

## แบบรายงานผลการเข้าร่วมอบรม

๑. ชื่อ - สกุล นางสุชฎทัย สิงห์ปลอด ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนงาน ระดับ ต้นสังกัด กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี
๒. โครงการ/หลักสูตร โครงการฝึกอบรมหลักสูตรสัมฤทธิ์บัตรการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) รุ่นที่ ๒๙”  
จัดโดย สถาบันพระปกเกล้า
๓. ระยะเวลาในการเดินทางเข้ารับอบรม/เข้าร่วมสังเกตการณ์  
ระหว่างวันที่ ๑๓ - ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
๔. สถานที่ฝึกอบรม  
โรงแรมชลพฤกษ์รีสอร์ท จังหวัดนครนายก
๕. วัตถุประสงค์ในการเข้ารับการฝึกอบรม/เข้าร่วมสังเกตการณ์
  - ๕.๑ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการให้บริการสาธารณะโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) อันนำไปสู่การส่งเสริมจิตสำนึกเรื่องความเป็นประชาธิปไตย และเสริมสร้างธรรมาภิบาลท้องถิ่นในประเทศไทยอันเหมาะสมกับบริบทของฝ่ายต่าง ๆ
  - ๕.๒ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้ประชาชนเกิดความตระหนัก และเข้าใจถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในเรื่องการบริการสาธารณะ และการยกระดับการบริการ
  - ๕.๓ เพื่อส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ ผ่านการเผยแพร่ความรู้และประสบการณ์จากการดำเนินโครงการ
  - ๕.๔ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวางแผนการมีส่วนร่วมและประยุกต์ใช้รูปแบบการมีส่วนร่วมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๖. งบประมาณในการเข้ารับอบรม  
๓๖,๐๐๐.- บาท (สามหมื่นหกพันบาทถ้วน)
๗. สรุปเนื้อหาสาระที่ได้รับจากการฝึกอบรม

จากการเข้ารับการฝึกอบรม “โครงการฝึกอบรมหลักสูตรสัมฤทธิ์บัตรการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Audit) รุ่นที่ ๒๙”

วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

พิธีเปิดการศึกษาอบรมโดยนายวิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า ได้บรรยายและถ่ายทอดความรู้ในเรื่องการเสริมสร้างความเป็นพลเมืองในสังคมไทย โดยอธิบายถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาและสร้างความเป็นพลเมือง ความแตกต่างของคำว่า ราษฎร ประชาชน และพลเมือง ซึ่งคำว่า “ราษฎร” หมายถึง คนที่อยู่ในรัฐ ต้องพึ่งพาให้รัฐดูแล เลี้ยงดู ปกป้อง คำว่า “ประชาชน” หมายถึง คนในรัฐที่ได้รับความคุ้มครอง ได้รับสิทธิประโยชน์จากระบบการปกครองและได้รับการรับรองสิทธิตามกฎหมาย และคำว่า “พลเมือง” หมายถึง คนในรัฐที่ตระหนัก ถึงบทบาทหน้าที่ของคนที่มีต่อรัฐและสังคมนอกจากสิทธิประโยชน์ที่ได้รับความคุ้มครอง ไม่ปฏิบัติตนให้เป็นปัญหาและพร้อมที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาสังคม หรือสรุปสั้นๆ ว่า ผู้ที่เป็นพลเมืองกำลังให้แก่บ้านเมือง คุณลักษณะของพลเมือง คือ ต้องมีเหตุผล มีวินัย ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ มีจิตสาธารณะ โดยพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย จึงเป็นความตระหนักถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของตนต่อสังคม มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม

/คือ รู้ดีกว่า...

