.47
คนและผู้นำ	ประสิทธิผล ข้อ 11	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้ชุมชนมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ	4.75	95.03	0.47
องค์กรชุมชนและกลไก	ประสิทธิผล ข้อ 10	การสนับสนุนของ พอช. ทำให้ชุมชนมีข้อมูลและแผนพัฒนาที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	4.73	94.57	0.48
องค์กรชุมชนและกลไก	ประสิทธิผล ข้อ 13	การสนับสนุนของ พอช. ทำให้สภาองค์กรชุมชน เป็นกลไกกลางในการเชื่อมโยงนำไปสู่การพัฒนาชุมชน	4.78	95.53	0.44
องค์กรชุมชนและกลไก	ประสิทธิผล ข้อ 14	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) บริหารจัดการ วางแผน และดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็งมากขึ้น	4.76	95.17	0.45
ชุมชนและเครือข่าย	ประสิทธิผล ข้อ 9	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนได้รับการยอมรับในระดับพื้นที่ และสามารถเชื่อมโยงทรัพยากรและการสนับสนุนจากหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ ได้มากขึ้น	4.72	94.47	0.50
คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ		**ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์**	**4.44**	**88.80**	**0.71**
องค์กรชุมชนและกลไก	ประสิทธิผล ข้อ 4	การสนับสนุนของ พอช. ช่วยให้กลไกชุมชนสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็ง	4.41	88.20	0.75
ชุมชนและเครือข่าย	ประสิทธิผล ข้อ 9	โดยภาพรวม การดำเนินงานของ พอช. สามารถสร้างผลลัพธ์ต่อการพัฒนาชุมชนได้อย่างเหมาะสม	4.46	89.20	0.67

เมื่อพิจารณาผลจากกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์ผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ได้รับการประเมินในระดับสูงทุกประเด็น โดยในระดับ องค์กรชุมชนและกลไก ประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ การสนับสนุนของ พอช. ทำให้สภาองค์กรชุมชนเป็นกลไกกลางในการเชื่อมโยง นำไปสู่การพัฒนาชุมชน มีคะแนน 4.78 คะแนน รองลงมาคือ การช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับสามารถบริหารจัดการ วางแผน และดำเนินงานพัฒนาด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็งมากขึ้น 4.76 คะแนน และการทำให้ชุมชนมีข้อมูลและแผนพัฒนาที่สามารถนำไปใช้ได้จริง 4.73 คะแนน

ในระดับ คนและผู้นำ การช่วยให้ชุมชนมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ มีคะแนน 4.75 คะแนน และการพัฒนาแกนนำหรือผู้นำชุมชนให้มีศักยภาพในการขับเคลื่อนงานพัฒนามีคะแนน 4.73 คะแนน ขณะที่การช่วยให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหาได้มากขึ้นมีคะแนน 4.64 คะแนน ซึ่งต่ำกว่าอีกสองประเด็นในระดับเดียวกันโดยเปรียบเทียบ สะท้อนว่าการพัฒนาศักยภาพและความพร้อมของกลไกมิได้หมายความว่าทุกชุมชนจะสามารถจัดการปัญหาด้วยตนเองได้ในระดับเดียวกัน

สำหรับระดับ ครัวเรือนและคุณภาพชีวิต การช่วยให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในชุมชนดีขึ้นมีคะแนน 4.70 คะแนน ขณะที่ผลด้านความมั่นคงของที่อยู่อาศัยและระบบสวัสดิการชุมชนมีคะแนนเท่ากันที่ 4.67 คะแนน ส่วนการเสริมสร้างรายได้หรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจของชุมชน มีคะแนน 4.53 คะแนน ซึ่งต่ำที่สุดในกลุ่มข้อคำถามที่นำมาประกอบการวิเคราะห์ แม้ยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อนว่า ความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยและระบบสวัสดิการสามารถเป็นฐานสำคัญของคุณภาพชีวิตได้ แต่ครัวเรือนบางส่วนยังเผชิญข้อจำกัดด้านรายได้ หนี้สิน อาชีพ และภาระค่าใช้จ่าย จึงไม่อาจตีความความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยว่าเท่ากับความมั่นคงของชีวิตในทุกมิติ

ในระดับ ชุมชนและเครือข่าย ผู้รับบริการประเมินการสนับสนุนที่ช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนได้รับการยอมรับในระดับพื้นที่ และสามารถเชื่อมโยงทรัพยากรและการสนับสนุนจากหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ ได้มากขึ้นที่ 4.72 คะแนน สะท้อนผลที่เกิดขึ้นต่อความสามารถในการเชื่อมโยงภาคีและทรัพยากรของขบวนองค์กรชุมชน

สำหรับกลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ประเด็น โดยภาพรวม การดำเนินงานของ พอช. สามารถสร้างผลลัพธ์ต่อการพัฒนาชุมชนได้อย่างเหมาะสม มีคะแนน 4.46 คะแนน ขณะที่ การสนับสนุนของ พอช. ช่วยให้กลไกชุมชนสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็ง มีคะแนน 4.41 คะแนน ผลดังกล่าวสะท้อนมุมมองเชิงบวกต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งในระดับการพัฒนาชุมชนโดยภาพรวมและความเข้มแข็งของกลไกชุมชน โดยมิได้นำคะแนนดังกล่าวมาเปรียบเทียบโดยตรงกับผลจากกลุ่มผู้รับบริการ เนื่องจากข้อคำถามและระดับของมุมมองแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาร่วมกันในเชิงเนื้อหา หลักฐานสะท้อนผลการเปลี่ยนแปลงในหลายระดับ ตั้งแต่คุณภาพชีวิตและความมั่นคงของครัวเรือน การพัฒนาคนและผู้นำ ความสามารถในการใช้ข้อมูลและแผน การทำงานผ่านกลไกองค์กรชุมชน การบริหารจัดการตนเอง ตลอดจนการได้รับการยอมรับและการเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคี อย่างไรก็ตาม ระดับของผลในแต่ละมิติมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะผลด้านรายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจซึ่งมีคะแนนต่ำกว่าผลด้านอื่นโดยเปรียบเทียบ

ข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยขยายผลดังกล่าว โดยในระดับคนและองค์กรชุมชน ความสามารถในการสร้างและรักษาผลการพัฒนาสัมพันธ์กับการมีผู้นำและทีมงาน ระบบออมและกองทุน ข้อมูลและแผน ระบบบัญชีความโปร่งใส การแบ่งบทบาท และการเรียนรู้จากการปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องแยกระหว่าง การมีโครงสร้างหรือองค์กรชุมชน กับ ความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานจริงและนำกลไกกลับมาใช้จัดการกับปัญหาใหม่ ขณะที่ในระดับชุมชนและเครือข่าย การเชื่อมโยงภาคีและทรัพยากรเป็นผลที่ปรากฏ แต่ยังไม่เพียงพอที่จะสรุปถึงการบูรณาการหรือการรับช่วงภารกิจอย่างต่อเนื่องในทุกพื้นที่

โดยสังเคราะห์ ผลที่สะท้อนจากหลักฐานสามารถจำแนกได้ตั้งแต่ระดับ ครัวเรือนและคุณภาพชีวิต คนและผู้นำ องค์กรชุมชนและกลไก ไปจนถึงชุมชนและเครือข่าย โดยผลด้านที่อยู่อาศัย การพัฒนาผู้นำ กลไก

