

ลิขสิทธิ์ : สถาบันพระปกเกล้า
ปี : 2563
ชื่อเรื่อง : ถอดบทเรียนพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชน
เมือง : กรุงเทพฯ
ภาษา : ไทย
สถานที่พิมพ์ : สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
นักวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร. พีรธร แก้วลาย
บทคัดย่อ :

กระบวนการออกแบบ เป็นกระบวนการการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ ที่มีความสร้างสรรค์และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินทรัพย์ในพื้นที่ โดยมีความสอดคล้องกับการพัฒนาบริการสาธารณะ ที่ในทุกขั้นตอนควรมีการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย จึงถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จะเข้ามาช่วยทำให้องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น (อปท.) เข้าใจ และสามารถจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

โครงการพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการออกแบบมีวัตถุประสงค์ดังนี้(1) เพื่อนำเสนอกระบวนการออกแบบให้กับอปท.และประชาชนในพื้นที่ในการพัฒนาบริการสาธารณะ (2) เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินทรัพย์ในพื้นที่ (3) เพื่อนำเสนอกระบวนการใหม่ในการสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชน (4) เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของบุคลากรในอปท. (5) เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในการใช้กระบวนการออกแบบเพื่อพัฒนาบริการสาธารณะท้องถิ่น

โครงการได้แบ่งการทำงานเป็น 3 ช่วง (1) การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาขั้นตอนวิธีการและเครื่องมือในการออกแบบบริการสาธารณะท้องถิ่น (2) คณะทำงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลของอปท. ที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะ ทั้งหมด 3 แห่ง เพื่อวิเคราะห์บทบาทของอปท. ในการให้บริการสาธารณะ และปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จ และนำบทสรุปจากทั้ง 2 ช่วง มาวางแผนการดำเนินการ และ (3) การลงพื้นที่ออกแบบบริการสาธารณะร่วมกับอปท. 3 แห่ง ได้แก่ 1) โครงการการสร้างเศรษฐกิจและรายได้สู่ชุมชน เทศบาลเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน 2) โครงการส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ OTOP ผู้ประกอบการ และฝึกอบรมอาชีพให้แก่ประชาชน เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรีและ 3) โครงการพัฒนาตลาดชุมชนบ้านร่ม เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา

ข้อสรุปจากการดำเนินการพบว่า (1) ขั้นตอนการดำเนินการ - ควรมีการเตรียมข้อมูล ออกแบบวิธีการให้เหมาะกับบริบทและกลุ่มผู้เข้าร่วม เน้นกิจกรรมลงมือปฏิบัติเช่น การลงพื้นที่การจัดกิจกรรมทดลอง เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วม (2) เครื่องมือ - ควรพัฒนาให้สามารถเข้าใจได้ง่าย เน้นรูปภาพ หรือสื่อวีดิทัศน์ในการสื่อความหมาย (3) กลุ่มผู้เข้าร่วม - ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่จากอปท. ควรเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงานตั้งแต่เริ่มต้น และเตรียมวิธีการติดตามผล กลุ่มชุมชน กลุ่มอาชีพ ผู้ประกอบการ ควรมีความมุ่งมั่นที่อยากจะพัฒนาโครงการของตนเอง และจัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้นก่อนที่จะเริ่มโครงการ ควรมีก่อนออกแบบ คนรุ่นใหม่ และบุคคลในพื้นที่ ซึ่งมีความสนใจและความเชี่ยวชาญ (local agent) ที่จำเป็นในการบริหารจัดการบริการสาธารณะนั้น ๆ เข้าร่วมกระบวนการออกแบบ เพื่อสามารถนำผลที่ได้จากโครงการไปขับเคลื่อนต่อได้จริงหลังจบกระบวนการออกแบบ

Copyright : King Prajadhipok's Institute
Year : 2020
Title : LESSON LEARNED FROM PUBLIC SERVICES DEVELOPMENT OF LOCAL
ADMINISTRATION OFFICE AND COMMUNITY
City : Bangkok
Language : Thai
Publisher : Thammasat University Research and Consultancy Institute
Researcher : Associate Professor Dr. Peeradorn Kaewlai
Abstract :

The design process concentrates on developing new and creative ideas and adding value to existing local assets. It corresponds to the development of public services since it is user centred and engages related stakeholders in throughout the process. Thus, the design process can be applied as one of the tools to support the Local Administrative Organization (LAO) to better understand the needs of public services from the user perspective.

“The designing public services that aim to improve local economy” project, aimed (1) to introduce a design process in designing public service, to LAOs and people in the area; (2) to improve the local economy by creating new value to existing local assets; (3) to introduce a new way to engage with local people and build networks; (4) to increase competence and capability of local administrative staff; (5) to create new knowledge regarding applying the design process in designing public service.

The project was divided into three phases. (1) The literature review of existing methods and tools for designing public services, (2) Three case studies visiting; the result led to an understanding of the LAO role in providing public service and success factors of public service provision. The findings from both phases were used to plan the third phase, (3) designing public services with three LAOs as follows: 1) Creating economy and generate local revenue, Lamphun City Municipality, 2) Promoting OTOP and local entrepreneurs, and vocational training for local people, Khao Phra Ngam Subdistrict Municipality, and 3) Developing the Baan Rom community market, Yala City Municipality.

The conclusions of the project are as follows: (1) Methods – background information needs to be collected in advance. The process should be specifically designed to suit the local context. The activities should emphasize hands-on activities, such as on-site data collection and prototyping the service, to create more engagement with the participants. (2) Tools – should be simple and incorporate the use of visual mediums, such as pictures or VDO clips. (3) Stakeholders – First, the LAO staff, who should participate in every step and provide a long-term plan for the service which includes assessing the output and outcome.

Second, the communities, occupational groups, and local entrepreneurs should be eager to improve their projects and prepare the data prior to the activity. Third, the designers, younger generations, and local agents, with the expertise in the provision of the service, should participate in the project to drive the project outcome into the concrete implementation afterward.