คือ รู้สึกว่าตนเอง เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน สังคม ประเทศชาติ สามารถทำประโยชน์ต่อชุมชน สังคม ประเทศชาติได้ และลงมือทำ รู้สึกว่าการกระทำของตนจะกระทบต่อชุมชน สังคม ประเทศชาติ จึงคิดถึงผลกระทบของทุกการกระทำ และพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัว บางประการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม หลังจากนั้นเป็นการทำกิจกรรมละลายพฤติกรรมเพื่อทำความรู้จัก-ความ คาดหวัง-แบ่งกลุ่มประเมินผลการเรียนรู้ก่อนการศึกษาอบรม ทำให้ได้รับความรู้จากการสรุปกิจกรรม ที่ได้ร่วม

**กลุ่มวิชาที่ ๑: ในเรื่องของประชาธิปไตยและการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน** โดย ดร.ถวิลวดี บุรีกุล ประเทศไทยปกครองโดยระบอบประชาธิปไตย โดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุด โดยรัฐมีหน้าที่ในการสร้าง กลไก ป้องกัน ตรวจสอบ ขจัดทุจริต ผู้บริหารต้องมีคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล สำหรับประชาชน มีส่วนร่วมทุกขั้นตอน เพราะเป็นหน้าที่ของพลเมือง โดยบริหารจัดการแบบ Good governance

**กลุ่มวิชาที่ ๒: การค้นหาความต้องการในการให้บริการสาธารณะ: ความจำเป็นในการค้นหาความต้องการ เทคนิคการวิเคราะห์ประมวลผล กิจกรรมจัดทำแบบค้นหาความต้องการ** โดยวิธีการเรียนรู้จากใจคน ว่าอะไรคือความต้องการของประชาชน และจะทราบได้อย่างไร ในฐานะประชาชนเราจะนำเสนอความต้องการของเราอย่างไร รับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างไร และจะสำรวจในเรื่องของการบริการประเภทใด โดยแต่ละกลุ่มคิด ค้นหาความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนในเรื่องการบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตรฯ ว่าประชาชนในเรื่องนี้มีใครบ้าง แล้วจะไปถามข้อมูลอะไร อะไรคือข้อมูลที่สำคัญที่จะเก็บมาวิเคราะห์ได้

**วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘**

สรุปเนื้อหาการอบรมของวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ และกิจกรรมสันทนากการสรุปกิจกรรมกลุ่ม จากนั้นเข้าเนื้อหา

**กลุ่มวิชาที่ ๒: การค้นหาความต้องการในการให้บริการสาธารณะ: แผนที่เดินดินและการเข้าถึงชุมชนเชิงบวก กิจกรรมลงพื้นที่ภาคสนาม กิจกรรมประมวลผลข้อมูลและจัดทำแผนที่เดินดิน และกิจกรรมนำเสนอการค้นหาความต้องการ และกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์และสันทนากการ** สำหรับกลุ่มวิชาที่ ๒ ได้ลงพื้นที่จริง เทศบาลตำบลเกาะหวาย เรื่องบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตร โดยนำแบบสำรวจที่ได้จัดทำ ลงพื้นที่เทศบาล ลงพื้นที่พบปะประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เราได้รับทราบปัญหาความต้องการในการให้บริการสาธารณะ โดยการให้ประชาชนทำแบบสำรวจความพึงพอใจ/ปัญหาความต้องการ เพื่อรวบรวมข้อมูลในเรื่องทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชน วัตถุประสงค์พฤติกรรมและลักษณะต่าง ๆ ของประชาชน ศึกษาตอบสนองของประชาชน ต่อนโยบายต่าง ๆ หรือต่อวิธีการแก้ปัญหาให้ประชาชนได้ประเมินประสิทธิภาพของโครงการ การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการต่าง ๆ ให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการบริการใหม่ ๆ ที่มีขึ้นแล้วหรือการบริการที่ได้วางแผนให้มีขึ้นในอนาคต ทำให้ประชาชนมีความตระหนักในเรื่องปัญหาของชุมชน และผลของปัญหานั้น ๆ เป็นการร่วมรับรู้ปัญหาพร้อมกัน ทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงกระบวนการทางนโยบาย ทำให้ชุมชนมีโอกาสที่จะมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจทางนโยบายได้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะนำไปสู่การได้ข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะและทันสมัยจากประชาชนที่อาศัยในพื้นที่และในเวลาที่ต้องการได้ข้อมูลเป็นการได้ข้อมูลที่เป็นแนวคิดของประชาชนจริง ๆ