ชุมชน การจัดการตนเอง และการเชื่อมโยงทรัพยากรปรากฏค่อนข้างชัด ขณะที่ผลด้านเศรษฐกิจและระดับการต่อยอดยังแตกต่างกันตามพื้นฐานและบริบทของแต่ละพื้นที่ ผลลัพธ์เหล่านี้จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงหลายระดับที่มีความเชื่อมโยงกัน

5.2.5 ความต่อเนื่องและความยั่งยืนของผลการพัฒนา

การวิเคราะห์ส่วนนี้ใช้ข้อคำถามที่สะท้อนการพึ่งพาตนเอง ความต่อเนื่องและความเข้มแข็งของกลไกชุมชน ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และการติดตามหนุนเสริมจาก พอช. เป็นหลักฐานเชิงปริมาณประกอบกับข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อพิจารณาเงื่อนไขและศักยภาพของชุมชนในการรักษา ปรับใช้ และต่อยอดผลการพัฒนา ทั้งนี้ คะแนนของข้อคำถามดังกล่าว มิใช่คะแนนการประเมินความยั่งยืนโดยตรง แต่ใช้เป็นหลักฐานประกอบการวิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต่อเนื่องของผลการพัฒนา

เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์จาก กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่าเฉลี่ย STD เท่ากับ 0.46 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ข้อคำถามจาก กลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ จำนวน 1 ข้อ มีคะแนนเท่ากับ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 และมีค่า STD เท่ากับ 0.75 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 5.2.5-1

ตารางที่ 5.2.5-1 ข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์ความต่อเนื่องและความยั่งยืนของผลการพัฒนา

มิติที่เกี่ยวข้องกับความต่อเนื่อง	มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
ผู้รับบริการ		**ความต่อเนื่องและความยั่งยืนของผลการพัฒนา**	**4.75**	**95.00**	**0.46**
การพึ่งพาตนเอง	ประสิทธิผล ข้อ 5	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหาได้มากขึ้น	4.64	92.70	0.53
การจัดการตนเองอย่างต่อเนื่อง	ประสิทธิผล ข้อ 14	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) บริหารจัดการ วางแผน และดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็งมากขึ้น	4.76	95.17	0.45
ความสามารถในการปรับตัว	ประสิทธิผล ข้อ 11	การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้ชุมชนมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ	4.75	95.03	0.47
การหนุนเสริมต่อเนื่อง	เจ้าหน้าที่ ข้อ 10	เจ้าหน้าที่มีการติดตาม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง	4.83	96.60	0.40

มิติที่เกี่ยวข้องกับความต่อเนื่อง	มิติและข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนน	ร้อยละ	STD
คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ		**ความต่อเนื่องและความยั่งยืนของผลการพัฒนา**	**4.41**	**88.20**	**0.75**
ความต่อเนื่องของกลไกชุมชน	ประสิทธิผล ข้อ 4	การสนับสนุนของ พอช. ช่วยให้กลไกชุมชนสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็ง	4.41	88.20	0.75

เมื่อพิจารณาผลจากกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับความต่อเนื่องของผลการพัฒนาได้รับการประเมินในระดับสูงทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีการติดตาม สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง มีคะแนน 4.83 คะแนน รองลงมาคือ การช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับสามารถบริหารจัดการ วางแผน และดำเนินงานพัฒนาด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็งมากขึ้น 4.76 คะแนน และ การช่วยให้ชุมชนมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ 4.75 คะแนน สะท้อนองค์ประกอบที่เอื้อต่อความต่อเนื่องทั้งจากความสามารถของกลไกภายในชุมชนและการหนุนเสริมจาก พอช.

ขณะที่ประเด็น การช่วยให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหาได้มากขึ้น มีคะแนน 4.64 คะแนน ซึ่งต่ำกว่าประเด็นอื่นในกลุ่มข้อคำถามที่นำมาวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบ แม้ยังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ผลดังกล่าวมีนัยสำคัญต่อการวิเคราะห์ความต่อเนื่อง เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องหรือการมีกลไกชุมชนที่เข้มแข็งมิได้หมายความว่า ทุกชุมชนจะมีความสามารถในการพึ่งพาตนเองและจัดการกับปัญหาใหม่ได้ในระดับเดียวกัน

สำหรับกลุ่มคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ข้อคำถามที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์คือ การสนับสนุนของ พอช. ช่วยให้กลไกชุมชนสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็ง ซึ่งมีคะแนน 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 และมีค่า STD เท่ากับ 0.75 ผลดังกล่าวสะท้อนมุมมองเชิงบวกต่อความต่อเนื่องและความเข้มแข็งของกลไกชุมชน แต่เนื่องจากเป็นข้อคำถามเพียงข้อเดียวและมิได้วัดความยั่งยืนโดยตรง จึงควรใช้เป็นหลักฐานประกอบร่วมกับข้อมูลด้านอื่น ไม่ควรตีความเป็นระดับความยั่งยืนของผลการพัฒนาโดยลำพัง

เมื่อพิจารณาร่วมกันในเชิงเนื้อหา หลักฐานสะท้อนองค์ประกอบที่เอื้อต่อความต่อเนื่องของผลการพัฒนาในหลายด้าน ได้แก่ ความสามารถในการพึ่งพาและจัดการตนเอง ความต่อเนื่องและความเข้มแข็งของกลไก ความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และความต่อเนื่องของการหนุนเสริมจาก พอช. อย่างไรก็ตาม ความยั่งยืนมิได้หมายถึงการดำเนินกิจกรรมหรือรักษาสภาพผลเดิมไว้โดยไม่เปลี่ยนแปลงเท่านั้น แต่เกี่ยวข้องกับความสามารถของชุมชนในการนำคน ความรู้ กลไก และทรัพยากรที่มีอยู่กลับมาใช้ ปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และต่อยอดไปสู่โจทย์ใหม่

ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนว่า ในชุมชนที่มีประสบการณ์สะสม มีกลไกที่สามารถทำหน้าที่ได้จริง และมีการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร การดำเนินงานสามารถต่อยอดจากประเด็นตั้งต้นไปสู่งานด้านสวัสดิการ อาชีพ ข้อมูล การดูแลกลุ่มเปราะบาง หรือการรับมือภัยพิบัติได้มากขึ้น ขณะที่ระดับการต่อยอดดังกล่าวมิได้เกิดขึ้นเท่ากันในทุกพื้นที่ การเรียนรู้จากการดำเนินงานและการถ่ายทอดประสบการณ์จึงเป็นส่วนหนึ่งของความสามารถในการรักษาและนำกลไกกลับมาใช้ในระยะต่อไป

อีกเงื่อนไขสำคัญคือ ความต่อเนื่องของคนและทรัพยากร โดยข้อมูลเชิงคุณภาพจากทั้งระดับชุมชนและระดับระบบสะท้อนประเด็นการสูงวัยของแกนนำ การสร้างคนรุ่นใหม่ การกระจายบทบาท การถ่ายทอดความรู้ และการรักษาคนที่มีประสบการณ์ให้อยู่ในกระบวนการ ขณะเดียวกัน ระบบออม กองทุน และทรัพยากรพื้นฐานมีความสำคัญต่อการรักษาความสามารถในการทำงานของกลไก มิให้คงเหลือเฉพาะโครงสร้างองค์กรโดยขาดการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ผลการพัฒนายังอยู่ภายใต้ความไม่แน่นอนจากภาวะเศรษฐกิจ ภัยพิบัติ และสถานการณ์ภายนอก ซึ่งอาจทำให้ชุมชนต้องนำทรัพยากรกลับมาใช้เพื่อฟื้นฟูปัญหาพื้นฐานที่เคยได้รับการพัฒนาแล้ว ความยั่งยืนจึงควรถูกพิจารณาในความหมายของ ความสามารถในการปรับตัว ฟื้นตัว และนำกลไกที่มีอยู่กลับมาใช้จัดการสถานการณ์ใหม่ มากกว่าการคงสภาพผลเดิมไว้โดยไม่เปลี่ยนแปลง

