

เทคนิคการมีส่วนร่วม¹

การมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นหลักการสากลที่อารยประเทศให้ความสำคัญและเป็นประเด็นหลักที่สังคมไทยให้ความสนใจ เพื่อพัฒนาการเมืองเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมตามหลักการธรรมาภิบาล ที่ภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ เพื่อสร้างความโปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของภาครัฐให้ดีขึ้น และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุกฝ่าย

การมีส่วนร่วมของประชาชน สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ และหลายระดับ คือ

(1) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ในข้อเท็จจริงของโครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชน

(2) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูล

(3) การร่วมปรึกษาหารือ

(4) การให้อำนาจการตัดสินใจแก่ประชาชน ซึ่งถือเป็นระดับสูงสุดในการมีส่วนร่วมของประชาชน

เนื้อหาในส่วนนี้ จะเป็นการอธิบายถึงรายละเอียดของเทคนิคการมีส่วนร่วมต่างๆ โดยมีจุดเน้นที่เทคนิคการมีส่วนร่วมแบบปรึกษาหารือ ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ตลอดจนองค์กรเอกชนและประชาชนทั่วไป

¹ รายละเอียดเพิ่มเติม จากมูลนิธิปัญญาโทนักบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, “คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน”, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

- (1) เพื่อนำเสนอรูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนการดำเนินงานของเทคนิคการมีส่วนร่วมของประชาชนที่หลากหลาย และสามารถนำมาใช้ในสังคมไทยได้
- (2) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ที่เป็นเจ้าของโครงการหรือมีอำนาจอนุมัติ ซึ่งรับผิดชอบในการจัดให้มีกระบวนการปรึกษาหารือตามกฎหมาย
- (3) เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคประชาชน พร้อมทั้งนำเสนอทางเลือกอื่นๆ ของการปรึกษาหารือ นอกเหนือจากการปรึกษาพิจารณา
- (4) เพื่อให้กระบวนการปรึกษาหารือ รวมทั้งการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นไปอย่างมีความหมาย สร้างสรรค์ และมีประสิทธิผล และป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

ประเภทของเทคนิคการมีส่วนร่วม

- (1) เทคนิคการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล
- (2) เทคนิคการมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็น
- (3) เทคนิคการมีส่วนร่วมแบบปรึกษาหารือ

เทคนิคการมีส่วนร่วม

การเลือกนำเทคนิคการมีส่วนร่วมมาใช้นั้น จะขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ความพร้อมของทุกองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้โดยมีหลักการเลือกใช้เทคนิคการมีส่วนร่วม ดังต่อไปนี้

- (1) เทคนิคที่เลือกเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่แถลงไว้หรือไม่
- (2) หน่วยงานมีทรัพยากรพอเพียงที่จะใช้ในการทำเทคนิคนี้หรือไม่

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

- (3) ถ้าใช้เทคนิคดังกล่าวจะทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ฟังถูกต้องหรือไม่
- (4) มีเวลาเหมาะสมและเพียงพอหรือไม่ในการใช้เทคนิคนี้
- (5) หน่วยงานมีเครื่องมือและบุคลากรเพียงพอจะใช้เทคนิคนี้หรือไม่
- (6) มีบุคลากรที่มีทักษะในเทคนิคนี้หรือไม่ หรือหน่วยงานต้องอาศัย

การสนับสนุนจากภายนอก

เอกสารอ้างอิง (Fact Sheet)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อใช้ในการสร้างความเข้าใจเบื้องต้นทั่วไปในหลักวิชาการแนวทางปฏิบัติ ระเบียบกฎเกณฑ์ ในประเด็นจะทำการพัฒนาให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้สนใจโดยทั่วไป
- (2) เพื่อสร้างความเข้าใจในกรณีที่คณะผู้ทำงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจผิดเนื่องจากได้รับข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

- (1) เป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เน้นประเด็นที่เป็นหลักการ เป็นเหตุและผล และอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้
- (2) เป็นเอกสารที่สั้นกะทัดรัด ภาษาที่ใช้ในการอธิบายหลักการหรือวิชาการเป็นภาษาที่เข้าใจได้ง่าย
- (3) เอกสารข้อเท็จจริงไม่ควรมีเนื้อหาหลายประเด็นในหน้าเดียว