และสะท้อนความต้องการของชุมชนได้ และนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น และสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม ได้ศึกษาเรียนรู้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling technique) มี ๒ วิธีใหญ่ ๆ คือ ๑.วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) คือ แบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ๒.วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ประโยชน์ของการเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ ประหยัดเงิน เวลา และแรงงาน มีความเชื่อมั่น และถูกต้องมากกว่า เพราะการควบคุมในการจัดกระทำกับตัวแปรต่าง ๆ กระทำกับกลุ่มที่มีจำนวนน้อย จะทำได้ง่ายและได้ผลดีกว่าทำกับกลุ่มใหญ่ ข้อมูลบางอย่างไม่สามารถศึกษาจากประชากรทั้งหมดได้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ดี จะมีความเป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา มีขนาดพอเหมาะ มีความน่าเชื่อถือของตัวอย่าง สำหรับการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น จะแบ่งออกเป็น แบบง่าย (Simple Random Sampling) แบบมีระบบ (Systematic Sampling) แบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) แบบหลายขั้นตอน (Multi – stage sampling) ต่อจากนั้น ได้ศึกษาอบรมเกี่ยวกับการสร้างแบบสำรวจเพื่อค้นหาความต้องการ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล Personal Data Protection Act (PDPA)

**กลุ่มวิชาที่ ๓ : เทคนิคและเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วม : ธรรมนูญพลเมือง (Citizen' s Charter)** หมายถึง แนวปฏิบัติร่วมกันระหว่างฝ่ายรัฐบาลและฝ่ายพลเมืองในการให้บริการและรับบริการที่ทั้งสองฝ่ายได้ดำเนินการผ่านการเรียกร้องเจรจา ทำความเข้าใจและข้อตกลงเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน โดยมีหลักการคือสร้างสมดุล ระหว่าง “ผู้ให้” และ “ผู้รับ” พลเมือง (ผู้รับ) = ต้องการ เรียกร้อง รัฐ (ผู้ให้) = จัดให้สนองตอบ Demand = Supply ดังนั้น ธรรมนูญพลเมืองจึงหมายความว่า ข้อตกลงระหว่างพลเมืองกับรัฐในการให้บริการสาธารณะ โดยพลเมืองเป็นผู้ริเริ่มจัดทำข้อเสนอ ข้อเรียกร้อง ความต้องการในฐานะผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ (รัฐ) พลเมืองและรัฐปรึกษาหาจุดพืดระหว่างการ “ให้” และการ “รับ” ทั้งพลเมืองและรัฐมีข้อผูกพันต่อหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อกัน และต้องทำร่วมกัน (Responsibility) มีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้ทำไปแล้ว (Accountability)

**วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘** สรุปเนื้อหาการอบรมของวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ และกิจกรรมสนทนาการ สรุปผลกิจกรรมสนทนาการทำงานร่วมกัน

**กลุ่มวิชาที่ ๓ : เทคนิคและเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วม : การสนทนาแบบมีส่วนร่วม (ORID)** เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Discussion Method) ระดับวัตถุประสงค์ (Objective Level) ให้ข้อเท็จจริงและข้อมูลโดยการตั้งคำถามที่ปลูกเร้าประสาท การรับรู้ การมองเห็น การได้ยิน การรู้สึก การลิ้มรส การสัมผัส ระดับไตร่ตรอง (Reflective Level) สำรวจปฏิกิริยาต่อข้อมูลในเบื้องต้น ตั้งคำถามที่ปลูกเร้าหัวใจ อารมณ์ ความจำ การเกี่ยวโยง ระดับการตีความ (Interpretative Level) “ท่านคิดว่าพวกเราจะมีความหวังดี ๆ ที่จะทำในบ้านเราได้บ้าง” ระดับตัดสินใจ (Decisional Level) ในแนวทางเหล่านั้นเราจะมียุทธวิธีทำกันอย่างไร วิธีการสนทนาแบบมีส่วนร่วม วัตถุประสงค์ ไตร่ตรอง ตีความ ตัดสินใจ

