

แบบรายงานการเข้าร่วมการฝึกอบรม

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ตามที่เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้อนุญาตให้ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เข้าร่วมการศึกษาหลักสูตร สัมฤทธิบัตรการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) รุ่นที่ ๒๑ ระหว่างวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์-๔ มีนาคม ๒๕๖๐ ณ ชลพฤกษ์รีสอร์ท จังหวัดนครนายก จำนวน ๒ คน ดังนี้

๑. นางสาวปรียวรรณ สุวรรณสุนย์ วิทยากรชำนาญการ สำนักวิชาการ
๒. นายณัฐวุฒิ อ่าวสกุล วิทยากรชำนาญการพิเศษ สำนักกรรมการ ๑

๑. รายละเอียดการฝึกอบรม

การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด ผู้ที่ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้น การวัดระดับของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) อย่างเป็นระบบ จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้บริการดังกล่าวมีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม

ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา รูปแบบการให้บริการของภาครัฐมักเป็นแบบรวมศูนย์กลางไว้ที่หน่วยงานแม่ในปัจจุบันภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะพยายามสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาประเทศและชุมชนและให้ความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะ แต่ก็ยังไม่มีมีการพัฒนาระบบการวัดประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบเท่าที่ควร ช่องว่างของระบบและข้อมูลดังกล่าวนำมาซึ่งการให้บริการสาธารณะที่ยังไม่ทั่วถึงในทุกกลุ่มของประชาชนคุณภาพของการให้บริการที่รัฐให้แก่กลุ่มคนยากจนและคนที่มีฐานะดียังมีความเหลื่อมล้ำ และในหลายส่วนรัฐยังเป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจในเรื่องการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะมีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มในสังคมไทย จำเป็นอย่างยิ่งที่ประชาชนในสังคมไทยทุกกลุ่ม ทั้งในส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นจะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการของการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้ที่กำหนดนโยบายจะได้สนองต่อความต้องการได้ตรงประเด็น เพื่อให้การบริการสาธารณะที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นสถาบันวิชาการโดยการสนับสนุนของโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติประจำประเทศไทย (UNDP) จึงจัดทำโครงการวัดระดับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) เพื่อได้ข้อมูลพื้นฐานอันจะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และประชาชนมีความพึงพอใจ เพราะได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการ โดยในการดำเนินโครงการร่วมกับเครือข่ายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายราชการ สถาบันวิชาการ องค์กรพัฒนาเอกชน หรือสื่อมวลชน ทั้งนี้ การพัฒนาหลักสูตรการให้บริการสาธารณะโดยการ

มีส่วนร่วมของประชาชน นโยบายและการวางแผนการมีส่วนร่วม People's Audit เป็นอีกหนึ่งภารกิจของสถาบันพระปกเกล้า ในอันที่จะขยายผลองค์ความรู้ที่สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า ทำการศึกษาวิจัยไว้ไปสู่ผู้สนใจที่มาจากภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน ประชาสังคมและประชาชนให้เกิดความตระหนัก และเข้าใจความสำคัญของการมีส่วนร่วมในเรื่องการบริการสาธารณะ และยกระดับการบริการขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง ตลอดจนสามารถวางแผนและออกแบบการมีส่วนร่วมให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับวัตถุประสงค์ของการศึกษาหลักสูตรคือ ๑) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการให้บริการสาธารณะโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) อันนำไปสู่การส่งเสริมจิตสำนึกเรื่องความเป็นประชาธิปไตย และเสริมสร้างธรรมาภิบาลท้องถิ่นในประเทศไทยอันเหมาะสมกับบริบทของฝ่ายต่าง ๆ ๒) เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้ ประชาชนเกิดความตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในเรื่องการบริการสาธารณะ และการยกระดับการบริการ ๓) เพื่อส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge management) ผ่านการเผยแพร่ความรู้และประสบการณ์จากการดำเนินโครงการ และ ๔) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวางแผนการมีส่วนร่วมและประยุกต์ใช้รูปแบบการมีส่วนร่วมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตเนื้อหาประกอบด้วย เนื้อหาการอบรมมีทั้งสิ้น ๑๖ หัวข้อวิชา ระยะเวลาอบรม ๘๖ ชั่วโมง ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ การให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน ๗ หัวข้อวิชา (๕๑ ชั่วโมง) ส่วนที่ ๒ นโยบายและการวางแผนการมีส่วนร่วม จำนวน ๙ หัวข้อวิชา (๓๕ ชั่วโมง)

๒. จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการอบรมมีจำนวน ๕๕ คน โดยมีคุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรมแบ่งเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

- ข้าราชการที่ให้บริการประชาชน
- เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- เจ้าหน้าที่ในองค์กรอิสระ
- ผู้นำท้องถิ่น
- ผู้นำองค์กรพัฒนาเอกชน
- พนักงานและผู้บริหารจากหน่วยธุรกิจเอกชน
- ประชาชนผู้สนใจทั่วไป

๓. สรุปสาระสำคัญจากการเข้ารับการฝึกอบรม

การศึกษาหลักสูตร สัมฤทธิบัตรการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) รุ่นที่ ๒๑ ประกอบด้วยหัวข้อสำคัญ คือ (รายละเอียดดังเอกสารแนบ)

๓.๑ ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ธรรมาภิบาล และการยกระดับการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะในปัจจุบันต้องคำนึงถึงหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมที่มีศูนย์กลางคือประชาชน โดยภาครัฐต้องดำเนินการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

๓.๒ การค้นหาความต้องการในการยกระดับการให้บริการ โดยสรุปวิธีการค้นหาความต้องการของประชาชนโดยการเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง การสำรวจ สอบถาม และทำแผนที่เดินดินเพื่อให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง ความต้องการ และความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมากำหนดเป็นนโยบายและแผนการพัฒนาต่อไป

๓.๓ กระบวนทัศน์ใหม่ในการให้บริการสาธารณะ สรุปได้ว่า ในปัจจุบันควรเน้นแนวทางประชาธิปไตยแบบพหุนิยมซึ่งยอมรับความแตกต่างหลากหลาย การระดมความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมจึงเป็นเงื่อนไขความสำเร็จในการบริหารจัดการนโยบายการให้บริการสาธารณะ

๓.๔ แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า การสร้างการมีส่วนร่วมที่สำคัญคือต้องทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของนโยบายร่วมกัน โดยสร้างความเป็นหุ้นส่วนพลเมือง ธรรมนูญพลเมือง อันเป็นเป้าหมายที่คิดและตัดสินใจร่วมกันระหว่างประชาชนและภาครัฐผู้ให้บริการสาธารณะ

๓.๕ กระบวนการพัฒนาและเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของประเทศไทย สรุปได้ว่า ขั้นตอนสำคัญในการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะตามหลักการของ THAI-PSEP คือ การสร้างวิสัยทัศน์และค่านิยมในการให้บริการ ตรวจสอบการให้บริการแบบมีส่วนร่วม ปรับปรุงการให้บริการ วัดผลความสำเร็จ เสริมทักษะการให้บริการ โดยการปรับทัศนคติของผู้ให้บริการสาธารณะให้เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางด้วยการรับฟังความต้องการที่แท้จริงของประชาชนก่อน จึงมากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ ค่านิยม วิธีการดำเนินการ การวัดผล เพื่อมุ่งสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

๓.๖ การบูรณาการและการนำแนวคิดการยกระดับการให้บริการสาธารณะแบบมีส่วนร่วมไปสู่การปฏิบัติ โดยสรุปได้ว่าเทคนิคการค้นหาและยกระดับการให้บริการมีอยู่หลากหลายวิธี สามารถนำแต่ละวิธีมาบูรณาการกันเพื่อกำหนดเป็นเทคนิควิธีที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง สอดคล้องกับบริบทของชุมชนอย่างแท้จริง อันจะทำให้การยกระดับการให้บริการสาธารณะเกิดประสิทธิผลสูงสุด

๓.๗ การประเมินผลแบบมีส่วนร่วม โดยสรุปได้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการที่ภาคประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมด้วย ไม่ควรเป็นเพียงหน้าที่ของภาครัฐเท่านั้น ภาครัฐหรือวิทยากรกระบวนการควรทำหน้าที่สรุปและถอดบทเรียนจากความคิดและความต้องการของประชาชน

๓.๘ การปรับใช้และการแพร่กระจายนวัตกรรมเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการยกระดับบริการสาธารณะ โดยสรุปได้ว่าการแพร่กระจายนวัตกรรมจะต้องเป็นการกระจายที่เปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยใช้สื่อเป็นช่องทางในการส่งผ่านนวัตกรรม มีช่วงระยะเวลาที่เกิดแพร่กระจาย สามารถผ่านไปยังสมาชิกในระบบสังคมหนึ่ง ทั้งนี้ การแพร่กระจายนวัตกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องสร้างให้เกิดวิทยากรกระบวนการและส่งเสริมการแพร่กระจายแนวคิดในการให้บริการแบบมีส่วนร่วมไปสู่ทุกภาคส่วน โดยเฉพาะในภาครัฐ