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) ศึกษาข้อมูลแผนงาน หรือโครงการที่จะดำเนินการ
- (2) วิเคราะห์พื้นที่และกลุ่มผู้ที่จะได้รับผลกระทบและกลุ่มผู้สนใจ
- (3) วิเคราะห์สภาพปัญหาและประเด็นข้อเท็จจริงที่ต้องชี้แจง
- (4) เลือกประเด็นที่ต้องชี้แจงให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม
- (5) ศึกษาหลักการ กฎเกณฑ์ ข้อมูลวิชาการของประเด็นข้อเท็จจริง
- (6) จัดทำร่างเอกสารข้อเท็จจริง
- (7)หารือผู้เชี่ยวชาญในแต่ละประเด็นข้อเท็จจริง ปรับปรุงแก้ไข
- (8) นำเสนอผู้มีอำนาจในการอนุมัติเอกสารข้อเท็จจริง
- (9) จัดพิมพ์และแจกจ่ายกลุ่มเป้าหมาย

ประโยชน์ของเทคนิค

- (1) ใช้ในการชี้แจงหลักการในประเด็นที่น่าจะนำมาซึ่งความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เพื่อป้องกันความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น
- (2) ใช้เป็นหลักฐานประกอบในการอ้างอิงการทำงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวทางที่เป็นไปในลักษณะเดียวกัน
- (3) ใช้ในการนำเสนอผลการดำเนินงานให้สาธารณชนทราบ แต่ไม่ใช่ลักษณะการแก้ข่าว

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) ถ้าการออกแบบเอกสารไม่สะอาดตา จะทำให้ไม่มีผู้สนใจ
- (2) ถ้าสำนวนในการเขียนไม่ดี และใช้ภาษาที่เป็นเทคนิคเฉพาะ จะสื่อความหมายไม่ได้ และผู้ได้รับจะไม่สนใจที่จะอ่าน

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

(3) เป็นลักษณะของการสื่อสารทางเดียว ที่ไม่สามารถตอบข้อสงสัยผู้อ่านได้ทันที จะต้องอาศัยเทคนิคอื่นช่วย เช่น ให้มีผู้ตอบข้อสงสัยทางโทรศัพท์ เป็นต้น

(4) มักจะถูกมองว่าเป็นการสนับสนุนเหตุผลของผู้จัดทำเอกสารเอง

จดหมายข่าว (Newsletter)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

(1) เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารให้แก่สมาชิกหรือผู้ที่สนใจ ให้รับทราบผลการดำเนินงานขององค์กร

(2) เพื่อเผยแพร่แนวทางการดำเนินงาน และกิจกรรมของหน่วยงานให้สมาชิกและผู้สนใจทราบ

(3) เพื่อสรุปเหตุการณ์ที่สำคัญที่เกิดขึ้นในองค์กรให้แก่สมาชิก และผู้สนใจ

(4) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่สมาชิกขององค์กร และผู้สนใจโดยทั่วไป

(5) เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกได้นำเสนอผลงานโดยส่งผลงานตีพิมพ์ในจดหมายข่าว

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

(1) มีความยาวไม่มาก แบ่งออกเป็นคอลัมน์ในแต่ละประเด็น

(2) มีความหลากหลายของเนื้อหา อาจจะเป็นสรุปข่าวเหตุการณ์หรือวิชาการ หรือบันเทิง

(3) จะมีกำหนดการออกจดหมายข่าวที่แน่นอนเป็นวาระ หรืออาจจะมีฉบับพิเศษเสริมก่อนกำหนดก็ได้ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำเอกสารข้อเท็จจริง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

(1) การจัดตั้งคณะทำงานจัดทำจดหมายข่าว โดยให้มีการมอบหน้าที่กันอย่างชัดเจนในทีมงาน และให้มีบรรณาธิการเป็นหัวหน้าทีมงานการจัดทำจดหมายข่าว

(2) การจัดทำโครงร่างของจดหมายข่าว โดยออกแบบลักษณะโครงสร้างและส่วนประกอบของจดหมายข่าวว่าจะแบ่งเป็นกี่ส่วน และกำหนดโครงสร้างเนื้อหาของจดหมายข่าว

(3) มอบหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนให้ผู้รับผิดชอบ

(4) ประสานขอข้อมูลจากส่วนที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ ทั้งระดับนโยบายและระดับแผนงานยุทธศาสตร์ รวมทั้งหน่วยปฏิบัติ เพื่อพิจารณาประเด็นในการจัดทำข่าว

(5) ค้นหาหาข้อมูล บทความ และภาพถ่ายเหตุการณ์จากสื่ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น วารสาร โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานอื่นๆ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น เพื่อประกอบการจัดทำข่าวเพื่อนำเสนอ

(6) จัดทำร่างจดหมายข่าวและตรวจสอบความถูกต้อง ภาษาที่ใช้จะต้องเข้าใจง่าย และมีรูปแบบที่ดูน่าสนใจ

(7) ส่งฉบับร่างที่ตรวจสอบถูกต้องแล้วให้โรงพิมพ์ เพื่อจัดพิมพ์เป็นอาร์ตเวิร์ค เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