**กลุ่มวิชาที่ ๓ : เทคนิคและเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วม : ประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Workshop)** กติกาการทำงานแบบมีส่วนร่วม คือ ทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น ทุกความคิดเห็นมีคุณค่า เราไม่ฆ่าความคิดใคร ไม่มีความคิดใดถูกหรือผิด เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง ไม่ชี้หน้า ไม่ครอบงำผู้อื่น รักษาเวลา รักษากติกา โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ

**กลุ่มวิชาที่ ๓ : เทคนิคและเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วม : การประชุมวางแผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม Action Planning** วัตถุประสงค์หลัก ๑. เพื่อให้รู้จักขั้นตอนของวิธีวางแผนปฏิบัติ ๒. ให้เข้าใจขั้นตอนและพัฒนาทักษะการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมผ่านการสาดิและฝึกปฏิบัติ วิธีการวางแผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Action Planning Method) มี ๗ ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้ ๑.สถานการณ์ (บริบท) สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย กำหนดหัวข้อ/ประเด็น/เรื่องที่จะจัดทำให้ชัดเจน กำหนดระยะเวลาในการจัดทำแผน ๒.หัวใจแห่งชัยชนะ (จินตนาการ) เมื่อดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวเสร็จแล้วประชาคมจะได้ประโยชน์อะไร จะได้รับความชื่นชมอย่างไร ๓.สิ่งที่เกิดขึ้นจริง (สภาพจริงในปัจจุบัน) ในการที่จะทำการดำเนินการตามแนวทางนี้ประสบความสำเร็จ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อดีและข้อจำกัดอะไรบ้าง ๔.พันธกิจ (สัญญาใจ) โดยแสดงถึงความมุ่งมั่นของกลุ่มว่าจะดำเนินการอะไร อย่างไรบ้าง เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างทีมงานยกระดับบริการที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง และเกิดผลสำเร็จที่ยั่งยืน ๕.ปฏิบัติการสำคัญ (ภารกิจหลัก) ภารกิจที่ ๑ : จัดเวทีการมีส่วนร่วมของประชาชน ภารกิจที่ ๒ : จัดอบรมทักษะฯ แก่เจ้าหน้าที่ ภารกิจที่ ๓ : ประเมินความพึงพอใจแบบมีส่วนร่วม ๖.ปฏิทินกิจกรรมและความรับผิดชอบ ๗.การไต่ตรง โดยทำการสนทนาแบบมีส่วนร่วม

**กลุ่มวิชาที่ ๓ : เทคนิคและเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วม : เทคนิคการประชุมชื่นชมอย่างสร้างสรรค์ AIC** เทคนิค AIC : ๓ ขั้นตอน คือ ๑.ขั้นตอนการสร้างความรู้ : A การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แสดงข้อคิดเห็น เหตุผล ความรู้สึก ประสบการณ์ ชีตจำกัดของแต่ละคน หาข้อสรุปร่วมกัน อย่างเป็นประชาธิปไตย ๒.ขั้นตอนการสร้างแนวทางการพัฒนา (Influence : I) หาวิธีการที่จะทำให้พัฒนาหมู่บ้านได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ค้นหา เหตุผล จัดลำดับความสำคัญตามความเห็นกลุ่ม ๓. ขั้นตอนการสร้างแนวปฏิบัติ (Control : C) การนำเอาโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ มาสู่การปฏิบัติ จัดกลุ่มผู้ดำเนินงานและรับผิดชอบต่อโครงการ โดยมีกระบวนการประชุมชื่นชมอย่างสร้างสรรค์ : AIC (Appreciation) วิสัยทัศน์ร่วม เป้าหมาย/อนาคตที่ปรารถนา นำเสนอให้เข้าใจสภาพปัจจุบัน เข้าใจสภา/สถานการณ์ปัจจุบัน เข้าใจอดีต ทบทวนงาน กระบวนการประชุมชื่นชมอย่างสร้างสรรค์ : AIC (Influence) วิเคราะห์ จำแนก จัดลำดับ แนวทางสู่วิสัยทัศน์ร่วม กระบวนการประชุมชื่นชมอย่างสร้างสรรค์ : AIC (Control) เสนอแผนปฏิบัติการ (กลุ่มใหญ่) ทำแผนปฏิบัติการ (กลุ่มสนใจ) เลือกแนวทางที่สมัครใจจะทำ (รายบุคคล)

**วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘**

สรุปเนื้อหาการอบรมของวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ และกิจกรรมสนทนาการ

**กลุ่มวิชาที่ ๓ : เทคนิคและเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วม : ประชาเสวนา (Citizen’s Dialogua)** เป็นเรื่องของการเสวนาที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้คนจำนวนมากเป็นเรื่องสาธารณะได้แนวคิด ได้ประเด็น แต่ไม่จำเป็นต้องมีทางออก มีการฟังอย่างตั้งใจ Active Listening เป็นกระบวนการสื่อความหมายและเรียนรู้ เพื่อเข้าใจตนเองและผู้อื่น เป็นการสานความหมายที่เกิดจากการฟังอย่างลึกซึ้ง เป็นการมุ่งประสานไมตรี เป็นการเรียนรู้และยอมรับความแตกต่างหลากหลายให้เกียรติกันและกัน ฟังเพื่อเข้าใจผู้อื่น Active Listening แต่ละคนก็ไม่สูญเสียความคิดเห็นหรืออัตลักษณ์ของตัวเอง

**กลุ่มวิชาที่ ๓ : เทคนิคและเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วม : ประชุมกลุ่มแบบ Samoan Circle** การประชุมนี้ใช้เพื่อประชาชนได้มีการแสดงความคิดเห็นมุมมองที่แตกต่างกัน เป็นกระบวนการของการสร้างความเป็นพลเมือง เป็นการให้สิทธิแก่ผู้มีความคิดเห็นต่างกันในประเด็นที่ยังมีข้อคิดเห็นหลากหลายแต่มีข้อโต้แย้งกัน ซึ่งไม่มีใครที่เป็นกลางเพียงพอที่จะเอื้อการประชุมได้

**กลุ่มวิชาที่ ๓ : เทคนิคและเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วม : สุนทรียปรัชญา** คือ การค้นพบสิ่งที่ดีที่สุดที่เคยได้คิด ได้ทำ มีในตัวของผู้คน ด้วยตนเอง การเสริมสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง ถ้าเราเปลี่ยนวิธีคิด เราก็จะเปลี่ยนความเชื่อได้ ถ้าเราเปลี่ยนความเชื่อ เราก็จะเปลี่ยนความคาดหวังได้ ถ้าเราเปลี่ยนความคาดหวัง เราก็จะเปลี่ยนทัศนคติได้ ถ้าเราเปลี่ยนทัศนคติ เราก็จะเปลี่ยนพฤติกรรมได้ ถ้าเราเปลี่ยนพฤติกรรมได้ เราก็จะเปลี่ยนผลงานได้ ถ้าเราเปลี่ยนผลงาน เราก็จะเปลี่ยนชีวิตเราได้ ดังนั้นจงเป็นผู้เปลี่ยนแปลงในสิ่งที่คุณอยากจะทำบนโลกใบนี้ จึงท้าทายความสามารถและความสำเร็จเป็นอย่างยิ่ง สุนทรียปรัชญา ร่วมค้นพบสิ่งดีแล้วชื่นชม ร่วมทอฝันอย่างสมศักดิ์ศรี ร่วมออกแบบทำงานอย่างสุนทรีย์ ร่วมสร้างสรรค์สิ่งดีเพื่อสังคม โดยอาศัยศิลปะของการ “ตั้งคำถาม” ที่เสริมสร้างพลัง ทำให้ความรู้ ความสามารถ พหุสัจธรรม ที่มีอยู่แล้วทั่วทุกตัวคน ได้ผุดผายให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ ทำให้มีความมั่นใจ ภาคภูมิใจ และคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำกิจการอย่างจิตอาสา ทำให้รู้สึกว่าคุณค่า มีพลังอยู่ร่วมสังคมอย่างมีเกียรติและเป็นสุข ชุมชนที่อยู่ก็มีพลังอันเนื่องมาจากอำนาจที่ร่วมกันทำ สำหรับความเข้มแข็งของชุมชนจะแปรผันตามจำนวนของผู้คนที่อุทิศตนเพื่อให้ชุมชนเป็นสุข