โดยสังเคราะห์ หลักฐานตั้งแต่บริบท ปัจจัยสนับสนุน กระบวนการดำเนินงาน และผลลัพธ์ ไปจนถึงเงื่อนไขด้านความต่อเนื่อง สะท้อนลำดับขององค์ประกอบการพัฒนาที่เชื่อมโยงกัน กล่าวคือ บริบทของพื้นที่เป็นฐานของโจทย์ คน กลไก ข้อมูล ภาคี และระบบองค์กรเป็นฐานสนับสนุน กระบวนการมีส่วนร่วม การประสานงาน และการหนุนเสริมเป็นกลไกในการดำเนินงาน ขณะที่ผลที่รับรู้ปรากฏตั้งแต่ระดับครัวเรือนไปจนถึงระดับเครือข่าย ส่วนความต่อเนื่องของผลขึ้นอยู่กับความสามารถในการรักษา ปรับใช้ และต่อยอดคน ความรู้ กลไก และทรัพยากรภายใต้บริบทที่เปลี่ยนแปลง

5.3 ข้อค้นพบสำคัญจากการประเมิน

จากการสังเคราะห์ผลการสำรวจผู้รับบริการ ผลการสำรวจคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ตลอดจนผลการวิเคราะห์ตามประเด็นการพัฒนาของแผนปฏิบัติการ บริบท ปัจจัยสนับสนุน กระบวนการ ผลลัพธ์ ความต่อเนื่อง และแนวโน้มของผลการสำรวจ สามารถสังเคราะห์ข้อค้นพบสำคัญที่สะท้อนทั้งจุดแข็งของแนวทางการดำเนินงานและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการรักษาและต่อยอดผลการพัฒนาได้ดังนี้

1) พอช. มีฐานความพึงพอใจและการยอมรับต่อแนวทางการดำเนินงานในระดับสูง

ผลการสำรวจปี 2569 สะท้อนฐานความพึงพอใจในระดับสูงจากทั้งสองกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยผู้รับบริการมีคะแนนความพึงพอใจภาพรวม 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.69 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่องจาก 4.43 คะแนน ในปี 2565 ขณะที่คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการมีคะแนนภาพรวม 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.58 ซึ่งเป็นระดับสูงที่สุดในช่วงปี 2566–2569 แม้ผลย้อนหลังของกลุ่มดังกล่าวจะมีลักษณะผันผวน

เมื่อพิจารณาร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพ ระดับความพึงพอใจดังกล่าวสอดคล้องกับการให้คุณค่าต่อแนวทางการทำงานที่ใกล้ชิดกับชุมชน ความยืดหยุ่น บทบาทของเจ้าหน้าที่ และการเปิดพื้นที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วม อย่างไรก็ตาม คะแนนในระดับสูงมิได้หมายความว่าทุกองค์ประกอบของระบบมีระดับความพร้อมเท่ากัน เนื่องจากยังปรากฏความแตกต่างในประเด็นระบบข้อมูล กระบวนการ เอกสาร การกระจายอำนาจ และความต่อเนื่องของทรัพยากรและบุคลากร

2) การใช้พื้นที่เป็นฐานและการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นลักษณะสำคัญของรูปแบบการทำงานของ พอช.

หลักฐานจากทั้งการสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสะท้อนสอดคล้องกันว่า การใช้พื้นที่เป็นฐานมิได้มีความหมายเพียงการนำโครงการหรือทรัพยากรลงสู่พื้นที่ แต่ครอบคลุมการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีบทบาทในการกำหนดปัญหา จัดทำข้อมูลและแผน ร่วมตัดสินใจ บริหารจัดการ และเชื่อมโยงการพัฒนากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกลไกชุมชนและสภาองค์กรชุมชนเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเชื่อมการดำเนินงานในระดับพื้นที่

จุดเด่นดังกล่าวดำรงอยู่ควบคู่กับความแตกต่างของความพร้อมระหว่างพื้นที่ ทั้งด้านผู้นำ ทีมงาน ระบบบริหาร ทรัพยากร และความสามารถในการรับผิดชอบภารกิจ การกระจายบทบาทสู่พื้นที่จึงมิได้ให้ผลในระดับเดียวกันโดยอัตโนมัติ แต่สัมพันธ์กับศักยภาพของกลไกและฐานความพร้อมที่แต่ละพื้นที่มีอยู่

3) เจ้าหน้าที่เป็นทุนสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่าง พอช. กับชุมชน แต่คุณภาพของบุคลากรต้องพิจารณาแยกจากความเพียงพอและความต่อเนื่องของกำลังคน

ด้านเจ้าหน้าที่เป็นองค์ประกอบที่ได้รับการประเมินในระดับสูง โดยผู้รับบริการให้คะแนนด้านเจ้าหน้าที่สูงที่สุดในสามด้าน และให้คะแนนสูงต่อความรู้และทักษะ การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา การติดตามสนับสนุน ความเชื่อมั่น ตลอดจนมนุษยสัมพันธ์ ข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยขยายให้เห็นว่าคุณค่าของเจ้าหน้าที่อยู่ที่การทำงานในลักษณะพี่เลี้ยง ผู้สนับสนุน และผู้ประสาน มากกว่าการทำหน้าที่กำกับโครงการเพียงอย่างเดียว

อย่างไรก็ตาม จุดแข็งดังกล่าวต้องแยกออกจากเงื่อนไขเชิงระบบด้านกำลังคน ภาระงาน การหมุนเวียนผู้รับผิดชอบ และการถ่ายทอดความรู้ โดยเฉพาะงานที่ต้องอาศัยความเข้าใจบริบท ความไว้วางใจ และประสบการณ์สะสมในพื้นที่ ความต่อเนื่องของความสัมพันธ์จึงขึ้นอยู่ทั้งกับคุณภาพของเจ้าหน้าที่และระบบที่เอื้อต่อการส่งต่อความรู้และการทำงานอย่างต่อเนื่อง

4) คุณค่าของการสนับสนุนปรากฏทั้งในผลต่อชีวิตความเป็นอยู่และการเสริมความสามารถภายในของชุมชน

ผลการประเมินสะท้อนว่าคุณค่าของการสนับสนุนมิได้จำกัดอยู่ที่โครงการหรืองบประมาณที่ชุมชนได้รับ แต่ยังปรากฏในมิติของการพัฒนาผู้นำ การมีข้อมูลและแผน การบริหารจัดการองค์กร การออมและกองทุน การจัดการปัญหา และการใช้กลไกชุมชนในการเชื่อมโยงทรัพยากรจากภายนอก ข้อมูลเชิงคุณภาพยังสะท้อนว่าการลงมือดำเนินงานร่วมกันเป็นกระบวนการสะสมประสบการณ์และความสามารถในการจัดการของชุมชน