- (8) พิสูจน์อักษรให้ถูกต้อง แล้วเสนอผู้มีอำนาจสั่งพิมพ์
- (9) แจกจ่ายไปยังกลุ่มเป้าหมาย
- (10) แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเพื่อรับทราบข้อมูลย้อนกลับหรือข้อคิดเห็นจากผู้อ่าน
- (11) รวบรวมข้อมูลจากข้อคิดเห็นจากผู้อ่าน เพื่อตอบคำถามหรือให้ข้อมูลในการทำจดหมายข่าวฉบับต่อไป

ประโยชน์ของเทคนิค

- (1) ใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน และนำเสนอข้อเท็จจริง
- (2) ใช้เป็นช่องทางในการนำเสนอข้อคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง และประชาชน
- (3) ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการนำเสนอ ผู้รับจดหมายข่าว สามารถอ่านข่าวได้ในเวลาที่ต้องการ

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) ถ้าการออกแบบเอกสารไม่สะอาดตา จะทำให้ไม่มีผู้สนใจ
- (2) ถ้าสำนวนในการเขียนไม่ดีและใช้ภาษาที่เป็นเทคนิคเฉพาะ จะสื่อความหมายไม่ได้ และผู้ได้รับจะไม่สนใจที่จะอ่าน
- (3) เป็นลักษณะของการสื่อสารทางเดียว ที่ไม่สามารถตอบข้อสงสัยผู้อ่านได้ทันที จะต้องอาศัยเทคนิคอื่นช่วย เช่น ให้มีผู้ตอบข้อสงสัยทางโทรศัพท์ เป็นต้น
- (4) การนำเสนอข่าวผ่านจดหมายข่าวมักจะมีความล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน

รายงานการศึกษา (Report Study)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อนำเสนอผลการศึกษาต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชน
- (2) เพื่อเป็นเอกสารในการอ้างอิง

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

- (1) เป็นเอกสารที่แสดงผลการศึกษาที่ได้มีการศึกษามาแล้วโดยคณะบุคคล
- (2) เนื้อหาที่แสดงจะเป็นข้อมูลที่ได้มาจากสิ่งที่ปรากฏในเอกสารที่ศึกษาเท่านั้น
- (3) เนื้อหาจะยึดหลักของเหตุและผลในการนำเสนอ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) การจัดตั้งคณะทำงานจัดทำรายงานผลการศึกษา ประกอบด้วย ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้ทำการศึกษา ผู้แทนกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญ และตัวแทนองค์กรประชาชน ฯลฯ
- (2) คณะทำงานแต่ละคนไปศึกษารายละเอียดผลการศึกษา
- (3) จัดประชุมเพื่อสรุปผลการศึกษา
- (4) จัดทำสรุปผลการศึกษา (จากผลการประชุม)
- (5) จัดทำร่างรายงานการศึกษา (โดยใช้ข้อมูลจากสรุปผลการศึกษา)
- (6) คณะทำงานประชุมพิจารณารับรองร่างรายงานการศึกษา
- (7) นำเสนอรายงานการศึกษาต่อผู้เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ให้สาธารณะทราบต่อไป

ประโยชน์ของเทคนิค

- (1) เป็นการสรุปผลการศึกษาเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย
- (2) เป็นการศึกษาผลการศึกษาในประเด็นต่างๆ ในลักษณะที่ทำงาน
- (3) ใช้เป็นข้อพิจารณาในการศึกษาความเป็นไปได้และการตัดสินใจในการดำเนินงาน

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) คณะทำงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นการศึกษา จึงจะสามารถสรุปผลการศึกษาได้ถูกต้อง
- (2) ศัพท์ทางเทคนิคในบางครั้งยากต่อการอธิบายให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย
- (3) เป็นภาษาที่เป็นทางการ ทำให้ไม่ได้รับความสนใจจากผู้อ่าน

การจัดทำวิดิทัศน์

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อให้ประกอบในการบรรยายสรุปภาพรวมของโครงการ
- (2) เพื่อใช้ในการเผยแพร่ผลงาน
- (3) เพื่อให้ประกอบการเรียนรู้ในเทคนิค หรือวิธีการ

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

- (1) เป็นสื่อที่ให้ทั้งภาพที่เคลื่อนไหวได้สมจริง และเสียงจริงในการนำเสนอ
- (2) ข้อมูลในการนำเสนอมีความยาวไม่มาก (ประมาณไม่เกิน 15 นาที)

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

- (3) ต้องใช้ร่วมกับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เช่น เครื่องเล่นวีดีทัศน์ โทรทัศน์ หรือ โปรเจคเตอร์ เป็นต้น
- (4) เป็นการบันทึกเสียงและภาพลงในแถบแม่เหล็ก