**กลุ่มวิชาที่ ๔ : กระบวนการพัฒนาและเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ** ขั้นตอนของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะ มี ๕ ขั้นตอน ดังนี้ ๑. การสร้างวิสัยทัศน์และค่านิยมในการให้บริการ คือ การปรับทัศนคติ การสร้างวิสัยทัศน์ การสร้างค่านิยมร่วม ๒. ตรวจสอบการให้บริการแบบมีส่วนร่วม โดยการวิเคราะห์ “วงจรการให้บริการ” การค้นหา “นาฬิกาแห่งความทรงจำ” ๓. การปรับปรุงการให้บริการ คือการสร้างนาฬิกาแห่งความประทับใจ การกำหนดมาตรฐาน การให้บริการ การสื่อสาร ถ่ายทอดมาตรฐานการให้บริการแนวใหม่ การลงมือปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการแนวใหม่ ๔. การตรวจสอบความสำเร็จและการฉลองชัยชนะ โดยการวัดความสำเร็จว่าอะไรคือความสำเร็จของการยกระดับการให้บริการ หรืออะไร คือความสำเร็จของความเป็นเลิศ ความสำเร็จนั้น จะวัดจากอะไร และวัดอย่างไร กิจกรรมการฉลองชัยชนะ คือการเสนอผลการวัดและประเมิน ภายในองค์กรและต่อสาธารณะ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างส่วนงาน การให้รางวัลและการสร้างขวัญกำลังใจ ๕. เสริมทักษะการให้บริการ โดยการตรวจสอบแนวโน้มของการให้บริการ จัดทำแผนเสริมทักษะการให้บริการ หลังจากนั้นเป็นกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์

วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

สรุปเนื้อหาการอบรมของวันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ และกิจกรรมสัมมนาการ

**กลุ่มวิชาที่ ๕ : การบูรณาการและการวางแผนสร้างการมีส่วนร่วม : กิจกรรมสร้างตัวแบบการมีส่วนร่วม : การจัดทำตัวแบบการสร้างการมีส่วนร่วม (People's Audit) แบบที่ ๑ ตัวแบบผสมผสาน** โดยการสร้างการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุง (ข้อมูลย้อนกลับ) ทำงานเป็นพลวัตต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง มองเป็นภาพรวม โดยใช้เครื่องมือในการมีส่วนร่วมตามที่เห็นว่าเหมาะสมและใช้ได้หลายหลาย สำหรับการค้นหาปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยการสำรวจความพึงพอใจ เลือกรูปแบบอย่าง - แบบสอบถาม - ประชุมกลุ่ม - สัมภาษณ์บุคคล - สสำรวจโดยผ่านสื่อ การนำเสนอผล - โดยผ่านสื่อ - โดยการประชุม - โดยผ่านตัวแทน การอภิปรายและวางแผนร่วมกัน โดยการ -เวทีชุมชน - สัมมนา - ประชุมกลุ่ม การปรับปรุงการบริการ - โดยผู้ให้บริการ - ผู้รับบริการมีส่วนร่วม PSEP การประเมินผลการให้บริการ - ประเมินแบบมีส่วนร่วม รายงานผล - ต่อทุกฝ่าย ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สำหรับตัวอย่างตัวแบบในการทำ