ในแง่นี้ การพึ่งพาตนเองมิได้หมายถึงการไม่ต้องพึ่งพาทรัพยากรภายนอก แต่หมายรวมถึงความสามารถในการจำแนกสิ่งที่ชุมชนสามารถดำเนินการเอง ส่วนที่เกินขีดความสามารถ และภาคีที่เหมาะสมที่จะเข้ามาเติมเต็ม การสนับสนุนจากภายนอกจึงสามารถประกอบเข้ากับทุนภายในของชุมชนทั้งด้านคน ความรู้ เงินออม แรงงาน และเครือข่าย โดยระดับของความสามารถดังกล่าวแตกต่างกันตามประสบการณ์และความพร้อมของแต่ละพื้นที่

5) ผลด้านที่อยู่อาศัยและสวัสดิการปรากฏค่อนข้างชัด ขณะที่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจมีความแตกต่างระหว่างพื้นที่มากกว่า

งานด้านที่อยู่อาศัยและการจัดการที่ดินเป็นผลที่ปรากฏเด่นชัดในข้อมูลเชิงคุณภาพ และผลการสำรวจผู้รับบริการยังสะท้อนระดับการประเมินที่สูงต่อทั้งความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยและระบบสวัสดิการชุมชน ขณะที่ผลด้านรายได้หรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจมีคะแนน 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 ซึ่งต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์หลายประเด็น

ข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยให้เห็นว่า แม้ครัวเรือนบางส่วนมีความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยหรือเข้าถึงระบบสวัสดิการมากขึ้น แต่ยังอาจเผชิญรายได้ไม่แน่นอน ภาระหนี้สิน ค่าใช้จ่าย หรือข้อจำกัดในการประกอบอาชีพ ผลด้านที่อยู่อาศัยและสวัสดิการจึงเป็นฐานสำคัญของคุณภาพชีวิต แต่ไม่ควรตีความว่าเท่ากับความมั่นคงทางเศรษฐกิจในทุกพื้นที่

6) การเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคีเป็นจุดแข็ง แต่การประสาน การบูรณาการ และการรับช่วงเป็นความร่วมมือคนละระดับ

ทั้งผู้รับบริการและคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการประเมินการเชื่อมโยงทรัพยากรและการประสานภาคีในระดับสูง สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อนบทบาทของ พอช. และเจ้าหน้าที่ในการเชื่อมชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ ภาควิชาการ ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน และเครือข่ายอื่นตามลักษณะของโจทย์

อย่างไรก็ตาม การมีหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้อง การประสานงาน การบูรณาการทรัพยากร และการมีหน่วยงานรับช่วงดำเนินงานต่อมิได้มีความหมายเดียวกัน ระดับที่ลึกขึ้นของความร่วมมือต้องอาศัยความชัดเจนของบทบาท ทรัพยากร ช่วงเวลา ความรับผิดชอบ และระบบติดตามร่วม หลักฐานจึงสนับสนุนจุดแข็งด้านการเชื่อมและประสานค่อนข้างชัด ขณะที่ระดับการบูรณาการและความต่อเนื่องของการรับช่วงยังแตกต่างกันตามพื้นที่และประเภทของงาน

7) ความยืดหยุ่นเป็นจุดเด่นของกระบวนการ ขณะที่ระบบข้อมูล เอกสาร และการสนับสนุนการตัดสินใจยังมีระดับความพร้อมแตกต่างกัน

ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวตามสถานการณ์เป็นประเด็นที่คณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการประเมินสูงที่ 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 ขณะที่ผู้รับบริการให้คะแนนความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และการปรับตัวต่อสถานการณ์ในระดับสูงเช่นกัน สะท้อนจุดเด่นของรูปแบบการทำงานที่สามารถปรับให้สอดคล้องกับบริบทได้ในระดับหนึ่ง

ในอีกด้านหนึ่ง ประเด็นความเหมาะสมของเอกสารและการไม่เป็นภาระเกินความจำเป็นต่อชุมชนมีคะแนน 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.37 ส่วนคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการให้คะแนนความครบถ้วน เพียงพอ และทันเวลาของข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 และระบบข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และตัดสินใจ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ซึ่งต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหลายประเด็น ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนว่าความคล่องตัวในระดับการทำงานกับพื้นที่และความพร้อมของระบบข้อมูลและกระบวนการภายในอาจพัฒนาในระดับที่แตกต่างกัน

8) ความต่อเนื่องของผลการพัฒนาขึ้นอยู่กับความสามารถในการรักษา ปรับใช้ และถ่ายทอดกลไกมากกว่าการคงกิจกรรมเดิมไว้

ผลการประเมินเชิงปริมาณสะท้อนองค์ประกอบที่เอื้อต่อความต่อเนื่องของผลการพัฒนา ได้แก่ ความสามารถในการพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหา การบริหารจัดการขององค์กรชุมชนอย่างต่อเนื่อง ความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤต และการติดตามสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ ขณะที่ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนเพิ่มเติมถึงบทบาทของข้อมูลและแผน ระบบออมและกองทุน การถ่ายทอดความรู้ ความต่อเนื่องของคน และการเชื่อมโยงภาคี ซึ่งเป็นเงื่อนไขสนับสนุนการรักษา ปรับใช้ และต่อยอดผลการพัฒนาในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องยังสัมพันธ์กับการถ่ายทอดความรู้ การกระจายบทบาท การเข้ามาของคนรุ่นใหม่ ความต่อเนื่องของบุคลากรและภาคี ตลอดจนเงื่อนไขทางเศรษฐกิจและเหตุการณ์ภายนอก จึงยังไม่สามารถสรุปว่าผลการดำเนินงานมีความยั่งยืนแล้วในทุกพื้นที่ แต่สามารถกล่าวได้ว่ามีองค์ประกอบและกลไกที่เอื้อต่อการรักษา ปรับตัว ฟื้นฟู และต่อยอดผลการพัฒนา โดยระดับความพร้อมมีความแตกต่างกัน

5.4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ พอช.

จากข้อค้นพบข้างต้น สามารถสังเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อรักษาจุดแข็งของรูปแบบการดำเนินงานและพัฒนาระบบสนับสนุนให้สามารถรองรับบริบทและโจทย์การพัฒนาที่มีความซับซ้อนมากขึ้น โดยข้อเสนอแนะมุ่งในระดับทิศทางและระบบ มิได้กำหนดรูปแบบปฏิบัติการเดียวสำหรับทุกพื้นที่ ดังนี้

1) รักษาและพัฒนารูปแบบการทำงานโดยใช้พื้นที่และชุมชนเป็นฐาน

พอช. ควรรักษาหลักการที่เปิดให้ชุมชนมีบทบาทในการกำหนดโจทย์ จัดทำข้อมูลและแผน ร่วมตัดสินใจและบริหารจัดการการพัฒนา ควบคู่กับการรักษาความยืดหยุ่นในการปรับรูปแบบการสนับสนุนให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและบริบทของพื้นที่ เพื่อคงลักษณะการทำงานที่ผู้รับบริการและผู้ให้ข้อมูลให้คุณค่า

การใช้พื้นที่เป็นฐานควรพิจารณาทั้งข้อมูลสถานการณ์ ศักยภาพของกลไก ระดับความพร้อมของผู้นำและทีมงาน และทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อกำหนดระดับและรูปแบบการสนับสนุนที่เหมาะสม มากกว่าการใช้แนวทางเดียวกับพื้นที่ที่มีเงื่อนไขและความพร้อมแตกต่างกัน