๓.๙ เครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมและการประยุกต์ใช้ โดยสรุปได้ว่าการใช้เทคนิคทั้ง Samoan Circle, AIC, สุนทรียปรัชณี, FSC เน้นการให้ประชาชนมีโอกาสได้นำเสนอ รับฟังทุกความคิดเห็นโดยไม่ละเลยความคิดใด เคารพเหตุผลและความแตกต่าง สรุปพร้อมกันกลายเป็นฉันทามติ ทั้งนี้ สามารถนำเทคนิคใดไปใช้ได้ตามความเหมาะสมกับบริบทของประเด็นที่ค้นหา

๓.๑๐ การวางแผนการมีส่วนร่วม สรุปลงได้ว่าหลักการวางแผนในทุกขั้นตอนควรกำหนดโดยการมีส่วนร่วมจากประชาชนในพื้นที่ผู้รับผลกระทบโดยตรง วิทยาการกระบวนการจึงควรให้ความสำคัญและจัดกระบวนการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวางแผน

๓.๑๑ การบริหารจัดการนโยบายยกระดับการให้บริการสาธารณะ สรุปลงได้ว่า นโยบายสาธารณะและการบริหารจัดการนโยบายควรมีจัดการกระบวนการนโยบายโดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน การจัดการภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการอย่างไร ทั้งนี้ การบริหารจัดการนโยบายควรเริ่มจากการระบุประเด็นพัฒนาข้อเสนอแนะนโยบาย หาผู้สนับสนุนนโยบาย พัฒนากระบวนการตัดสินใจนโยบาย และประเมินผลนโยบาย โดยทุกขั้นตอนต้องใช้กระบวนการมีส่วนร่วม

๓.๑๒ การเสริมพลังผู้บริหารและการจัดการสู่ความเป็นเลิศ สรุปลงได้ว่า ลักษณะผู้นำที่สอดคล้องกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ ผู้นำที่เน้นความเสมอภาค ให้เกียรติ เสียสละ มุ่งผลลัพธ์ระยะยาว ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เน้นการมีส่วนร่วม

๓.๑๓ การเตรียมกระบวนการและสร้างบรรยากาศ สรุปลงได้ว่า วิทยาการกระบวนการต้องมุ่งสร้างบรรยากาศของการมีส่วนร่วม ด้วยหลักการ COPAS ประกอบด้วย ชื่นชมยกย่อง (Cheer up) เปิดใจกว้าง (Open mind) มอง/คิดบวก (Positive thinking) ตื่นตัว (Alert) และรับรู้สถานการณ์เร็ว (Sensitive)

๔. การนำผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๔.๑ สามารถนำองค์ความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับการจัดทำนโยบายและแผน การประเมินผล เทคนิควิธีการเป็นวิทยาการกระบวนการเพื่อจัดการมีส่วนร่วมของประชาชนมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการ

๔.๒ สามารถนำเทคนิควิธีการจัดบริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนมาจัดทำเป็นองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งต้องปฏิบัติงานบนฐานของการมีส่วนร่วมจากประชาชนตามที่บัญญัติในรัฐธรรมนูญ

๔.๓ สามารถพัฒนา ต่อยอด เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ การประสานความร่วมมือ จากหน่วยงานภายนอกที่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว อันจะเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนงานวิชาการให้กับสมาชิกฯ

๔.๔ สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมจัดทำเป็นเอกสารองค์ความรู้ การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๕. ข้อเสนอแนะ

๕.๑ ควรส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการความรู้จากการฝึกอบรม โดยให้ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรสัมฤทธิ์บัตรการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) ทุกรุ่น ร่วมกันพัฒนาคู่มือเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

๕.๒ ควรส่งเสริมและสนับสนุนการถ่ายทอดองค์ความรู้จากการฝึกอบรม โดยให้ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรดังกล่าว ร่วมกันจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ องค์ความรู้ และเทคนิควิธีการจัดการมีส่วนร่วมของประชาชน ให้กับข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปรียวรรณ สุวรรณสุนย์)
วิทยากรชำนาญการ

(นายณัฐวุฒิ อ่าวสกุล)
วิทยากรชำนาญการพิเศษ

สรุปผลการอบรมหลักสูตรสัมฤทธิ์บัตร

“การให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน รุ่นที่ 21”

การอบรมหลักสูตรสัมฤทธิ์บัตร “การให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน รุ่นที่ 21” ระหว่างวันที่ 23 กุมภาพันธ์ – 4 มีนาคม 2560 ณ ซลพฤกษ์รีสอร์ท จังหวัดนครนายก สามารถสรุปเนื้อหาการอบรม ดังต่อไปนี้

ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ธรรมาภิบาล และการยกระดับการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน โดย ดร.ถวิลวดี บุรีกุล

ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยโดยมีรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุด ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ส่งเสริมการมีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และสร้างธรรมาภิบาล เช่นเดียวกับ ร่างรัฐธรรมนูญ 2559 ได้มีการบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้หลายมาตรา เช่น มาตรา 57 (2), 58, 51, 77, 78 ฯลฯ

โดยประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม คือ การกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผนร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนการควบคุมจากประชาชน

ทั้งนี้การมีส่วนร่วมถือเป็นส่วนหนึ่งของหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส มีส่วนร่วม สำนึกรับผิดชอบ และความคุ้มค่า โดยการยกระดับการบริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน จะต้องให้ความสำคัญในการเริ่มดำเนินการคือ ความรู้ ปฏิบัติ และตระหนัก ซึ่งประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมอย่างเต็มใจมิใช่การบังคับ

แนวคิดสำคัญของการยกระดับการให้บริการโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และธรรมาภิบาล โดยการให้บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมของรัฐที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่เน้นการออกกฎระเบียบ เป็นการบริการเพื่อคนส่วนรวม รับผิดชอบต่อสังคม และสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

การค้นหาความต้องการในการยกระดับการให้บริการสาธารณะ โดย ดร.ถวิลวดี บุรีกุล

การค้นหาความต้องการคือ การรวบรวมในเรื่องทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชน ทราบระดับพฤติกรรมและลักษณะต่างๆ ของประชาชน มีการศึกษาการตอบสนองของประชาชนต่อนโยบายต่างๆ หรือต่อวิธีการแก้ปัญหา ประชาชนสามารถประเมินประสิทธิผลของโครงการ การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการต่างๆ ทำให้ประชาชนมีความตระหนักในเรื่องปัญหาของชุมชนและผลของปัญหานั้นๆ เป็นการร่วมรับรู้ปัญหาด้วยกัน ทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงกระบวนการทางนโยบาย ทำให้ชุมชนมีโอกาสที่จะมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจทางนโยบายได้

วิธีการที่ใช้ในการค้นหาความต้องการของประชาชน คือ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วยการสำรวจ โดยมีหลักการสำรวจโดยการตั้งคำถามก่อนว่า “ทำไมต้องสำรวจ” “สำรวจเรื่องอะไรได้บ้าง” “ถามใคร เลือกตัวอย่างได้อย่างไร”

การสร้างเครื่องมือเพื่อสำรวจ ต้องคำนึงถึงประเด็นคำถามว่าจะถามอะไร มีหลักการสร้างแบบสำรวจ คือ ข้อความไม่ยาว ชัดเจนเข้าใจง่าย ยั่วยุให้อยากตอบ ภาษาถูกหลักไวยากรณ์ ถามเรื่องสำคัญสามารถตอบปัญหาที่ต้องการศึกษา ไม่ทำให้ผู้ตอบรู้สึกสงสัย กังวลต่อผลกระทบ อ่านแล้วเข้าใจทันที เป็นต้น

การเลือกตัวอย่าง ต้องคำนึงถึงประเด็นว่า จะเลือกใครมาเป็นตัวอย่าง ใครจะเป็นตัวแทนของประชาชนที่มีลักษณะทัศนคติ พฤติกรรม และความเชื่อที่เป็นตัวแทนของชุมชนได้จริง เลือกครัวเรือนหรือเลือกบุคคล มีบัญชีรายชื่อประชาชนที่จะนำมาเป็นตัวอย่างหรือไม่ ต้องการข้อมูลจากใคร เป็นต้น

การสุ่มตัวอย่าง อาจเลือกสุ่มแบบใช้หลักความน่าจะเป็นและไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น ขึ้นอยู่กับการเลือกวิธีการวิจัย

ในการฝึกอบรมได้ดำเนินการการลงพื้นที่สำรวจความต้องการของชุมชน โดยการค้นหาความต้องการ หรือปัญหาที่ได้จากการลงพื้นที่ในชุมชน โดยใช้เครื่องมือการสำรวจความต้องการคือแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ขั้นตอนแรก คือ การทำความเข้าใจในเรื่องสภาพบริบทของพื้นที่ที่จะศึกษา โดยได้เข้าไปสอบถามพูดคุยกับเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่สอง คือ การสำรวจความต้องการของชุมชน ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถาม มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างให้กระจายทั่วเขตพื้นที่ จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สรุปผล และนำเสนอ