People's Audit **แบบที่ ๒** ขั้นที่ ๑ ค้นหาปัญหาความต้องการ ขั้นที่ ๒ สะท้อนความต้องการ ขั้นที่ ๓ สร้างภาพที่พึงประสงค์ ขั้นที่ ๔ พิจารณาส่วนขาด ขั้นที่ ๕ กำหนดวัตถุประสงค์ ขั้นที่ ๖ วางแผน ขั้นที่ ๗ ปฏิบัติตามแผน ขั้นที่ ๘ ประเมินผล แล้วกลับไปเริ่มต้นใหม่ รูปแบบของการยกระดับบริการสาธารณะ **แบบที่ ๓** ตัวแบบ PA สำหรับ อปท. โดยการรวมกลุ่มนักคิดพัฒนาการให้บริการ รวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูลการปรับปรุงบริการ เสนอผู้บริหาร ประกาศนโยบาย PA WORKSHOP แนวทางการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ พัฒนา THAI – PSEP ACTION PLAN ปฏิบัติการ THAI-PSEP ประเมินผล ตั้งคณะกรรมการภาคประชาชน Empowerment เสริมทักษะ ประกาศผลสำเร็จ ทบทวน รวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูลการปรับปรุงบริการ

#### **กลุ่มวิชาที่ ๕ : การบูรณาการและการวางแผนสร้างการมีส่วนร่วม : กิจกรรมการ**

**วางแผนสร้างการมีส่วนร่วม : แผนและแบบฟอร์มในการมีส่วนร่วม** หัวใจของแผนการมีส่วนร่วม คือการอธิบายถึงกิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนที่จะเกิดขึ้น แสดงให้เห็นถึงลำดับของกิจกรรมและแต่ละกิจกรรมว่าสัมพันธ์กันอย่างไร แต่ถ้าท่านเป็นผู้จัดการหรือเป็นประชาชนที่กำลังตรวจสอบว่าได้มีการจัดทำแผนอย่างเหมาะสมหรือไม่ ท่านจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบเกี่ยวกับบริบทของพื้นที่นั้น และทำไมแผนนี้จึงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์จำเพาะนี้ สิ่งที่ต้องคำนึง บุคคลหรือกลุ่มที่มีความสำคัญสำหรับการจัดทำแผน ผู้ที่อาจจะได้รับผลกระทบจากนโยบาย โครงการหรือกิจกรรมนั้นและศึกษาว่าการที่เขามองเห็นว่าการจัดทำแผนนี้สำคัญหรืออาจมีความเห็นขัดแย้ง การประเมินถึงจุดสนใจของสาธารณชนต่อการตัดสินใจ กระบวนการตัดสินใจที่จะนำไปสู่การตัดสินใจ (ในระยะเวลาที่กำหนด) แบบฟอร์มสำหรับการวางแผนจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วม **แบบฟอร์ม ๑** จัดกิจกรรมการวางแผน **แบบฟอร์ม ๒** การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **แบบฟอร์ม ๓** เจ้าหน้าที่ที่จะต้องติดต่อ **แบบฟอร์ม ๔** ผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคที่จะต้องติดต่อ **แบบฟอร์ม ๕** เลือกรวิธิการมีส่วนร่วม **แบบฟอร์ม ๖** การจัดทำรายงานและการประเมินผล **แบบฟอร์ม ๗** การบูรณาการกลยุทธ์การมีส่วนร่วม **แบบฟอร์ม ๘** การประเมินผลกิจกรรมการมีส่วนร่วม

**วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘**

สรุปเนื้อหาการอบรมของวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ และกิจกรรมสันตนาการ