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) การจัดตั้งคณะทำงานจัดทำวีดีทัศน์ ประกอบด้วยผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้ทำการศึกษา ผู้แทนกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญ และตัวแทนองค์กรประชาชน ฯลฯ
- (2) หาหรือประเด็นจุดมุ่งหมายของการจัดทำวีดีทัศน์ และประเด็นที่จะนำเสนอ
- (3) จัดทำรายละเอียดในประเด็นที่จะนำเสนอในวีดีทัศน์
- (4) หาหรือ หรือจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินงานขั้นต่อไป
- (5) จัดทำบทของภาพและคำบรรยาย หรือเสียงประกอบ
- (6) กำหนดสถานที่และผู้แสดง
- (7) ถ่ายทำวีดีทัศน์ตามบทที่ได้เตรียมไว้
- (8) ตัดต่อและบันทึกเสียงประกอบ
- (9) ทดลองนำเสนอ

ประโยชน์ของเทคนิค

- (1) สามารถใช้ได้หลายครั้ง
- (2) มีความสมจริง ทั้งภาพและเสียงประกอบ
- (3) ไม่มีความซับซ้อนในการใช้งาน
- (4) ใช้ในการนำเสนอให้แก่ผู้รับได้ครั้งละจำนวนมาก

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

- (5) มีอายุการใช้งานที่ยาวนาน และง่ายต่อการทำสำเนา (copy)
- (6) สะดวกในการนำไปเสนอในที่ต่างๆ เนื่องจากมีขนาดเล็กและน้ำหนักเบา

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) ต้นทุนในการดำเนินการแพง
- (2) ต้องใช้มืออาชีพในการถ่ายทำเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
- (3) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลทำได้ยาก
- (4) ต้องใช้ร่วมกับอุปกรณ์อื่นๆ อีก
- (5) แถบแม่เหล็กมีอายุการใช้งาน ภาพและเสียงอาจจะไม่ชัดเจนเมื่อใช้ไปนานๆ
- (6) สถานที่ที่ไม่มีไฟฟ้าจะไม่สามารถนำเสนอได้

การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (News Repositories)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (News Repositories) เป็นแหล่งให้บริการข้อมูลและข่าวสารแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือกิจกรรมที่ประสงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ในการจัดข้อมูลและข่าวสารไว้ให้ประชาชนที่สนใจได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชุมชนหรือบริเวณใกล้เคียงได้

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มักถูกจัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการหรือกิจกรรมที่ประสงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสารควรอยู่ในบริเวณที่ประชาชนสามารถเข้าไปศึกษาค้นคว้าข้อมูลและข่าวสารได้โดยสะดวก เพื่อให้มั่นใจได้ว่าประชาชนจะได้รับความสะดวกอย่างแท้จริง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) การประเมินสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม สถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารสมควรเป็นสถานที่ซึ่งประชาชนเดินทางไปถึงได้สะดวก
- (2) การคัดเลือกและรวบรวมข้อมูลและข่าวสารไว้ในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลและข่าวสารที่รวบรวมไว้ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารขึ้นอยู่กับประเภทของโครงการหรือกิจกรรมที่ประสงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แต่ละโครงการหรือแต่ละกิจกรรม
- (3) การเผยแพร่การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ผู้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารสมควรประกาศหรือแจ้งการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สถานที่ตั้งและเวลาทำการให้ประชาชนทั่วไปทราบทางสื่อต่างๆ
- (4) การปรับปรุงข้อมูลและข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยอยู่เสมอ ในกรณีที่เป็นโครงการหรือกิจกรรมที่ประชาชนให้ความสนใจมากหรือมีความขัดแย้ง ผู้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารสมควรพิจารณาจัดเอกสารสำคัญไว้หลายๆ ชุด เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการข้อมูลและข่าวสารได้อย่างทั่วถึง

ประโยชน์ของเทคนิค

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์ เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลและข่าวสารที่อำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าพนักงานท้องถิ่น ประชาชนและสื่อมวลชน นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นว่าหน่วยงาน บุคคลหรือองค์กรอื่น ผู้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ความสำคัญแก่ประชาชนและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอีกด้วย

ข้อจำกัดของเทคนิค

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีข้อจำกัด เนื่องจากเป็นเครื่องมือสื่อสารข้อมูลและข่าวสารทางเดียว ประชาชนและหน่วยงาน บุคคลหรือองค์กรอื่น ผู้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารไม่สามารถโต้ตอบข้อมูลและข่าวสารกันได้

การแถลงข่าว (New Release)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

(1) เพื่อสื่อสารข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งสู่สาธารณะผ่านสื่อมวลชนต่างๆ ในกรณีที่ต้องมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชน ผ่านกิจกรรมการแถลงข่าว

(2) เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบเรื่องหนึ่งๆ อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการไปจนถึงการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินกิจกรรมในระยะต่างๆ นำเสนอปัญหาอุปสรรคตลอดจนกระทั่งโครงการสิ้นสุด และผลของโครงการบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