การค้นหาความต้องการในการยกระดับการให้บริการสาธารณะ (แผนที่เดินดิน) โดย ทพ.อุทัยวรรณ กาญจนกามล

แผนที่เดินดินเป็นเครื่องมือศึกษาชุมชนที่สำคัญมาก เพราะทำให้รู้จักโลกของชาวบ้าน เห็นภาพรวมและเป้าหมายที่ชัดเจน ได้ข้อมูลชุมชนในเวลาอันสั้น เกิดความสัมพันธ์กับชุมชน สามารถบอกเรื่องราวความเป็นไปในชุมชน สถานการณ์ต่างๆ สถานที่ที่ใช้ทำกิจกรรมตามวิถีชีวิตและวัฒนธรรมชุมชน แผนที่เดินดินจึงเป็นเครื่องมือศึกษาชุมชนให้เข้าใจมิติทางสังคมของชุมชน เข้าใจวัฒนธรรมของชุมชน ทั้งนี้ หลักการสำคัญของการทำแผนที่เดินดินคือ เดินให้ทั่วชุมชน ดูด้วยตาตนเอง เห็นพื้นที่ทางกายภาพ และเข้าใจพื้นที่ทางสังคม

ขณะที่ได้มีการสำรวจความต้องการของชุมชนด้วยแบบสัมภาษณ์ ยังได้มีการจัดทำแผนที่เดินดิน ซึ่งเป็นแผนที่ที่เกิดจากการลงพื้นที่ในชุมชน โดยแผนที่เดินดินจะเป็นข้อมูลที่บอกเล่ารายละเอียดด้านต่างๆ ในชุมชน เช่น เขตแสดงชุมชนเมือง ชุมชนชนบท สภาพแวดล้อม ฯลฯ

ลักษณะแผนที่เดินดินที่ดี ควรแสดงความเชื่อมโยงในมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เช่น ความเชื่อมโยงกันเนื่องจากอาชีพ ความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณี กิจกรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ทูทางสังคม เป็นต้น โดยแสดงถึงเครือข่ายความเชื่อมโยงอย่างชัดเจนและครบถ้วน เพื่อเป็นแผนผังในการสืบค้นและแสดงถึงข้อมูลสำคัญของชุมชน

การให้บริการสาธารณะ และกระบวนการค้นหาค้นใหม่ในการให้บริการสาธารณะ/ ประชาธิปไตยพหุนิยม โดย ทพ.อุทัยวรรณ กาญจนกามล

พหุนิยมประชาธิปไตย คือการมีกระบวนการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ ร่วมดูแล ติดตาม ตรวจสอบ เน้นหลักการมีส่วนร่วมแบบกัลยาณมิตร เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องทุกกลุ่ม โดยเฉพาะ “ผู้ด้อยโอกาส” เน้นการเคารพความคิด การให้เกียรติซึ่งกันและกัน การกระจายอำนาจตามกลุ่ม

ต่างๆ มีการยอมรับในความแตกต่างอยู่บนพื้นฐานว่า “หลากหลายคืองดงาม” เพื่อเป็นการสร้างดุลยภาพแห่งอำนาจระหว่างชุมชนกับผู้ให้บริการ สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสร้างสรรค์เมื่อมีความขัดแย้ง จะแสวงหาทางเลือกที่เหมาะสมโดยสันติวิธี มีการตรวจสอบถ่วงดุลซึ่งกันและกันตามหลักธรรมาภิบาล

ลักษณะสำคัญของพหุนิยมประชาธิปไตย คือ

- มีกระบวนการร่วมกันคิด ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันทำ ร่วมกันดูแล ติดตามตรวจสอบ
- เน้นการมีส่วนร่วมแบบกัลยาณมิตร เปิดโอกาสให้ทุกกลุ่มได้มีส่วนร่วม
- เน้นการเคารพความคิดและให้เกียรติซึ่งกันและกัน กระจายอำนาจให้กลุ่มต่างๆ ความต้องการของประชาชนได้รับการตอบสนองผ่านกลุ่ม
- ยอมรับความแตกต่างหลากหลาย กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาที่งานเข้มแข็ง
- สร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันอย่างสนุกสนานและสร้างแรงบันดาลใจ
- สร้างดุลยภาพอำนาจระหว่างชุมชนกับผู้ให้บริการ

กระบวนการทัศน์ใหม่ในการให้บริการสาธารณะ/ ปฏิรูประบบราชการ โดย ผศ.ทศพล สมพงษ์

การปฏิรูประบบราชการไทยได้มีการปฏิรูปในครั้งแรกสมัยรัชกาลที่ 5 ต่อมาเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองใน พ.ศ.2475 ทำให้ระบอบราชการเกิดความแข็งแกร่งเป็นระบบอำมาตยาธิปไตย แต่เมื่อกระแสทุนนิยมแผ่เข้าสู่ระบบการเมืองและราชการ รวมถึงกระแสโลกาภิวัตน์จึงส่งผลให้ประเทศไทยต้องทำการปฏิรูประบบราชการอีกครั้งใน พ.ศ. 2545 เพราะมีสมมติฐานว่าความรู้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการบ้านเมืองเป็นวิกฤตการณ์ของระบอบราชการไทย นับแต่นั้นมาจึงเกิดกระแสของการพัฒนาแบบยั่งยืนที่มุ่งเน้นให้รัฐบาลมีเสถียรภาพ มีความชอบธรรมทางการเมือง มีการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บทบาทภาครัฐเปลี่ยนไปโดยในทศวรรษ 1960 ภาครัฐได้หิยบยั้งให้ประชาชน ทศวรรษ 1980 ภาครัฐได้เริ่มการสนับสนุนต่อภาคประชาชน และในทศวรรษ 2000 เป็นการเสริมสร้างพลังให้แก่ประชาชนโดยภาครัฐ

โดยมีแนวคิดหลักต่อการสนับสนุนการปฏิรูประบบราชการคือ

1. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
2. ยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2546-2550 มียุทธศาสตร์สำคัญ เช่น ยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรมและค่านิยม ยุทธศาสตร์การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556-2561 มียุทธศาสตร์สำคัญ คือ ยุทธศาสตร์ยกระดับการให้บริการ ยุทธศาสตร์ทำงานแบบบูรณาการ ยุทธศาสตร์การส่งเสริมระบบบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมรัฐ ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ยุทธศาสตร์การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน
4. แนวคิดความเป็นพลเมือง แนวคิดคือความเป็นพลเมืองจะสัมพันธ์กับประชาสังคมและสำนึกในหน้าที่และสิทธิ ในขณะที่ราษฎรจะสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกปกครองและผู้ปกครอง และประชาชนจะสัมพันธ์ระหว่างคนทั่วไปและนักการเมือง โดยการสร้างพลเมืองเนื่องจากแต่ละสังคมมีประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย แต่ประชาชนยังไม่เป็นพลเมืองที่ดี ไม่รู้สึกว่าเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย ดังนั้นจึงควรพัฒนาสู่ความเป็นพลเมืองเพื่อให้พลเมืองดำเนินกิจกรรมแบบมีส่วนร่วมในการกิจการเมืองภาคพลเมือง ให้พลเมือง

ร่วมปฏิบัติการสาธารณะ สร้างความดีร่วม การเมืองภาคพลเมืองจึงเป็นเรื่องของการใช้อำนาจรัฐของพลเมือง เพื่อให้ภาครัฐหรือภาคการเมืองที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามที่พลเมืองต้องการ

แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม (หุ้นส่วนพลเมือง) โดย ดร.ถวิลวดี บุรีกุล

การเป็นหุ้นส่วนพลเมือง คือการสร้างความสัมพันธ์โดยเปิดเผยและมีข้อตกลงร่วมกัน นำไปสู่การส่งเสริมและปรับปรุงกระบวนการธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์คือ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เน้นการมีส่วนร่วมมากขึ้น ลดปัญหาต่างๆ สร้างความมั่นใจในเรื่องผลประโยชน์ จัดสรรทรัพยากรอย่างเท่าเทียม สร้างสะพานระหว่างหุ้นส่วนต่างๆ ในการพัฒนาเพื่อนำการให้บริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ทั้งนี้การเป็นหุ้นส่วนพลเมืองที่ยั่งยืนจะต้องมีความเชื่อมั่นไว้วางใจกัน และนับถือต่อกันเพื่อให้เห็นว่าประสบการณ์ของผู้อื่นเป็นการสร้างคุณค่าให้ตนเอง

สำหรับเทคนิคการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ คือ ระบุผู้มีการดำเนินการ ให้ข้อมูลข่าวสารและเชิญชวนมาดำเนินการ มีการปรึกษาหารือการจัดประชุมร่วมกัน เน้นการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการเพื่อประชาชน วางแผนร่วมกัน ดำเนินการร่วมกัน สนับสนุนกันและกัน ประเมินผลโดยหุ้นส่วน และปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้การเป็นหุ้นส่วนจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับการมีข้อตกลงร่วมกัน การยอมรับนับถือกัน ยอมรับในตัวผู้นำ มีข้อผูกมัดที่ชัดเจน มีการพัฒนาวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีเวลาในการสร้างหุ้นส่วน มีเจตนารมณ์ร่วมกัน และมีการจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม (ORID) โดย ทพ.อุทัยวรรณ กาญจนกมล

เป็นแนวคิดกระบวนการและเทคนิคการมีส่วนร่วมแบบพหุภาคี ด้วยวิธีการสนทนาแบบมีส่วนร่วมเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย

1. O: Objective Level คือระดับวัตถุประสงค์ ให้ข้อเท็จจริงและข้อมูลจากการตั้งคำถามที่ปลูกเร้า โดยการตั้งคำถามมักเริ่มจาก “ท่านได้เห็นอะไรจากเรื่องนี้บ้าง”

2. R: Reflective Level คือระดับไตร่ตรอง สืบหาปฏิกริยาต่อข้อมูลในเบื้องต้นด้วยการตั้งคำถามที่ปลูกเร้าอารมณ์ ความเข้าใจ โดยการตั้งคำถามมักเริ่มจาก “ท่านรู้สึกอย่างไรกับสิ่งที่ได้ยินหรือได้เห็น”

3. I: Interpretative Level คือระดับการตีความ จะมีแนวทางอย่างไรบ้าง โดยการตั้งคำถามมักเริ่มจาก “ท่านคิดว่าพวกเราจะมีแนวทางดีๆ ที่จะทำบ้านหรือชุมชนเราได้บ้าง”

4. D: Decisional Level คือระดับตัดสินใจว่าในแนวทางเหล่านั้นมีวิธีการทำอย่างไร โดยการตั้งคำถามมักเริ่มจาก “ท่านคิดว่าในแนวทางเหล่านั้นเราจะมีวิธีทำกันอย่างไร”

การแสดงออกของผู้เข้าร่วมในกระบวนการ ORID เป็นสิ่งสำคัญ โดยวิทยากรกระบวนการต้องกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมได้คิด แสดงออก และตัดสินใจร่วมกันในทุกกระบวนการ

แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม (ธรรมนูญพลเมือง) โดย ผศ.ทศพล สมพงษ์

การตกลงร่วมกันของหุ้นส่วนพลเมือง อาจจัดทำเป็นธรรมนูญพลเมือง กล่าวคือ เป็นข้อตกลงระหว่างพลเมืองกับรัฐในการให้บริการสาธารณะ โดยพลเมืองเป็นผู้ริเริ่มจัดทำข้อเสนอ ข้อเรียกร้องความต้องการในฐานะผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ (รัฐ) โดยพลเมืองและรัฐจะต้องมีการปรึกษาหารือหาจุดพืดระหว่าง “ให้” และการ “รับ” ซึ่งทั้งพลเมืองและรัฐจะต้องมีข้อผูกพันต่อหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อกัน มีหน้าที่ที่จะต้องทำร่วมกัน และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ทำไปแล้ว

แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม (การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม) โดย ดร.ถวิลวดี บุรีกุล และ อาจารย์สุธิดา แสงเพชร

การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Work shop) มีวิธีการดำเนินการประชุมแบบมีส่วนร่วม 5 ขั้นตอน คือ

1. บริบท: สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ต่อการจัดการประชุมและกำหนดหัวข้อให้ชัดเจน
2. ระดมสมอง: ระดมความคิดจากรายบุคคล กลุ่มเล็ก และที่ประชุมเต็มคณะ
3. จัดหมวดหมู่: สร้างความสัมพันธ์ใหม่ จัดความคิดที่คล้ายคลึงกันให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน
4. ตั้งชื่อ: ดึงความเข้าใจในภาพรวมของกลุ่มออกมาให้เห็นชัดเจน
5. ไตร่ตรอง: จัดลำดับความสำคัญก่อน – หลัง ของแต่ละหมวดหมู่ เพื่อนำไปสู่การวางแผนปฏิบัติการในลำดับต่อไป

วิธีการนำดำเนินการในแต่ละขั้นตอนจะกำหนดกติกาให้ทุกคนต้องแสดงความคิดเห็นโดยใช้บัตรความคิด 1 บัตร ต่อ 1 ความคิด และต้องเป็นถ้อยคำที่กระชับได้ใจความ เพื่อให้ทุกคนมีความเท่าเทียมในการแสดงความคิดเห็น จากนั้นนำไปติดที่บอร์ด และร่วมกันคิด ร่วมกันทำ โดยไม่ทิ้งความคิดใคร แต่จะหาจุดร่วมที่ทุกคนยอมรับร่วมกันจนครบทั้ง 5 ขั้นตอน

ประโยชน์ของการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม คือ สมาชิกทั้งหมดได้เสนอและมีส่วนร่วม ให้สมาชิกได้เสนอความเห็นอย่างสร้างสรรค์และกระตือรือร้น กระตุ้นความคิดเชิงบูรณาการ สร้างความเห็นพ้อง สร้างจิตสำนึกในการเป็นหุ้นส่วนและความรับผิดชอบร่วมกัน

กระบวนการทัศน์การพัฒนาและเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศสำหรับประเทศไทย (THAI-PSEP) โดย ผศ.ทศพล สมพงษ์ และอาจารย์สุธิดา แสงเพชร

การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะสำหรับประเทศไทย (Thai – PUBLIC Service Excellence Program)

เพื่อให้เกิดการยกระดับการให้บริการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยมี 5 ขั้นตอน คือ

1. การสร้างวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยกำหนดความปรารถนาหรือสภาพการณ์ของการให้บริการที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต
 - 1.1 วิสัยทัศน์ต้องสร้างจากกรอบแนวคิดเชิงปรัชญาเชิงการให้บริการ มีพลังที่เป็นเอกภาพขององค์กร มีเป้าหมายและทิศทางร่วมกัน วิสัยทัศน์ที่ดีต้องมีความหมาย มีคุณค่า แสดงถึงภาวะปัจจุบัน กว้างแต่ครอบคลุม นำไปปฏิบัติแล้วบรรลุความสำเร็จได้
 - 1.2 ค่านิยม คือความเชื่อ ความรู้สึก ที่นำมายึดถือปฏิบัติเช่นนั้นแล้วเป็นสิ่งที่มีความหมายต่อการดำเนินงาน ค่านิยมที่ดีต้องมีจุดมุ่งหมายที่ระบุความเชื่ออย่างลึกซึ้ง แสดงข้อผูกพันของเจ้าหน้าที่ บอกความหวังของผู้รับบริการ ให้ข้อเสนอแนะผู้ปฏิบัติ มีผลกระทบลึกซึ้งและมีความหมายต่อองค์กร
2. ตรวจสอบการให้บริการแบบมีส่วนร่วม โดยตรวจสอบจากสมาชิกในองค์กร ผู้รับบริการ และแบบมีส่วนร่วม การตรวจสอบการให้บริการจะสามารถระบุได้ว่ามีบริการใดที่ต้องนำมายกระดับการให้บริการ

3. ปรับปรุงการให้บริการ โดยตรวจสอบจากเครื่องมือต่างๆ เช่น แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ บัตรความเห็น ประชุมกลุ่ม เป็นต้น

4. ตรวจสอบความสำเร็จ เป็นการตรวจวัดจากภายในโดยทีมตรวจวัดความสำเร็จ และตรวจวัดจากภายนอกโดยรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการ ทั้งนี้การประเมินจะมี 2 ระดับ คือ ระดับนโยบาย และระดับผู้ปฏิบัติ

5. เสริมทักษะในการให้บริการ

การบูรณาการและการนำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ และการประเมินผลแบบมีส่วนร่วม (การจัดทำแผน) โดย ผศ.ดร.วิรัตน์ ปานศิลา และอาจารย์สุธิดา แสงเพชร

การนำเสนอในหัวข้อการบูรณาการและการนำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ และการประเมินผลแบบมีส่วนร่วม อธิบายตัวแบบต่างๆ อาทิ การทำ People 's Audit ของ ดร.ถวิลวดี บุรีกุล เป็นการผสมผสานสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย โดยเริ่มจากกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม การประชุมกลุ่ม สัมภาษณ์บุคคล เป็นต้น แล้วนำเสนอผลการสำรวจผ่านสื่อ การประชุม หรือผ่านตัวแทน เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาและร่วมวางแผนการปรับปรุงบริการโดยผู้ให้บริการและผู้รับบริการอย่างมีส่วนร่วม จากนั้นจัดให้มีการประเมินผลการให้บริการและรายงานผลต่อทุกฝ่ายเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการทำ People's audit ของ ผศ.ดร.วิรัตน์ ปานศิลา มีกระบวนการยกระดับบริการสาธารณะ 8 ขั้นตอน ได้แก่ 1.ค้นหาความต้องการ 2.สะท้อนความต้องการ 3.สร้างภาพที่ประสงค์ 4.พิจารณาส่วนขาด 5.กำหนดวัตถุประสงค์ 6.วางแผน 7.ปฏิบัติตามแผน และ 8.ประเมินผล ในขณะที่แนวทางของ ผศ.ทศพล สมพงษ์ คือการหยิบขั้นตอนที่ดีจากแบบอื่นมาปรับประยุกต์ให้เหมาะสมกับบริบทการยกระดับการบริการสาธารณะของแต่ละที่