2) พัฒนาขีดความสามารถของกลไกพื้นที่ควบคู่กับการกระจายบทบาทและความรับผิดชอบ

การเพิ่มบทบาทของกลไกระดับพื้นที่ควรดำเนินควบคู่กับการพัฒนาความสามารถที่จำเป็นต่อการรับผิดชอบภารกิจ ทั้งด้านผู้นำและทีมงาน การใช้ข้อมูลและแผน การบริหารทรัพยากร ระบบบัญชีและการตรวจสอบ การเรียนรู้จากการดำเนินงาน และการถ่ายทอดบทบาทไปสู่คนรุ่นต่อไป

แนวทางดังกล่าวจะช่วยให้การกระจายบทบาทมิได้พิจารณาเฉพาะโครงสร้างหรืออำนาจหน้าที่ แต่เชื่อมโยงกับระดับความพร้อมของกลไกในแต่ละพื้นที่ และสามารถกำหนดการหนุนเสริมที่แตกต่างกันตามศักยภาพและลักษณะของภารกิจ

3) รักษาจุดแข็งด้านบุคลากรควบคู่กับการพัฒนาระบบความต่อเนื่องของคนและองค์ความรู้

ควรรักษาบทบาทของเจ้าหน้าที่ในฐานะพี่เลี้ยง ผู้สนับสนุน และผู้ประสานที่ทำงานใกล้ชิดกับพื้นที่ พร้อมทั้งพัฒนาระบบถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และความเข้าใจบริบทระหว่างผู้รับผิดชอบ โดยเฉพาะความรู้เชิงปฏิบัติและเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ไม่สามารถถ่ายทอดผ่านเอกสารได้ทั้งหมด

ควรทบทวนความเหมาะสมของการจัดสรรและบริหารกำลังคน ภาระงาน และความต่อเนื่องของผู้รับผิดชอบ พร้อมส่งเสริมการผสานจุดแข็งของบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านการทำงานกับชุมชนกับสมรรถนะด้านข้อมูล เทคโนโลยี และเครื่องมือการทำงานสมัยใหม่ เพื่อให้ความสามารถขององค์กรไม่ผูกอยู่กับบุคคลหรือคนรุ่นใดรุ่นหนึ่งมากเกินไป

4) ยกระดับระบบข้อมูลจากการจัดเก็บข้อมูลไปสู่การสนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจ

ควรพัฒนาระบบข้อมูลให้เชื่อมโยงตั้งแต่ระดับชุมชนและพื้นที่จนถึงระดับการบริหารและกำหนดทิศทาง โดยให้ความสำคัญกับความครบถ้วน ความเป็นปัจจุบัน ความทันเวลา การเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูล และรูปแบบการนำเสนอที่ช่วยให้ผู้ใช้แต่ละระดับสามารถเข้าถึงสาระสำคัญได้โดยไม่เพิ่มภาระการจัดทำข้อมูลเกินความจำเป็น

ทั้งนี้ ควรแยกบทบาทของระบบสำหรับบันทึกและจัดเก็บข้อมูลออกจากระบบสนับสนุนการวิเคราะห์และตัดสินใจให้ชัดเจน เพื่อให้ข้อมูลที่จัดเก็บสามารถนำกลับมาใช้ในการวางแผน ติดตามผล พิจารณาทางเลือก และเชื่อมข้อมูลจากพื้นที่เข้าสู่การตัดสินใจเชิงบริหารได้มากขึ้น

5) ทบทวนกระบวนการและเอกสารเพื่อเพิ่มความคล่องตัวโดยรักษาความโปร่งใสและการตรวจสอบได้

จากผลการประเมินที่สะท้อนทั้งจุดแข็งด้านความโปร่งใสและความยืดหยุ่น ควบคู่กับระดับการประเมินด้านภาระเอกสารที่ต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ ควรทบทวนขั้นตอน แบบฟอร์ม และข้อมูลที่เรียกใช้ในแต่ละกระบวนการ โดยพิจารณาความจำเป็น ความซ้ำซ้อน และความเหมาะสมกับขนาดและประเภทของงาน

การปรับกระบวนการควรมุ่งลดการจัดทำหรือกรอกข้อมูลซ้ำ เพิ่มการใช้ข้อมูลที่มีอยู่แล้ว และทำให้หลักเกณฑ์สามารถเข้าใจและปฏิบัติได้ชัดเจน ขณะเดียวกันยังคงหลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความสามารถในการตรวจสอบการใช้ทรัพยากรของชุมชนและองค์กร

6) พัฒนาความร่วมมือกับภาคีจากการประสานไปสู่การเชื่อมบทบาท ทรัพยากร และความต่อเนื่องของการดำเนินงาน

ควรต่อยอดจุดแข็งด้านการเชื่อมภาคีโดยให้ความสำคัญกับคุณภาพและความต่อเนื่องของความร่วมมือมากกว่าจำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วม โดยในประเด็นที่ต้องอาศัยหลายหน่วยงานควรสร้างความชัดเจนเรื่องบทบาท ทรัพยากร ช่วงเวลา จุดเชื่อมต่อ และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย รวมถึงการติดตามร่วมในประเด็นที่จำเป็น

สำหรับกิจกรรมหรือผลลัพธ์ที่ต้องมีการดูแลต่อหลังการสนับสนุนของ พอช. ควรพิจารณาการเชื่อมต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานตามภารกิจ หรือภาคีที่มีความพร้อมตั้งแต่ระหว่างกระบวนการดำเนินงาน โดยมิได้หมายความว่าทุกกิจกรรมต้องมีหน่วยงานรับช่วง แต่ให้ความต่อเนื่องของบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบความร่วมมือในประเด็นที่จำเป็น

7) เชื่อมฐานความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยและสวัสดิการกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจในมิติที่กว้างขึ้น

จากผลที่สะท้อนความชัดเจนของงานด้านที่อยู่อาศัยและสวัสดิการ ขณะที่ผลด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจมีความแตกต่างระหว่างพื้นที่ ควรใช้กลไกองค์กรชุมชน ข้อมูล แผน และฐานความมั่นคงที่พัฒนาขึ้นเป็นจุดเชื่อมไปสู่โจทย์คุณภาพชีวิตอื่นตามความจำเป็นของพื้นที่

ในประเด็นด้านอาชีพ รายได้ หนี้สิน หรือเศรษฐกิจฐานราก พอช. ไม่จำเป็นต้องทำหน้าที่ดำเนินการทุกมิติด้วยตนเอง แต่สามารถใช้บทบาทด้านการพัฒนากลไก การจัดทำข้อมูล และการเชื่อมภาคีเพื่อเชื่อมชุมชนกับหน่วยงานที่มีความรู้ เครื่องมือ ทรัพยากร และอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดในบทนี้ พบว่า ผลการประเมินสะท้อนทั้งฐานความพึงพอใจและการยอมรับต่อการดำเนินงานของ พอช. ในระดับสูง ตลอดจนจุดเด่นของรูปแบบการทำงานที่ให้ความสำคัญกับพื้นที่ การมีส่วนร่วมของชุมชน กลไกองค์กรชุมชน บทบาทของเจ้าหน้าที่ และการเชื่อมโยงภาคีและทรัพยากรขณะเดียวกัน ผลการประเมินยังแสดงให้เห็นว่าแต่ละพื้นที่และแต่ละองค์ประกอบของระบบมีระดับความพร้อมแตกต่างกัน โดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล กระบวนการสนับสนุนการตัดสินใจ ความต่อเนื่องของบุคลากร การกระจายบทบาท และระดับของการบูรณาการความร่วมมือ