- (1) การแถลงข่าวเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพในการกระจายข้อมูลสู่หลายกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว
- (2) องค์กรที่จัดจำเป็นต้องมีความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมว่าการแถลงข่าวนั้น
- (3) การจัดแถลงข่าวในเรื่องหนึ่งๆ สามารถจัดได้หลายครั้งตามระยะวงจรของโครงการนั้นๆ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) องค์กรต้องกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของการจัดการแถลงข่าวให้ชัดเจน พร้อมมอบหมายคณะบุคคลที่รับผิดชอบในการจัดกิจกรรม
- (2) ผู้ได้รับมอบหมายควรประสานงานภายในเกี่ยวกับการจัดเตรียมการแถลงข่าว การจัดประชุมบุคคลที่เกี่ยวข้องในองค์กรเพื่อสร้างความชัดเจนในจุดประสงค์การจัดกิจกรรมร่วมกัน
- (3) กำหนดกลุ่มสื่อต่างๆ ที่จะเชิญมาร่วมกิจกรรม เช่น สื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ เป็นต้น ที่สำคัญคณะผู้จัดต้องรอบรู้เกี่ยวกับบุคคลในวงการสื่อมวลชน เข้าใจลักษณะและการทำงานของสื่อมวลชน
- (4) ติดต่อประสานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และข้อมูล
- (5) จัดเตรียมข้อมูลแก่สื่อมวลชน ในการจัดแถลงข่าวแต่ละครั้ง ผู้จัดจำเป็นต้องจัดทำใบแถลงข่าว สรุปสาระสำคัญของเรื่องเป็นประโยคสั้นๆ ตามด้วยการให้รายละเอียดสำคัญๆ ให้มีสาระครอบคลุม

(6) จัดทำใบแถลงข่าวที่น่าสนใจด้วยเนื้อหาที่ครอบคลุม และกะทัดรัด พาดหัวข่าวด้วยเนื้อหาที่เป็นประเด็นหลักที่สำคัญของเรื่องราว ทำประมวลสรุป ข้อมูลสาระเนื้อหาทั้งหมดที่ต้องการให้ข่าว

(7) จัดเตรียมเอกสารประกอบใบแถลงข่าวไว้ให้สื่อมวลชน และเตรียม เอกสารซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลตามสาระในใบแถลงข่าว หรือผลการศึกษาที่เป็น ประโยชน์โดยใช้ภาษาง่ายๆ

(8) ติดต่อสื่อมวลชนเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดแถลงข่าวที่ จัดขึ้น แจ้งวัน เวลา สถานที่และเรื่องที่จัดการแถลงข่าวให้ชัดเจน แจ้งรายชื่อ บุคคล สถานที่ที่สามารถจะติดต่อกลับมาให้ชัดเจน

(9) ในวันการจัดแถลงข่าวควรจัดเตรียมใบแถลงข่าวและเอกสารสำคัญ ให้แก่ผู้สื่อข่าวให้แก่องค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เข้าร่วมกิจกรรม เมื่อจบการ แถลงข่าวควรติดต่อส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการไปยังผู้สื่อข่าวต่างๆ เพื่อ ผู้สื่อข่าวจะได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องไปพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ของเทคนิค

(1) การแถลงข่าวมีข้อดี เนื่องจากสามารถกระจายข้อมูลในวงกว้างได้ อย่างรวดเร็ว

(2) เสียค่าใช้จ่ายไม่มากรวมทั้งใช้เวลาเตรียมการไม่มากนัก

(3) การจัดเตรียมเอกสารเพิ่มเติมให้แก่สื่อมวลชนจะช่วยทำให้สื่อข้อมูล เพียงพอต่อการประมวลข่าวสู่สาธารณะ

(4) ผู้สื่อข่าวสามารถหาข้อมูลเพื่อไปจัดทำเป็นข่าวได้เพิ่มเติมโดยติดต่อ ไปยังรายชื่อบุคคลที่ติดต่อ จึงจัดทำขึ้นในชุดเอกสารที่จัดเตรียมให้แก่ผู้สื่อข่าว

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) การแถลงข่าวมีข้อจำกัดการเสนอเรื่องที่เป็นข้อมูลที่มีรายละเอียด
- (2) การจัดแถลงข่าวไม่เหมาะสมต่อการแถลงเรื่องบางเรื่องที่เป็นประเด็นอ่อนไหว เช่น กรณีเรื่องที่กำลังอยู่ในความขัดแย้ง เป็นต้น หรือเรื่องที่เป็นขั้นตอนการทำงานตามปกติของหน่วยงานนั้นๆ
- (3) นอกจากนั้นการจัดเวทีแถลงข่าว แม้ว่าจะได้มีการเตรียมข้อมูลต่างๆ ให้แก่สื่อมวลชน ก็อาจจะเป็นไปได้ที่สื่อมวลชนไม่ได้ใช้ข้อมูลที่เตรียมไว้ให้ ทำให้การนำเสนอข้อมูลสู่สาธารณะเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