ทั้งนี้ การดำเนินการทำ People's audit อาจนำแนวทางต่างๆ มาผสมผสานกันได้ตามความเหมาะสมและบริบทของพื้นที่ซึ่งมีความแตกต่างกัน

วิธีการวางแผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Action Planning Method) โดย ผศ.ดร.วิรัตน์ ปานศิลา

วิธีการวางแผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Action Planning Method) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเข้าใจขั้นตอนและพัฒนาทักษะการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมผ่านการสาธิตและฝึกปฏิบัติ โดยมี 7 ขั้นตอน คือ

1. สถานการณ์ (บริบท): สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย
2. หัวใจแห่งชัยชนะ (จินตนาการ): จินตนาการว่าเมื่อดำเนินการเสร็จแล้วประชาคมจะได้รับประโยชน์อะไร และเราจะได้รับคำชื่นชมอย่างไร
3. สิ่งที่เกิดขึ้นจริง: วิเคราะห์ว่าในการดำเนินงานนั้น เรามีข้อจำกัดและข้อดีอะไรบ้าง
4. พันธกิจ (สัญญาใจ): เรียบเรียงถ้อยคำร้อยแก้วที่แสดงถึงความมุ่งมั่นว่าเราจะดำเนินการอะไรบางอย่าง เพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ
5. ปฏิบัติการสำคัญ (ภารกิจหลัก): กำหนดภารกิจหลักที่เราต้องทำอะไรหรืออย่างไรบ้าง
6. ปฏิทินกิจกรรมและความรับผิดชอบ: กำหนดการดำเนินงานโดยระบุช่วงเวลา และผู้รับผิดชอบ

7. การไตร่ตรอง: ทบทวนแผนการดำเนินงานให้แก่ทุกท่านได้รับทราบเพื่อให้เห็นชอบร่วมกัน หรือจะแก้ไขสิ่งใด โดยใช้กระบวนการ ORID ประกอบด้วย

Objective level: เห็นอะไร

Reflective level: รู้สึกอย่างไร

Interpretative level: คิดอย่างไร

Decisional level: แล้วจะทำอย่างไร

การประเมินผลแบบมีส่วนร่วม (เทคนิคการถอดบทเรียน) โดย ผศ.ทศพล สมพงษ์

การถอดบทเรียนเป็นการค้นหาความรู้จากการทำงานระบบ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย โดยใช้แนวคิดเชิงระบบในการวิเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลกระทบ สำหรับการประเมินผลอย่างมีส่วนร่วมเพื่อเสริมสร้างพลัง ทีมงาน องค์กร และชุมชน ทั้งนี้กระบวนการประเมินผลอย่างมีส่วนร่วมเริ่มจาก การคิดด้วยกัน วางแผนด้วยกัน ลงมือทำด้วยกัน สะท้อนความคิดร่วมกัน เพื่อเป็นข้อมูลนำไปสู่การเริ่มต้นคิดด้วยกันอีกครั้งหนึ่ง โดยจะต้องมีการประเมินที่สามารถบ่งบอกถึงความสุข ความสำเร็จ ความสมหวัง และพลังของกลุ่มได้

การประเมินผลแบบมีส่วนร่วม (การประเมินผลโดยการมีส่วนร่วม) โดยทพ.อุทัยวรรณ กาญจนกามล

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และความคิดเห็น โดยความคิดเห็นนี้ได้ถูกใช้ประกอบในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ อิงอยู่บนหลักคิดธรรมาภิบาล ต้องมีเป้าหมาย สภาพแวดล้อม และโครงสร้าง/วิธีการที่เอื้อ หรือสอดคล้องกันด้วย ทั้งนี้ ระดับขั้นของการมีส่วนร่วมจะมีลำดับขั้นจากต่ำไปสูงคือ การให้ข้อมูล การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน การปรึกษาหารือ/เสวนา การร่วมตัดสินใจ/วางแผน การร่วมปฏิบัติ และการร่วมติดตาม ตรวจสอบ

การมีส่วนร่วมเป็นการสื่อสารสองทาง เป็นไปเพื่อเป้าหมายในการตัดสินใจที่ดีกว่าที่มีการสนับสนุนโดยสาธารณชน ทั้งนี้เป้าหมายการมีส่วนร่วมคือ การให้ข้อมูลต่อสาธารณชน รวบรวมข้อมูลจากสาธารณชน ระบุความห่วงกังวลและค่านิยม ได้ความชอบธรรมในการดำเนินการ ได้ข้อตกลงร่วม มีการพัฒนา รักษา ความชอบธรรม และความน่าเชื่อถือ โดยเสาหลักของการจัดท่ายุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมคือ การมีเป้าหมาย วิธีการ บทบาทภาคประชาชน และมีการประเมิน

การเสวนาหาทางออกเป็นกระบวนการที่นำมาสู่ความสมานฉันท์ได้ มีเหตุผลที่ยอมรับกันได้สำหรับทุกคนเพื่อการตัดสินใจ มีการสร้างความสมานฉันท์เพื่อยอมรับทางออกในลักษณะที่ร่วมกันได้ สำหรับประโยชน์ของประชาเสวนา คือ การประสานอัตลักษณ์ของแต่ละคนเข้าเป็นเอกภาพ ส่งเสริมคุณค่าของกันและกัน ยอมรับในความหลากหลายของสังคม และนำไปสู่การสร้าง ความสมานฉันท์เพื่อลดความขัดแย้งได้ ทั้งนี้กติกาเบื้องต้นของการประชาเสวนาคือ ไม่มีวาระซ่อนเร้น ปฏิสัมพันธ์กันอย่างมนุษย์ มีความเท่าเทียม มีจุดยืนที่ชัดเจน ไม่ด่วนสรุปและตัดสินผู้อื่น ใจกว้าง ซื่อสัตย์จริงใจ ไว้วางใจผู้อื่น ไม่ปะปนหลักการกับการปฏิบัติ และการประชาเสวนาไม่ใช่คำตอบสุดท้ายของทุกปัญหา เพราะประชาเสวนาเป็นกระบวนการทางเลือกสู่การจัดการปัญหาร่วมกันอย่างเป็นองค์รวม โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย

การปรับใช้และการแพร่กระจายนวัตกรรม โดย ทพ.อุทัยวรรณ กาญจนกมล

นวัตกรรม คือ กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงโดยการนำเสนอสิ่งใหม่ หรือสิ่งที่ไม่เคยมีผู้ใดทำมาก่อน สิ่งที่เคยทำมาแล้วในอดีตแต่ได้มีการรื้อฟื้นใหม่ หรือสิ่งที่มีการพัฒนามาจากของเก่าที่มีอยู่เดิม ทั้งนี้องค์ประกอบหลักของการสร้างนวัตกรรม ประกอบด้วย 1) สร้างวิสัยทัศน์ 2) สร้างวัฒนธรรมแบบเปิดพร้อมที่จะรับแนวคิดใหม่ 3) สร้างเสริมทักษะความคิดสร้างสรรค์ให้กับคนในองค์กรทุกระดับ 4) ตั้งเป้าประสงค์เวลา มาตรการเพื่อสร้าง “นวัตกรรม” ซึ่งการจะก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ตั้งอยู่บนฐานสำคัญ 3 ฐาน คือ 1) การจัดการความรู้ กระบวนการเรียนรู้ของคนในองค์กร 2) ผู้นำที่มีภาวะผู้นำและมีการบริหารจัดการงานอย่างเหมาะสม 3) ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับงานของแต่ละคน

การแพร่กระจายนวัตกรรม จะต้องเป็นการกระจายที่เปลี่ยนแปลงทางสังคม เป็นลักษณะเฉพาะของการสื่อสารแบบหนึ่ง และความใหม่ของนวัตกรรมคือระดับของความไม่แน่ใจ โดยส่วนประกอบของการแพร่กระจายคือ มีนวัตกรรมเกิดขึ้น ใช้สื่อเป็นช่องทางในการส่งผ่านนวัตกรรม มีช่วงระยะเวลาที่เกิดการแพร่กระจาย สามารถผ่านไปยังสมาชิกในระบบสังคมหนึ่ง

พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวก โดย ดร.สตีล ธนาธิโชติ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีหลักการสำคัญที่ส่งเสริมให้ระบบราชการทำงานด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดค่าใช้จ่าย เข้าถึงง่าย และช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ยื่นขออนุญาตส่วนราชการในเรื่องต่างๆ ให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น พระราชบัญญัติดังกล่าวมีมาตราที่สำคัญ อาทิ มาตรา 7 สรุปได้ว่า ผู้อนุญาตต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่มีสาระสำคัญของหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ขั้นตอน ระยะเวลาพิจารณาอนุญาต รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องยื่นมาพร้อมคำขอ โดยจะกำหนดให้ยื่นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการยื่นด้วยตนเองได้

ในมาตรา 8 สรุปได้ว่า เมื่อผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือตามมาตรา 7 แล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นใดอีกไม่ได้ และจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยอ้างเหตุความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้

หลักการสำคัญของมาตราดังกล่าว จึงเป็นการลดดุลพินิจและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับประชาชนที่จะยื่นคำขออนุญาตจากส่วนราชการต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

เครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมและการประยุกต์ใช้ : ประชาเสวนา ซาโมน เซอเคล โดย ดร.ภวิลวดิ บุรีกุล และอาจารย์สุธิดา แสงเพชร

Samoa Circle เป็นการประชุมเพื่อให้ประชาชนได้มีการแสดงความคิดเห็นในมุมมองที่แตกต่างกัน เป็นกระบวนการของการสร้างความเป็นพลเมือง โดยเป็นการให้สิทธิแก่ผู้ที่มีความคิดเห็นต่างกันในประเด็นที่ยังมีข้อคิดเห็นหลากหลาย แต่มีข้อโต้แย้งกัน ซึ่งยังไม่มีใครที่จะเป็นกลางเพียงพอที่จะเอื้อการประชุมได้ โดยจะต้องมีการจัดสถานที่อย่างเหมาะสม มีการเตรียมการด้วยการทบทวนวัตถุประสงค์แผนการมีส่วนร่วม ทบทวนกระบวนการในการจัดกิจกรรมเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้

การเตรียมการจัดประชุมจะต้องทบทวนกิจกรรมว่าจะช่วยบรรลุวัตถุประสงค์ ประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลพร้อมเอกสารประกอบกิจกรรม อธิบายกระบวนการประชุมอย่างง่าย เตรียมอุปกรณ์ พิจารณาเวลาและสถานที่ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ และเชิญประชาชนที่มีศักยภาพมาเป็นผู้เข้าร่วม โดยจัดที่นั่งเป็นวงกลม

ล้อมที่นั่งวงกลมภายในอีกวงหนึ่งเพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้เข้ามาพูดในวงกลมด้านใน ทั้งนี้ ควรเตรียมสถานที่ให้เรียบร้อยก่อนการประชุม 45 นาที

เริ่มประชุม โดยให้ทีมงานอย่างน้อยหนึ่งคนเป็นผู้ทักทายผู้เข้าร่วมและอธิบายกติกา จัดให้ผู้เข้าร่วมได้พูดทีละคน เวียนไปด้านใดด้านหนึ่ง เมื่อพูดเสร็จให้กลับไปนั่งที่เดิม เมื่อต้องการพูดอีกให้ไปยืนรอต่อแถว เพื่อได้นั่งแสดงความคิดเห็นอีกครั้ง สิ่งสำคัญคือการใช้ให้ผู้เข้าร่วมได้พูดอย่างอิสระและผู้เข้าร่วมทุกคนต้องฟังโดยไม่โต้แย้งหรือส่งเสียงรบกวนใดๆ

เครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมและการประยุกต์ใช้ : AIC โดย อาจารย์สุธิดา แสงเพชร

เทคนิคการชื่นชมอย่างสร้างสรรค์ (AIC) คือ การแสดงศักยภาพในการสร้างพลัง การกระตุ้นการยอมรับของชาวบ้านให้ร่วมพัฒนาชุมชน เอาคนเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญต่อความคิดและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนบนฐานแห่งความเสมอภาค มีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน มีพลังในการรวมกลุ่ม และกระตุ้นความตื่นตัวของชุมชนให้ร่วมพัฒนาชุมชนของตน

ขั้นตอนของเทคนิค AIC คือ

- 1) ขั้นตอนการสร้างความรู้ โดยการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แสดงข้อคิดเห็น เหตุผล ความรู้สึก ชีตจำกัดของแต่ละคน นำมาหาข้อสรุปอย่างเป็นประชาธิปไตย
- 2) ขั้นตอนการสร้างแนวทางการพัฒนา โดยหาวิธีการพัฒนาตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ค้นหาและจัดลำดับความสำคัญตามความเห็นของกลุ่ม
- 3) ขั้นตอนการสร้างแนวปฏิบัติ เมื่อภารกิจเสร็จสิ้นจะสามารถนำไปสู่การเกิดเป็นโครงการได้ นำโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ มาสู่การปฏิบัติ และจัดกลุ่มผู้ดำเนินงานและรับผิดชอบโครงการ

เครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมและการประยุกต์ใช้สุนทรียปรัชญา โดย ทพ.อุทัยวรรณ กาญจนกามล

สุนทรียปรัชญา คือ การค้นพบสิ่งที่ดีที่สุดที่เคยได้คิด ได้ทำ เคยมีในตัวผู้คน องค์กร และโลกรอบตัวด้วยตัวเขาเอง โดยอาศัยศิลปะของการตั้งคำถามเพื่อเสริมสร้างพลัง ทำให้ความรู้ ความสามารถ พรสวรรค์ที่มีอยู่แล้วทั่วทุกตัวคนได้ผุดพรายให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ ซึ่งการตั้งคำถามที่เสริมสร้างพลังใจจะทำให้มีความมั่นใจ ความภาคภูมิใจ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำกิจกรรมสาธารณะอย่างขันอาสา

โดยอาศัยปรากฏการณ์ภูเขาน้ำแข็งนำมาใช้สังเกตพฤติกรรมของคนได้ สิ่งที่ปรากฏเป็นภาพเชิงประจักษ์คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ความฉลาด พรสวรรค์ ส่วนสิ่งที่ไม่มีใครรู้คือ ทัศนคติ (ใจ) โดยที่ใจนั้นเป็นความเชื่อ ความหวัง ความบันดาลใจที่จะมีอิทธิพลต่อความรู้ ความสามารถของบุคคลนั้นๆ ที่จะทำให้ชีวิตสามารถก้าวไปข้างหน้าได้ตามความปรารถนา มองโลกอย่างแง่บวกได้ โดยอาศัยเทคนิค เช่น Learning by doing การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น Coaching เป็นต้น

กิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย การค้นหาข้อดี ทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และสามารถบรรลุเป้าหมายของชีวิตในอนาคตได้

เครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมและการประยุกต์ใช้ : การประยุกต์ใช้เครื่องมือการสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อยกระดับการบริการสาธารณะ (เทคนิคการประชุมคั่นหาอนาคต : FSC)

เทคนิคการประชุมคั่นหาอนาคต เป็นการนำประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการทำงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตและปัญหาที่เคยพบมากำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันเพื่ออนาคตที่ดีกว่า ด้วยการมีพันธะสัญญาร่วมกัน กำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกัน ผู้เข้าร่วมคือผู้แทนจากทุกภาคส่วน และกลุ่มต่างๆ สำหรับวัตถุประสงค์คือเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ในอดีต ปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อถึงอนาคต เพื่อเสนอวิสัยทัศน์และพันธะสัญญาร่วมกัน เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการที่ได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐาน ความเข้าใจและกรอบแนวคิดที่ได้ตกลงกันไว้

สำหรับขั้นตอนการดำเนินงานมีองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ 1) มีการวิเคราะห์เหตุการณ์ในอดีตเพื่อเชื่อมโยงกับสภาพการณ์และแนวโน้มในปัจจุบันเกี่ยวกับประเด็นสำคัญของที่ประชุม 2) การวิเคราะห์และสังเคราะห์สภาพการปัจจุบันเพื่อความเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้อง และการกำหนดทิศทางในประเด็นของการประชุม 3) การสร้างจินตนาการถึงอนาคตที่พึงปรารถนาในประเด็นหลักของการจัดการประชุมเพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นและสร้างแผนปฏิบัติการเพื่อการบรรลุเป้าหมายในอนาคตที่หวัง

โดยขั้นตอนการดำเนินการประชุม โดยมีการประยุกต์ใช้จากเทคนิคการแก้ปัญหา (ORID Method) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop Method) และการวางแผนปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Action Planning Method) ประกอบด้วย