ข้อเสนอแนะที่นำเสนอในบทนี้จึงมุ่งรักษาและต่อยอดจุดแข็งของแนวทางการดำเนินงานควบคู่กับการพัฒนาระบบสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญกับความแตกต่างของบริบทและศักยภาพของแต่ละพื้นที่ การพัฒนาความสามารถของกลไกชุมชนและบุคลากร การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ การเพิ่มความคล่องตัวของกระบวนการ การเชื่อมบทบาทของภาคี และการสร้างเงื่อนไขที่เอื้อต่อความต่อเนื่องของผลการพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการประเมินสามารถนำไปใช้ประกอบการทบทวนและพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันฯ ได้อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับบริบทการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงไป

โดยสรุป การประเมินครั้งนี้ได้สะท้อนภาพการดำเนินงานของ พอช. จากทั้งประสบการณ์ของผู้รับบริการในพื้นที่และมุมมองของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการ รวมถึงข้อมูลเชิงลึกจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถพิจารณาได้ทั้งระดับความพึงพอใจ กระบวนการดำเนินงาน ผลที่เกิดขึ้นต่อคนและชุมชน ตลอดจนเงื่อนไขเชิงระบบที่เกี่ยวข้องกับการรักษาและต่อยอดผลการพัฒนา ผลที่ได้จึงมิได้เป็นเพียงการรายงานระดับความพึงพอใจ แต่เป็นฐานข้อมูลสำหรับทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสนับสนุน กลไกพื้นที่ บุคลากร ภาคี และความสามารถในการจัดการตนเองของชุมชนในภาพรวม

ผลการประเมินโดยรวมสะท้อนว่า พอช. มีฐานการทำงานที่ได้รับการยอมรับ และมีลักษณะเด่นด้านการทำงานโดยใช้พื้นที่และชุมชนเป็นฐาน การสร้างการมีส่วนร่วม การทำงานผ่านกลไกองค์กรชุมชน และการสนับสนุนโดยเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทใกล้ชิดกับพื้นที่ ขณะเดียวกัน ความแตกต่างของบริบท ความพร้อมของกลไก ระบบข้อมูล บุคลากร และการเชื่อมโยงทรัพยากรเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้ผลและความต่อเนื่องของการพัฒนามีลักษณะแตกต่างกันระหว่างพื้นที่

สาระจากรายงานฉบับนี้จึงสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาทิศทางการดำเนินงาน การพัฒนาระบบสนับสนุน และการติดตามผลในระยะต่อไป โดยมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การรักษาจุดแข็งของการทำงานที่ยึดพื้นที่และชุมชนเป็นฐาน ควบคู่กับการเสริมความพร้อมของคน กลไก ข้อมูล กระบวนการ และความร่วมมือ เพื่อให้ชุมชนสามารถใช้ศักยภาพและกลไกที่มีอยู่ในการจัดการปัญหา ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และเชื่อมโยงทรัพยากรสำหรับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจ ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ในการเรียนรู้และเข้าใจกลุ่มเป้าหมายในฐานะผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ (ประสิทธิผล)
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ (ประสิทธิภาพ)
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล
สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง
☐ (3) อื่น ๆ (ระบุ) .....

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

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

4. อาชีพ

☐ (1) เกษตรกร ☐ (2) รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ (3) ค้าขาย ☐ (4) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ
☐ (5) พนักงานบริษัทเอกชน ☐ (6) ธุรกิจส่วนตัว
☐ (7) เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ ☐ (8) นิสิต นักศึกษา นักเรียน
☐ (9) อื่น ๆ (ระบุ).....

5. สถานะ/ ตำแหน่งในกลุ่ม/ องค์กรชุมชน

☐ (1) ประธานกรรมการ ☐ (2) กรรมการ
☐ (3) สมาชิก ☐ (4) อื่น ๆ (ระบุ).....

6. ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) **(พอช.)**

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

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

☐ (1) โครงการสนับสนุนสวัสดิการชุมชน
☐ (2) โครงการบ้านพอเพียง
☐ (3) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน
☐ (4) โครงการบ้านมั่นคง
☐ (5) โครงการเสริมสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem)

8. พื้นที่ดำเนินงานโครงการ

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

<u>คำชี้แจงการตอบสำหรับส่วนที่ 2-3-4</u>

โปรดอ่านคำถามเชิงประเมินโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด และกรุณาระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็นคำถาม

<u>ส่วนที่ 2</u> ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ (ประสิทธิผล)

ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ (ประสิทธิผล)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. การสนับสนุนของ พอช. เปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน/ขบวนชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน และสามารถร่วมจัดการหรือแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม					
2. การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในชุมชนดีขึ้น					
3. โครงการและงบประมาณที่ พอช. สนับสนุนก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมอย่างเหมาะสม					
4. การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยเสริมสร้างรายได้หรือความมั่นคงทางเศรษฐกิจของชุมชน					
5. การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและจัดการปัญหาได้มากขึ้น					
6. การพัฒนาที่อยู่อาศัย (เช่น บ้านมั่นคง/บ้านพอเพียง) ช่วยให้ผู้มีรายได้น้อยมีความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
7. กองทุนสวัสดิการชุมชนช่วยเสริมสร้างระบบดูแลคนในชุมชนและความมั่นคงในชีวิต					
8. การพัฒนาแกนนำหรือผู้นำชุมชนช่วยให้มีศักยภาพในการขับเคลื่อนงานพัฒนาเพิ่มขึ้น					
9. การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนได้รับการยอมรับในระดับพื้นที่ และสามารถเชื่อมโยงทรัพยากรและการสนับสนุนจากหน่วยงานและภาคีต่าง ๆ ได้มากขึ้น					
10. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้ชุมชนมีข้อมูลและแผนพัฒนาที่สามารถนำไปใช้ได้จริง					
11. การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้ชุมชนมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ					
12. การสนับสนุนของ พอช. ก่อให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าและเหมาะสมต่อชุมชน					
13. การสนับสนุนของ พอช. ทำให้สภาองค์กรชุมชน เป็นกลไกกลางในการเชื่อมโยง นำไปสู่การพัฒนาชุมชน					
14. การสนับสนุนของ พอช. มีส่วนช่วยให้องค์กรชุมชน/ขบวนองค์กรชุมชนในทุกระดับ (ตำบล จังหวัด ภาค) บริหารจัดการ วางแผน แลtดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็งมากขึ้น					

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) (ประสิทธิผล) (ถ้ามี)