เวทีนำเสนอข้อมูล (Briefing)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อเตรียมความพร้อมของสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวให้แก่ประชาชน
- (2) เพื่อให้สื่อมวลชนเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนได้รับรู้ อันจะเป็นการสื่อสารเพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้สาธารณชนได้แสดงความคิดเห็นต่อโครงการ

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

- (1) เป็นกิจกรรมนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นทางการให้แก่สื่อมวลชนได้รับรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ อย่างมีรายละเอียด
- (2) เป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่สื่อมวลชนให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ ทั้งนี้โดยเชื่อว่าจะส่งผลให้สื่อมวลชนเสนอข่าวต่อประชาชนในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

(3) การจัดเวทีนำเสนอข้อมูล ต้องเปิดให้กลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กลุ่มนักกฎหมาย กลุ่มชาวบ้าน กลุ่มองค์กรประชาชน องค์กรพัฒนาเอกชน นักสิ่งแวดล้อม เข้าร่วมในกิจกรรมด้วย

(4) เป็นการนำเสนอข้อมูล ภาพรวมโครงการ ขั้นตอน กระบวนการ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ เช่น การขออนุญาตในการจัดทำโครงการ รวมทั้ง นำข้อเสนอข้อมูลรายละเอียดด้านอื่นๆ ที่สำคัญโครงการ

(5) การจัดเวทีข้อมูลให้แก่อีโคโนมิกส์ ควรดำเนินการโดยการจัดวิทยากร นำเสนอข้อมูลและการจัดเตรียมเอกสารข้อมูลเพื่อให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

(6) เวทีนำเสนอข้อมูลจำเป็นต้องมีการเตรียมการอย่างดี เนื่องจาก ข้อมูลที่นำเสนออาจถูกนำไปสื่อสารในลักษณะเป็นประเด็นทางการเมืองหรือนำไปสู่การสร้างประเด็นถกเถียงของสาธารณะได้

(7) ผู้นำเสนอข้อมูลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนและการเตรียมการในการจัดเวที สร้างความพร้อมในการจัดกิจกรรมหรือโครงการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

(1) กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผลที่คาดว่าจะได้รับ กลุ่มเป้าหมายที่จะเชิญเข้าร่วมกิจกรรมให้ชัดเจน

(2) กำหนดสาระเนื้อหาที่จะนำเสนอ รวมทั้งเตรียมทรัพยากรบุคคลที่จะนำเสนอ

(3) จัดเตรียมข้อมูลที่จะต้องเสนอ คัดสรรคณะบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ จริง จัดทำสื่อการนำเสนอให้พร้อม ข้อมูลที่นำเสนอไม่ควรยืดเยื้อและมีลักษณะกะทัดรัด

(4) วิธีการนำเสนอข้อมูลต้องเสนออย่างตรงไปตรงมา ผู้นำเสนอจะต้องไม่ทำให้ผู้เข้าร่วมรับฟังข้อมูล เกิดความรู้สึกว่ามีการปกปิดข้อมูลบางเรื่อง หรือให้ข้อมูลโน้มเอียงไปในด้านใดด้านหนึ่ง

(5) จัดหาสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดเวที ควรเป็นสถานที่ที่มีขนาดเหมาะสมกับกลุ่มที่เข้าร่วมเวที

(6) แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบล่วงหน้าถึงกำหนดการและเนื้อหาของการจัดเวทีนำเสนอข้อมูล

ประโยชน์ของเทคนิค

(1) เป็นโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องในกิจกรรมนั้นๆ ได้มีการนำเสนอข้อมูล แก่สื่อมวลชน เปิดให้สื่อมวลชนได้ซักถามโดยตรงกับผู้รับผิดชอบ ก่อนที่มีการกระจายข้อมูลสู่สาธารณะชนเกี่ยวกับโครงการนั้นๆ

(2) เป็นการเตรียมความพร้อมของสื่อมวลชนต่อการเสนอข้อมูลสู่สาธารณะอย่างแม่นยำและถูกต้อง

(3) เป็นการเตรียมการให้ผู้เกี่ยวข้องในกิจกรรมนั้นๆ มีความพร้อมในการตอบคำถาม เมื่อเรื่องนั้นๆ ให้กลายเป็นประเด็นสาธารณะ

ข้อจำกัดของเทคนิค

การจัดเวทีพบสื่อมวลชน อาจนำไปสู่การสร้างประเด็นคำถามที่มีต่อโครงการตามมา ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้