1. เหตุการณ์อดีต ต้องเข้าใจเหตุการณ์อดีต มีการหยั่งเห็น การสร้างแผนที่ความคิด และมีมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. เหตุการณ์ปัจจุบัน ต้องมีความรู้สึกของสิ่งนั้นๆ มีการสังเคราะห์จากที่ประชุมร่วมกัน การสร้างเป็นละคร (บทบาทสมมติ) มีความคิดเห็นรวมและความคิดเห็นที่เป็นไปได้ มีแผนปฏิบัติการส่วนบุคคล
3. เหตุการณ์อนาคต คือ มีแผนปฏิบัติการของกลุ่มสนใจ และแผนปฏิบัติการกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย “การมองรัฐธรรมนูญในอดีต มองร่างรัฐธรรมนูญในปัจจุบัน และมองการจัดทำรัฐธรรมนูญในอนาคต” โดยให้แสดงความคิดเห็นว่า เห็นอะไร รู้สึกอย่างไร คิดอย่างไร และทำอย่างไร

การวางแผนสร้างการมีส่วนร่วม โดย ดร.ถวิลวดี บุรีกุล และอาจารย์สุธิดา แสงเพชร

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และแสดงความคิดเห็น ซึ่งความคิดเห็นนี้ได้ถูกใช้ประกอบในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในส่วนที่สำคัญที่สุดคือการริเริ่ม ซึ่งเงื่อนไขหรือพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของประชาชนมี 4 ข้อ คือ 1) ต้องมีอิสรภาพ 2) ต้องมีความเสมอภาค 3) ต้องมีความสามารถ 4) ต้องมีจิตสาธารณะ

สำหรับองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมมี 3 ด้านคือ 1) ต้องมีวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน 2) ต้องมีกิจกรรมเป้าหมาย 3) ต้องมีบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น การให้ข้อมูลแก่สาธารณชนเพื่อให้เกิดความเข้าใจปัญหา ทางเลือกและทางออกจึงเป็นประเด็นสำคัญว่าจะให้ข้อมูลประเภทใด แก่กลุ่มคนลักษณะใด เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมมากที่สุด จากนั้นจึงเป็นการปรึกษาหารือหลังจากที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับ แล้วนำมาวิเคราะห์ หาทางเลือก และการตัดสินใจ ต่อมาจึงไปสู่ขั้นตอนการวางแผนร่วมกัน ทำงานร่วมกัน ร่วมเป็น

หุ้นส่วนคือเป็นหุ้นส่วนร่วมกับสาธารณชนในแต่ละด้านของการตัดสินใจ รวมถึงการพัฒนาทางเลือกและระบุทางออกที่เป็นสิ่งที่พอใจร่วมกัน และการให้อำนาจแก่ประชาชนเพื่อให้สาธารณชนเป็นผู้ตัดสินใจขั้นสุดท้าย

เทคนิคการมีส่วนร่วมของพลเมือง มี 5 เทคนิค คือ

1. ให้เห็นว่าเป็นเรื่องของสาธารณชน ด้วยวิธีการเชิญชวน เอื้อให้เกิดการสนับสนุน ระดับการมีส่วนร่วมคือ เชื้อยชา
2. การศึกษาของสาธารณชน ด้วยการมีข้อมูลเพื่อให้ประชาชนสรุปเอง ระดับการมีส่วนร่วมคือ สนใจ
3. ได้ปัจจัยนำเข้าจากสาธารณชน มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ระดับการมีส่วนร่วมคือ สนใจ
4. ปฏิสัมพันธ์กับสาธารณชน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น มีข้อตกลงร่วม มีฉันทามติ ระดับการมีส่วนร่วมคือ กระจือรือร้น
5. เป็นหุ้นส่วนกับสาธารณชน ให้ประชาชนมีบทบาทที่เป็นทางการในการกำหนดการตัดสินใจ ระดับการมีส่วนร่วมคือ กระจือรือร้น

การพิจารณาเลือกเครื่องมือประกอบด้วย จะให้มีส่วนร่วมเรื่องอะไร (What) กลุ่มเป้าหมาย/ผู้มีส่วนได้เสีย (Who) เวลาที่เหมาะสม (When) สถานที่จัด (Where) กระบวนการที่ใช้ในการดำเนินการ (How) ประโยชน์ของเครื่องมือที่ได้รับ (Strengths) และข้อจำกัดวิธีนั้นๆ (Limitations) ทั้งนี้ควรต้องพิจารณาว่าหากวิเคราะห์ว่าวิธีการนั้นๆ เหมาะสมที่สุด ผ่านเกณฑ์ก็ควรเลือกวิธีนั้น ไม่มีวิธีการใดที่เหมาะสมกับทุกสถานการณ์ สถานที่ เวลา รวมถึงบริบททางสังคมและวัฒนธรรม

การบริหารจัดการนโยบาย และการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วม โดย ดร.ถวิลวดี บุรีกุล และ ผศ.ทศพล สมพงษ์

นโยบาย คือ การแปลงหลักการต่างๆ และลำดับความสำคัญทางการเมืองของรัฐบาลและของประชาชนไปสู่โครงการ กิจกรรม หรือการปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ตั้งใจไว้ หากนโยบายมีการออกแบบที่ไม่ดีอาจก่อให้เกิดปัญหา เช่น ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม คุณภาพการให้บริการต่ำ บางภาคส่วนของสังคมถูกกีดกันออกจากการรับผลประโยชน์

การออกแบบนโยบาย เป็นการพัฒนาแนวทางการตอบสนองที่ปฏิบัติได้ต่อประเด็นปัญหาต่างๆ และสิ่งที่ท้าทายโดยพิจารณาถึงปัจจัยที่จะทำให้นโยบายสัมฤทธิ์ผล ไม่มีนโยบายใดที่เหมาะสมกับทุกเรื่องเพราะมีปัจจัยประกอบที่แตกต่างกัน ดังนั้นการออกแบบนโยบายต้องมีความยืดหยุ่น และควรคำนึงถึง ข้อมูลที่ถูกต้อง การประเมินประสิทธิผลและต้นทุนที่ใช้ การวิเคราะห์ทางเลือก การวางแผนเพื่อนำไปปฏิบัติ มีตัวชี้วัดให้รู้ถึงสัมฤทธิ์ผลของนโยบาย มีทรัพยากร และจัดลำดับความต้องการความคาดหวังของประชาชน

การนำนโยบายไปปฏิบัติ จะต้องศึกษาวิจัยเพื่อระบุปัญหา ต้องทดสอบทางเบื่อกว่าสิ่งไหนที่จะทำให้เกิดประสิทธิผล วางแผนการนำไปปฏิบัติ จัดการปัญหาอุปสรรคที่คิดว่าจะทำให้นโยบายไม่เกิดผล การเผยแพร่กลยุทธ์ให้ผู้ปฏิบัติทราบโดยผ่านช่องทางต่างๆ และใช้การยืดหยุ่น ปรับไปตามพื้นฐานของการทดสอบและรับข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้สิ่งที่ต้องคำนึงมี 4 ประการ คือ

1. ทรัพยากรที่ใช้
2. เวลาในการดำเนินการ

3. คุณภาพของผลผลิต

4. ผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิดและต้องรักษาไว้

การรักษานโยบายให้คงอยู่ ต้องมีการจัดการกับสิ่งที่ไม่คาดหมาย เหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ต้องมีการเตรียมตัวที่จะเผชิญกับสภาวะการณ์ต่างๆ มีการปรับนโยบายให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงซึ่งสามารถทำได้โดยมีข้อมูลที่ถูกต้องในการบริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้เกี่ยวข้องผู้มีส่วนได้เสีย แต่หากนโยบายที่ปฏิบัติไม่เกิดประโยชน์และทำให้สูญเสียทรัพยากรก็ควรยกเลิกการใช้นโยบายนั้น

การทำงานนโยบายแบบมีส่วนร่วม ควรเริ่มที่การมีสิ่งที่ทำทนายร่วมกัน มีความเห็นพ้องต้องกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแนวคิดหลักและกฎหมายต่างๆ ของการปฏิสัมพันธ์กัน และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรมีการตกลงร่วมกันให้ได้ฉันทามติว่าควรเดินหน้านโยบายไปทางใด

การวางแผนแบบดั้งเดิม	การวางแผนแบบมีส่วนร่วม
ข้อมูลมีจำกัด	รวมข้อมูล มีการย้อนกลับ และปรึกษาหารือ
ผู้มีส่วนได้เสียไม่ได้เข้ามาเกี่ยวข้อง	ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามาเกี่ยวข้องตั้งแต่เริ่มต้น
ผู้วางแผนเป็นผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลางและมีคุณค่า	ผู้วางแผนเป็นผู้เอื้อกระบวนการให้มีความผูกพัน
เน้นการจัดการข้อมูล	เน้นการจัดการในเรื่องของการให้การสนับสนุน
ความสำเร็จวัดจากการทำได้ตามเป้าหมาย	ความสำเร็จวัดได้จากข้อตกลงที่สามารถดำเนินการร่วมกันได้