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 3</u> ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ (ประสิทธิภาพ)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ (ประสิทธิภาพ)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. การดำเนินงานของ พอช. มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
2. หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และคู่มือการดำเนินงานโครงการ มีความชัดเจนและสนับสนุนการดำเนินงานของขบวนองค์กรชุมชนในพื้นที่					
3. ขั้นตอนการดำเนินงานมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
4. กระบวนการดำเนินงานและเอกสารของ พอช. มีความเหมาะสมและไม่เป็นภาระเกินความจำเป็นกับชุมชน					
5. กลุ่มจังหวัดเป็นฐานในการบริหารจัดการและพิจารณาโครงการ ทำให้คล่องตัว รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น					
6. กระบวนการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณมีความรวดเร็ว คล่องตัว และทันต่อความต้องการของพื้นที่					
7. การดำเนินงานของ พอช. สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์เร่งด่วนหรือภาวะวิกฤตได้					
8. ช่องทางการติดต่อและรับบริการจาก พอช. มีความสะดวก เหมาะสม และเอื้อต่อการเข้าถึงบริการของชุมชนได้อย่างทั่วถึง					
9. พอช. เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน					
10. การพัฒนาของ พอช. โดยใช้พื้นที่เป็นตัวตั้ง ช่วยให้ชุมชนสามารถจัดทำแผนและเชื่อมโยงการพัฒนากับท้องถิ่น / หน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม					
11. ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของ พอช. มีความสะดวก ใช้งานง่าย และสนับสนุนการทำงานในพื้นที่ได้ดี					
12. ระบบติดตามและประเมินผลโครงการช่วยสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม					
13. การประสานงานกับหน่วยงานภาคีมีความเหมาะสมและสนับสนุนการทำงานในพื้นที่					

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ (ประสิทธิภาพ) (ถ้ามี)

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชนได้อย่างเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่สามารถปรับรูปแบบหรือแนวทางการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง					
3. เจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกับชุมชนในลักษณะเป็นพี่เลี้ยงหรือหุ้นส่วนการพัฒนา มากกว่าการสั่งการ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมและสร้างแรงจูงใจให้กับคนในชุมชนได้					
5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูล ขั้นตอน และแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เข้าใจได้ง่าย					
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และยึดมั่นในหลักคุณธรรม					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ให้เกียรติ และไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ					
8. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ของ พอช. ในการทำงานร่วมกับชุมชน					
9. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม					
10. เจ้าหน้าที่มีการติดตาม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง					
11. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีอัธยาศัยในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชน					
ประเด็นที่ไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. (ถ้ามี)					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

5.1 ประเด็นปัญหา/ข้อจำกัดสำคัญ

ในมุมมองของท่าน ปัญหาหรืออุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการดำเนินงานร่วมกับ พอช. คืออะไร (เลือกหรือระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน ( ) การพิจารณาอนุมัติโครงการ
( ) ระบบเอกสาร/แบบฟอร์ม ( ) ระบบข้อมูล/สารสนเทศ
( ) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ( ) การสื่อสาร/การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
( ) เจ้าหน้าที่/บุคลากร ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

5.2 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ พอช. อื่น ๆ (ถ้ามี)

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

5.3 จุดเด่นของ พอช.

ท่านเห็นว่า “จุดเด่น” ของ พอช. ในการสนับสนุนงานพัฒนาชุมชน คืออะไร (เรียงลำดับ 1–3)

อันดับที่ 1 .....

อันดับที่ 2 .....

อันดับที่ 3 .....

5.4 ความเชื่อมั่นและความสำคัญของ พอช.

5.4.1 ท่านมีความเชื่อมั่นต่อบทบาทของ พอช. ในการพัฒนาชุมชนมากน้อยเพียงใด

( ) มากที่สุด

( ) มาก

( ) ปานกลาง

( ) น้อย

( ) น้อยที่สุด

5.4.2 หากไม่มี พอช. ท่านคิดว่าชุมชนของท่านจะได้รับผลกระทบอย่างไร

( ) ได้รับผลกระทบมาก

( ) ได้รับผลกระทบปานกลาง

( ) ได้รับผลกระทบน้อย

( ) ไม่ได้รับผลกระทบ

5.5 ความรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.

5.5.1 ท่านรู้สึกผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช. มากน้อยเพียงใด โดยอุปมาเปรียบเทียบกับคนรู้จัก ดังนี้

( ) เหมือนคนรู้จัก อยู่ห่าง ๆ ไม่ค่อยได้ติดต่อกัน

( ) รู้จักในฐานะแหล่งทุน

( ) รู้จักในฐานะพี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษางานพัฒนา

( ) รู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานหุ้นส่วนพัฒนา

( ) รู้สึกเป็นเจ้าของการพัฒนาร่วมกับ พอช.

5.5.2 ประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและเชื่อมโยงกับ พอช.

.....

.....

.....

5.6 ความต้องการและข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

ท่านอยากให้ พอช. ปรับปรุงหรือพัฒนาเรื่องใด “มากที่สุด” (เลือก 1 เรื่อง)

( ) กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน ( ) การพิจารณา/อนุมัติโครงการ

( ) ระบบเอกสาร/แบบฟอร์ม ( ) ระบบข้อมูล/สารสนเทศ

( ) การติดตามและประเมินผล ( ) การประสานงานกับภาคีเครือข่าย

( ) การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ( ) การพัฒนาศักยภาพชุมชน

( ) เจ้าหน้าที่/บุคลากร ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

5.7 ความคาดหวังในอนาคต

ในระยะ 3–5 ปีข้างหน้า ท่านคาดหวังให้ พอช. มีบทบาทอย่างไรในการพัฒนาชุมชนของท่าน

.....

.....

5.8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานของ พอช.

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
แบบสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

การสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการสถาบันฯ และคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ประจำปี 2569 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจในการสนับสนุนและอำนวยการการปฏิบัติงานตามกลไกคณะอนุกรรมการที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เพื่อที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ได้รับ รวมทั้งสนับสนุนการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อมูลในแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วนหลัก ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ (ประสิทธิผล)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ (ประสิทธิภาพ)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ขอความกรุณาทุกท่านโปรดระบุคำตอบให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

<u>ส่วนที่</u> 1 ข้อมูลพื้นฐานของคณะอนุกรรมการต่างๆ

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมคำ/ข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง

☐ (3) อื่น ๆ (ระบุ) .....

2. อายุ

☐ (1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ (2) 20 - 30 ปี

☐ (3) 31 - 40 ปี ☐ (4) 41 - 50 ปี

☐ (5) 51 - 60 ปี ☐ (6) มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ (1) ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ (2) ประถมศึกษา

☐ (3) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ (4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ (5) อนุปริญญา/ ปวส. ☐ (6) ปริญญาตรี

☐ (7) ปริญญาโทขึ้นไป ☐ (8) อื่น ๆ (ระบุ) .....

4. อาชีพ

☐ (1) เกษตรกร ☐ (2) รับจ้าง/ลูกจ้าง

☐ (3) ค้าขาย ☐ (4) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานรัฐ

☐ (5) พนักงานบริษัทเอกชน ☐ (6) ธุรกิจส่วนตัว

☐ (7) เกษียณ/ ไม่ได้ทำงานประจำ ☐ (8) นิสิต นักศึกษา นักเรียน

☐ (9) อื่น ๆ (ระบุ).....

5. สถานะ/ตำแหน่งในคณะอนุกรรมการต่าง ๆ (สามารถเลือกได้มากกว่า1 ตัวเลือก)

☐ (1) ประธานคณะอนุกรรมการ ☐ (2) กรรมการในคณะอนุกรรมการ

☐ (3) ที่ปรึกษาในคณะอนุกรรมการ ☐ (4) ผู้นำเครือข่ายชุมชน

☐ (5) ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ☐ (6) ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ

☐ (7) อาจารย์/ นักวิชาการ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ ☐ (8) อื่น ๆ (ระบุ) .....