การสื่อสารผ่านวิทยุกระจายเสียง

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

(1) เพื่อการสื่อสารข้อมูลและข่าวสารของโครงการที่เกี่ยวข้องกับคนส่วนใหญ่ในสังคม และต้องการความร่วมมือของประชาชนในวงกว้าง และทั่วถึงได้อย่างรวดเร็ว

(2) เพื่อกระตุ้นให้สาธารณะได้รับรู้ และร่วมแสดงความคิดเห็นโต้ตอบ โดยการเขียนจดหมาย ทางไปรษณีย์หรือโทรสาร โดยใช้เวลาแก่สาธารณชนมากพอสมควรหลังจากการสื่อสารผ่านทางวิทยุกระจายเสียงและวิทยุชุมชน

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

(1) การสื่อสารผ่านวิทยุกระจายเสียงและวิทยุชุมชน เป็นเครื่องมือและสื่อที่มีบทบาทสำคัญยิ่ง ถือเป็นแหล่งข่าวที่สามารถส่งถึงคนไทยได้มากที่สุด เนื่องจากในปัจจุบันคลื่นวิทยุสามารถปกคลุมเกือบๆ ทุกพื้นที่ในประเทศไทย

(2) เมื่อนำสัญญาณวิทยุมาใช้ในการสื่อสารกับสาธารณะในรูปแบบที่ต้องการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากสาธารณะ สามารถดำเนินการในทั้งลักษณะบทวิทยุและการให้ข่าว

(3) การสื่อสารผ่านวิทยุเป็นไปในลักษณะการสื่อสารทางเดียว จะได้ยินเพียงสัญญาณของผู้จัดรายการวิทยุ โดยที่ผู้จัดรายการจะไม่ทราบปฏิกิริยาตอบสนองของสาธารณะว่าเป็นอย่างไร แม้ว่าจะสามารถตอบสนองได้โดยการโทรศัพท์กลับไป แต่ก็ยังเป็นเพียงการให้ตอบที่จำกัดประเด็น

(4) การจัดรายการวิทยุอาจจะกระตุ้นให้สาธารณะได้ตอบได้ในทางเลือกอื่นที่ไม่จำกัดประเด็นได้เช่นกัน โดยการเขียนจดหมาย หรือโทรสาร ซึ่งจะใช้เวลาหลังจากการสื่อสารในครั้งนั้นๆ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) ผู้รับผิดชอบและผู้ได้รับมอบหมายประสานงานภายในจนเกิดความชัดเจนในคณะบุคคล ส่วนงานที่รับผิดชอบ และความชัดเจนในจุดประสงค์ของการจัดทำข้อมูลสื่อสารผ่านวิทยุกระจายเสียง
- (2) ศึกษาค้นคว้าให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับรายการวิทยุกระจายเสียงว่าที่ผ่านมาดำเนินการอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ ช่วงเวลาในการกระจายเสียง กลุ่มเป้าหมายของรายการวิทยุนั้นๆ
- (3) ศึกษาศักยภาพและข้อจำกัด ความเป็นไปได้ในการใช้วิทยุกระจายเสียง เพื่อการสื่อสารกับกลุ่มบุคคลเป้าหมาย
- (4) จัดทำข้อมูลที่จะสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้ภาษาง่ายๆ มีรายละเอียดข้อมูลที่กระจ่างชัดทั้งสาระข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย และประเด็นที่ต้องการให้กลุ่มเป้าหมายแสดงความคิดเห็น
- (5) การเตรียมการในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านวิทยุกระจายเสียง ดำเนินการได้หลายลักษณะ เช่น การจัดทำบทความ หรือเปิดรายการให้ผู้ฟังได้โทรศัพท์แสดงความคิดเห็นกลับมา เป็นต้น

ประโยชน์ของเทคนิค

- (1) สามารถสื่อสารได้กับผู้ฟังจำนวนมาก ครอบคลุมพื้นที่ได้กว้างขวาง รวดเร็วทันที และสะดวก
- (2) เป็นสื่อที่มีผู้ฟังมีความใกล้ชิด และเกิดความไว้วางใจ
- (3) สามารถตอบข้อซักถามการสื่อสารนั้นได้บ่อย รวดเร็วกว่าสื่ออื่น ๆ
- (4) ไม่เสียเวลาที่จะฟังเหมือนสื่ออื่นๆ โดยอาจทำงานอื่นๆ ขณะรับฟังไปด้วยก็ได้

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

- (5) เข้าถึงคนได้ทุกระดับชั้น เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าสื่อมวลชนประเภทอื่นๆ
- (6) สามารถเสนอเหตุการณ์และติดตามรายงานสถานการณ์ได้ตลอดเวลาโดยกระบวนการไม่ยุ่งยากเหมือนดังสื่ออื่นๆ