ปัจจัยสู่ความสำเร็จของโครงการที่ส่วนร่วม มีลักษณะดังนี้

1. เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย
2. เชื่อมเป้าหมายสุดท้ายกับวัตถุประสงค์
3. มีการสนับสนุนทางการเมือง
4. เป็นการบูรณาการในส่วนของการตัดสินใจ (ตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม)
5. มีงบประมาณ บุคลากร และเวลาที่เพียงพอ
6. ระบุกลุ่มสาธารณชนที่ได้รับผลกระทบให้ครบถ้วน
7. อธิบายบทบาทความรับผิดชอบผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน
8. มีแนวคิดที่เป็นระบบสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐ NGO เอกชน และประชาสังคม
9. มีรากฐานความเป็นจริงของสังคมที่ทันสมัย

การบริหารจัดการนโยบาย ตามความหมายนโยบาย หมายถึง ทิศทาง และสาธารณะ หมายถึง ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีปัจจัยสำคัญ 3 ประการในการบริหารจัดการนโยบายสาธารณะคือ เป้าหมาย กระบวนการ และกลไก โดยมี 2 รูปแบบคือ การจัดการกระบวนการนโยบาย ซึ่งให้ความสำคัญกับการก่อตัว สร้างตัว และการจัดการภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเราให้ความสำคัญกับการจัดการรูปแบบนี้เป็นสำคัญ

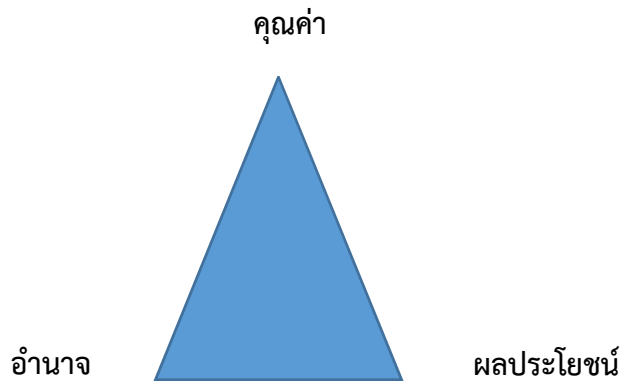
การจัดกระบวนการมีขั้นตอนดังนี้

1. ระบุประเด็น โดยกำหนดขอบเขตของปัญหา ความรุนแรงของปัญหา ความยืดหยุ่นของปัญหา และค่าใช้จ่ายต้นทุนที่สูญเสียไปกับปัญหา
2. พัฒนาข้อเสนอนโยบายสาธารณะ
3. หาผู้สนับสนุนนโยบาย
4. พัฒนาระบวนการตัดสินใจ
5. ประเมินผลนโยบาย

การจัดการภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

1. วิเคราะห์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. ประเมินทัศนคติและกำหนดบทบาท
3. ระบุเป้าหมายร่วมของภาคส่วนต่าง

ในการมองนโยบายอย่างมีสำนึกทางการเมืองสามารถวิเคราะห์ได้บน 3 ปัจจัย คือ อำนาจ คุณค่า ผลประโยชน์ โดยเริ่มจากผู้มีอำนาจหากได้รับบทบาทในการกำหนดนโยบายก็จะนึกถึงคุณค่าของนโยบายนั้น ในมุมมองของตนเองและผลของนโยบายก็จะสร้างผลประโยชน์ให้แก่ตัวเองเช่นกัน ฉะนั้นคุณค่าและผลประโยชน์ของนโยบายก็จะขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจ



การเสริมสร้างพลังผู้บริหารและการจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ โดย ผศ.ทศพล สมพงษ์

การเสริมสร้างพลังผู้บริหาร ต้องเข้าใจคำว่าผู้นำก่อน ผู้นำ คือ ผู้ที่มีความสามารถในการโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ปลดปล่อยศักยภาพของผู้ร่วมงานออกมา ส่วนคำว่า อำนาจ คือ ความสามารถในการควบคุมหรือกำกับบางคน/บางสิ่ง ให้เป็นไปตามที่ตนต้องการ

ลักษณะของผู้นำแบบเก่าและผู้นำแบบใหม่ มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ผู้นำแบบเก่า	ผู้นำแบบใหม่
ใช้อำนาจ	เสมอภาค
เจ้านายกดขี่	ให้เกียรติ
ผลประโยชน์เป็นสิ่งสำคัญอันดับหนึ่ง	เล็งผลลัพธ์ยาวนาน
ยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง	ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
ตัดสินใจเอง	มีส่วนร่วม

เพื่อให้ผู้บริหารเป็นนักจัดการที่ดีที่สุด ต้องจัดการให้เกิดองค์การที่มีผลสัมฤทธิ์ยอดเยี่ยมหรือ HPOs scores model (High performance organization) โดย

S หมายถึง การแบ่งปันสารสนเทศและสื่อสารแบบเปิดกว้าง

C หมายถึง วิสัยทัศน์ที่มีพลัง

O หมายถึง เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การถอดบทเรียน

R หมายถึง ใส่ใจผู้รับบริการเสมอ

E หมายถึง เสริมพลังให้ระบบและโครงสร้าง

S หมายถึง การแบ่งปันอำนาจและสร้างความผูกพันที่เหนียวแน่น

นอกจากนี้ ผู้บริหารควรมีการจัดการความรู้เพื่อการยกระดับการให้บริการ โดยความรู้หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่ได้พิจารณาด้วยเหตุผลแล้วว่าจะนำความเชื่อนั้นไปเพิ่มความสามารถของบุคคลให้มีการกระทำหรือการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดี

ความรู้สามารถแบ่งระดับและหน้าที่ของความรู้ ดังนี้

ระดับ	หน้าที่
ความรู้เชิงพยากรณ์ ↑	พยากรณ์ / คาดการณ์
ความรู้เชิงวิชาการ ↑	มาตรการ ข้อเสนอ วิธีการ
ความรู้เชิงเหตุผล ↑	อธิบายความสัมพันธ์ของเหตุ - ผล
ความรู้เชิงข้อเท็จจริง	บรรยายความจริง / พรรณนา

วิธีการจัดการความรู้ ดำเนินการโดยค้นหาความรู้ แล้วดึงออกมา จัดระบบเก็บรักษา เข้าถึง แลกเปลี่ยน แบ่งปัน และนำไปใช้ ทั้งนี้หัวใจของการจัดการความรู้ คือ “การแบ่งปัน”

ความรู้จากการปฏิบัติ สามารถจัดการความรู้โดยนำความรู้เฉพาะตนมาแลกเปลี่ยน แบ่งปัน และปรับใช้ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางปัญญา ให้คนทำงานมีศักยภาพเพิ่มขึ้นและองค์กรมีประสิทธิผลมากขึ้น

การจัดการความรู้ มีเป้าหมายคือการนำความรู้ไปใช้ โดยมีกระบวนการ ดังนี้

1. การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)
2. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Accessibility)
3. การดูดซับความรู้ (Knowledge Assimilation)
4. การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Application)

การเตรียมกระบวนการและสร้างบรรยากาศ โดย ผศ.ดร.วิรัตน์ ปานศิลา

การเตรียมกระบวนการและสร้างบรรยากาศเป็นเรื่องที่สำคัญในการทำหน้าที่ของวิทยากร กระบวนการ โดยสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอย่างยิ่งคือหลักการ COPAS ประกอบด้วย

1. ชื่นชมยกย่อง (Cheer up) วิธีการ คือ การหาจุดชื่นชม ให้เกียรติ ให้ผู้เข้าร่วมเป็นผู้มีความสำคัญ ชื่นชมความสำเร็จว่ามาจากผู้เข้าร่วม
2. เปิดใจกว้าง (Open mind) โดยเปิดใจยอมรับความแตกต่าง เห็นคุณค่าของทุกคน ยึดถือว่า I'm O.K. You're O.K.
3. มอง/คิดบวก (Positive thinking) คิดเสมอว่าทุกคนอยากทำดี มีความคิดสร้างสรรค์ ทุกคนมีส่วนดีและไม่ดี แต่จงเลือกเอาสิ่งดีที่เขามีอยู่
4. ตื่นตัว (Alert) โดยทำตัวให้คล่องแคล่ว ว่องไว เฮฮา สนุกสนาน แต่ระวังคำพูดที่สองแง่สองง่ามด้วย
5. รับรู้สถานการณ์เร็ว (Sensitive) โดยสังเกตปฏิกิริยา รับรู้รวดเร็วว่าปฏิกิริยาท่าทาง สายตา คำพูดของผู้เข้าร่วมมีลักษณะปฏิเสธ เห็นด้วย สนใจ หรือเบื่อหน่าย

การดำเนินการจะต้องเตรียมอุปกรณ์/สถานที่ให้พร้อม เช่น นกหวีด กลอง กระดาษสี แบ่ง เป็นต้น วิทยากรกระบวนการต้องเตรียมเนื้อหาสาระ สรุปลงคิด เช่น เกมนับเลข ปรบมือ เล่มเกมแล้วสรุปบทเรียนว่า ได้อะไรบ้าง เช่น เกมยิงเรือ ได้เรื่องการทำงานเป็นทีม เป็นต้น