#### **กลุ่มวิชาที่ ๖ : การประเมินผลแบบมีส่วนร่วม : การจัดการความรู้และถอดบทเรียน**

การประเมินผลโครงการและการถอดบทเรียนอย่างมีส่วนร่วม ใช้แนวคิดเชิงระบบในการวิเคราะห์ โดย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตผลลัพธ์ ผลกระทบ บริบท ปัจจัยนำเข้า การถอดบทเรียน เป็นการค้นหาความรู้จากการทำงานของระบบ เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ นำความสัมพันธ์ที่เป็นจุดเด่น/ข้อดี มาเป็นบทเรียนในการทำงานต่อไป/เผยแพร่ นำความสัมพันธ์ที่เป็นจุดด้อยมาสรุปเป็นบทเรียนเพื่อปรับปรุงงาน ปรัชญาจากการถอดบทเรียน เมื่อใดก็ตามที่ลงมือปฏิบัติ เมื่อนั้นต้องได้ความรู้ เมื่อใดที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติ เมื่อนั้นต้องได้รับความรู้เพิ่มขึ้น เมื่อใดที่ปฏิบัติอีกครั้ง เมื่อนั้นต้องมีความรู้คู่การปฏิบัติและต้องทำได้ดีกว่าครั้งก่อน ๆ การถอดบทเรียนเป็นเครื่องมือในการผลิตความรู้ เอาประสบการณ์มาเป็นความรู้ ค้นหาความรู้จากการปฏิบัติ สร้างความรู้จากการปฏิบัติ ใช้ความรู้จากการปฏิบัติครั้งก่อนเพื่อการปฏิบัติซ้ำ ปรับปรุงพัฒนาความรู้ เพื่อการปฏิบัติครั้งต่อไป

#### **กลุ่มวิชาที่ ๖ : การประเมินผลแบบมีส่วนร่วม : การประเมินผลแบบมีส่วนร่วม**

เพื่อเสริมสร้างพลัง ทีมงาน องค์กร ชุมชน กระบวนการ คิดด้วยกัน วางแผนด้วยกัน ลงมือทำด้วยกัน สะท้อนความคิดร่วมกัน เมื่อเราทำงานร่วมกันระยะหนึ่งแล้ว ทีมงานของเรา กลุ่มของเรา ประชาคมของเรา ชุมชนของเรา มีความเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้างต้องประเมินผล รูปแบบการประเมินผล ส่วนใหญ่ประเมินผลจาก ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ นำออก ผลลัพธ์ ผลกระทบ โดยเริ่มต้นจาก การเน้นจุดแข็ง เป็นฐานคิด

สามารถนำมาประเมินผลการเปลี่ยนแปลงได้ ภายหลังจากที่ทำงานร่วมกันมา เน้น การมีส่วนร่วม เข้าใจง่าย ปรับได้ ชุมชนร่วมคิดร่วมทำ ชุมชนรู้คุณค่าของตนเอง ผลลัพธ์แสดงได้ชัดเจน หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้น มีพิธีการปิดการฝึกอบรมและทำการสอบประเมินผลหลังการฝึกอบรม

๘. ข้อเสนอแนะ แนวคิดที่นำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานที่สอดคล้องกับข้อ ๘

สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปประยุกต์ใช้ในงานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการลงพื้นที่ในตำบลชุมชนเพื่อจัดประชุม เสวนาชุมชน ร่วมกับภาคประชาชน/ภาคีเครือข่ายและหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมฯ เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการดำเนินโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานหรือด้านต่างๆ ค้นหาปัญหาความต้องการเพื่อนำไปแก้ไขต่อยอดให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนสูงสุด หลังจากที่ได้ข้อมูลจากการลงพื้นที่การประชุมการมีส่วนร่วมฯ ทางกองยุทธศาสตร์และงบประมาณก็ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานการลงพื้นที่เสนอที่ประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพื่อเรียงลำดับความสำคัญเพื่อที่จะได้นำรายละเอียดดังกล่าวเข้าบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นเสนอนายกและคณะทำงานแต่ละชุด เพื่อการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามความต้องการของแต่ละพื้นที่ต่อไป อีกทั้งยังสามารถนำเทคนิค วิธีการ กระบวนการ ไปประยุกต์ใช้ในการประชุมเวทีต่างๆ ในการรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยปราศจากอคติเพื่อหาทางทางร่วมกัน

๙. รูปภาพประกอบ





15mm 1/2.0 1/3s ISO1925  
13/02/2023 11:21