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

☐ คณะกรรมการสถาบันฯ

☐ (1) กรรมการตรวจสอบ

☐ (2) อนุกรรมการนโยบายและแผนงาน

☐ (3) อนุกรรมการบริหารเงินกองทุน

☐ (4) อนุกรรมการบริหารบุคลากร

☐ (5) อนุกรรมการสินเชื่อ

☐ (6) อนุกรรมการบ้านมั่นคงและการจัดการที่ดิน

☐ (7) อนุกรรมการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง

☐ (8) อนุกรรมการประชาสังคมพัฒนางานวิชาการและนโยบายสาธารณะ

☐ (9) อนุกรรมการสวัสดิการชุมชน

☐ (10) อนุกรรมการสนับสนุนสภาองค์กรชุมชน

☐ (11) อนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

☐ (12) อนุกรรมการภาคเหนือ

☐ (13) อนุกรรมการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

☐ (14) อนุกรรมการภาคใต้

☐ (15) อนุกรรมการภาคกลางและตะวันตก

☐ (16) อนุกรรมการภาคกรุงเทพ ปริมณฑลและตะวันออก

☐ (17) อนุกรรมการนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก

☐ (18) คณะอนุกรรมการสนับสนุนงานวิชาการเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

☐ (19) คณะอนุกรรมการพัฒนารูปแบบกระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

☐ (20) คณะอนุกรรมการสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาอันเนื่องจากผลกระทบจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ

7. จำนวนปีประสบการณ์ที่ทำงานเป็นคณะอนุกรรมการต่างๆ ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.)

☐ (1) ไม่เกิน 1 ปี ☐ (2) ตั้งแต่ 1 - 3 ปี

☐ (3) มากกว่า 3 - 5 ปี ☐ (4) มากกว่า 5 - 7 ปี

☐ (5) มากกว่า 7 - 9 ปี ☐ (6) มากกว่า 9 ปีขึ้นไป

<u>คำชี้แจงการตอบสำหรับส่วนที่ 2-3-4</u>

โปรดอ่านคำถามเชิงประเมินโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด และกรุณาระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็นคำถาม

<u>ส่วนที่ 2</u> ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ (ประสิทธิผล)

ด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ (ประสิทธิผล)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. การดำเนินงานของ พอช. สามารถขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิผล					
2. เครื่องมือหรือโครงการที่ พอช. ใช้ในการสนับสนุนชุมชน มีความเหมาะสมต่อการแก้ไขปัญหาในพื้นที่					
3. การดำเนินงานของ พอช. สามารถเชื่อมโยงทรัพยากรและภาคีเพื่อสนับสนุนการพัฒนาชุมชนได้อย่างเป็นระบบ					
4. การสนับสนุนของ พอช. ช่วยให้กลไกชุมชนสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความเข้มแข็ง					
5. การสนับสนุนของ พอช. ด้านการพัฒนาแกนนำ/ผู้นำชุมชนผ่านหลักสูตรต่าง ๆ ช่วยเพิ่มศักยภาพในการขับเคลื่อนงานพัฒนา					
6. การใช้ข้อมูลและองค์ความรู้ของ พอช. สนับสนุนการกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม					
7. การดำเนินงานของ พอช. สามารถตอบสนองต่อประเด็นปัญหาและความต้องการของพื้นที่ได้					
8. การดำเนินงานของ พอช. มีบทบาทในการพัฒนารูปแบบหรือแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนาชุมชน					
9. โดยภาพรวม การดำเนินงานของ พอช. สามารถสร้างผลลัพธ์ต่อการพัฒนาชุมชนได้อย่างเหมาะสม					

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจด้านผลที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันฯ (ประสิทธิผล) (ถ้ามี)

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 3</u> ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ (ประสิทธิภาพ)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ (ประสิทธิภาพ)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการของ พอช. เอื้อต่อการทำงานของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม					
2. การกระจายอำนาจและการบริหารจัดการในระดับพื้นที่ มีความคล่องตัวและสนับสนุนการตัดสินใจได้					
3. การประสานและบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาคี สนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. ข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณามีความครบถ้วน เพียงพอและทันต่อการตัดสินใจ					
5. ระยะเวลาในการจัดส่งวาระและข้อมูลประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม					
6. กระบวนการประชุมและการพิจารณาวาระ มีความชัดเจน เป็นระบบและเอื้อต่อการตัดสินใจ					
7. ระบบข้อมูลและสารสนเทศของ พอช. สนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของ พอช. และขบวนองค์กรชุมชน มีความชัดเจน ทั่วถึง และทันต่อสถานการณ์					
9. กระบวนการดำเนินงานของ พอช. มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์					
ประเด็นที่ไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันฯ (ประสิทธิภาพ) (ถ้ามี)					

<u>ส่วนที่ 4</u> ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. เจ้าหน้าที่ของ พอช. มีความรู้ ความเข้าใจในประเด็นงาน และสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่สามารถจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาได้อย่างครบถ้วน เป็นระบบ และเพียงพอต่อการตัดสินใจ					
3. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูลและประเด็นสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างชัดเจน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานระหว่างคณะอนุกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการสนับสนุนงาน และสามารถตอบสนองต่อข้อสั่งการหรือข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการได้อย่างเหมาะสม					
ประเด็นที่ไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. (ถ้ามี)					

<u>ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นโดยรวม</u>

5.1 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ พอช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ในระดับใด

( ) มากที่สุด
( ) มาก
( ) ปานกลาง
( ) น้อย
( ) น้อยที่สุด

5.2 เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านให้คะแนนดังกล่าว (โปรดระบุสั้น ๆ)

.....

.....

5.3 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ พอช. อื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

5.4 แนวโน้มการดำเนินงาน

เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงที่ผ่านมา ท่านเห็นว่าการดำเนินงานของ พอช. มีพัฒนาการในทิศทางใด

( ) ดีขึ้นอย่างชัดเจน
( ) ดีขึ้นเล็กน้อย
( ) ใกล้เคียงเดิม
( ) ควรปรับปรุง

5.5 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ พอช.

ท่านมีความพร้อมที่จะแนะนำหรือสนับสนุนให้หน่วยงานอื่น/ภาคี นำแนวทางการดำเนินงานของ พอช. ไปใช้หรือไม่

( ) พร้อมอย่างยิ่ง

( ) พร้อม

( ) ไม่แน่ใจ

( ) ไม่ค่อยพร้อม

( ) ไม่พร้อม

5.6 ในความเห็นของท่าน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ควรปรับการดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกผูกพันกับ พอช. ในฐานะเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง

.....

.....

5.7 ประเด็นที่ควรพัฒนาในระยะสั้น

ในความเห็นของท่าน พอช. ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเรื่องใดเป็นลำดับแรกในระยะ 3 ปีข้างหน้า (เลือกไม่เกิน 3 ข้อ)

( ) การบูรณาการความร่วมมือกับภาคีในทุกระดับ ( ) การพัฒนาระบบข้อมูลและการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ

( ) การเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ( ) การปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน

( ) การพัฒนาระบบติดตามและประเมินผล ( ) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์องค์กร

( ) การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

5.8 ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานของ พอช.

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