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) ไม่สามารถเสนอรายละเอียดที่สลับซับซ้อนได้ เนื่องจากต้องใช้ภาษาพูดที่สั้น กระชับ และเข้าใจง่าย
- (2) ช่วงเวลาออกอากาศต้องเลือกให้เหมาะสม ทั้งนี้จำเป็นต้องพิจารณาถึงกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ
- (3) วิเคราะห์ความคงทนถาวร เพราะเมื่อออกอากาศแล้วก็ผ่านไป แม้ในปัจจุบันจะมีการบันทึกเสียงไว้เป็นหลักฐานได้ แต่ก็ไม่สะดวกเสมอไปในทางปฏิบัติ
- (4) กรณีที่ฟังไม่ทันก็ไม่เข้าใจ และไม่สามารถย้อนมาทบทวนได้อีก
- (5) ผู้เขียนบทวิทยุไม่ใช่ผู้อ่านออกเสียงในรายการวิทยุเอง ขยายใจความเนื้อหาไม่ได้
- (6) เป็นการสื่อสารทางเดียวทำให้มีข้อจำกัดในการทราบปฏิกิริยาของผู้ฟัง

การจดสัณนิบาตการให้สัมภาษณ์

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อนำเสนอข้อมูลและสร้างความเข้าใจในเรื่องๆ หนึ่ง ให้แก่สื่อมวลชนต่างๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารกับสาธารณชนได้อย่างถูกต้อง

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

(2) เพื่อให้สื่อมวลชนและประชาชนได้รับทราบและเรียนรู้หลักการและเหตุผลในเรื่องนั้นๆ รวมทั้งให้ข้อมูลด้านวิชาการและรายละเอียดในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ได้มีความรู้ ความเข้าใจ

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

(1) เป็นการจัดกิจกรรมที่มุ่งหวังให้สื่อมวลชนได้เข้าใจไม่ใช่เพียงเฉพาะเรื่องหลักการ ที่มา เหตุผลของโครงการเท่านั้น หากแต่ได้เรียนรู้และเข้าใจประเด็นทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ด้วย

(2) เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในเชิงวิชาการ กิจกรรมนี้อาจเปิดให้แก่นบุคคลต่างๆ เข้าร่วมกิจกรรมได้ด้วย

ขั้นตอนการดำเนินงาน

(1) คณะผู้รับผิดชอบการจัดกิจกรรม จัดประชุมคณะบุคคลที่เกี่ยวข้องในองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจในจุดประสงค์การจัดสัมมนา และวางแผนร่วมกันก่อนแบ่งบทบาทให้แต่ละฝ่ายไปดำเนินการ

(2) ในการเตรียมการ ควรมีการประเมินและมีความชัดเจน ตอบคำถามได้ว่ามีความจำเป็นอย่างไรที่ต้องจัดสัมมนา และในการจัดกิจกรรมนั้นมีจุดประสงค์อะไร

(3) เนื้อหาสาระในการจัดสัมมนา ควรเป็นเรื่องที่ต้องการเวลาในการทำ ความเข้าใจ เป็นเนื้อหาสาระที่มีความซับซ้อน มีรายละเอียดที่ต้องทำความเข้าใจ

(4) ส่งจดหมายเชิญสื่อมวลชน ทั้งวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ รวมทั้งเชิญเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้องและภาคประชาชน โดยเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการ

(5) ในระหว่างการเตรียมสัมมนา ควรได้มีการปรึกษาหารือ คาดการณ์ในคำถามที่จะเกิดขึ้นระหว่างการสัมมนา และควรได้มีการจัดเตรียมบุคลากรที่เกี่ยวข้องสำหรับตอบคำถาม

(6) จัดเตรียมเอกสารสำหรับสัมมนาให้แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนาให้พร้อมจำนวนเอกสารที่จัดเตรียมต้องมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม

(7) ประชุมเตรียมความพร้อมทั้งวิทยากร เพื่อให้วิทยากรเข้าใจในจุดประสงค์ของการจัดสัมมนา

(8) กำหนดการสัมมนา ผู้จัดจำเป็นที่จะต้องกำหนดระยะเวลาให้สอดคล้องกับเนื้อหา รวมทั้งต้องเปิดเวลาสำหรับการซักถามจากผู้เข้าร่วมสัมมนา

(9) จัดเตรียมการประเมินผลการสัมมนา เพื่อทราบการบรรลุผลของการสัมมนาตามวัตถุประสงค์

ประโยชน์ของเทคนิค

- (1) ข้อมูลกระจายและเข้าถึงสาธารณชนในวงกว้างและรวดเร็ว
- (2) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม
- (3) ก่อให้เกิดความมั่นใจและความไว้วางใจจากสาธารณะมากขึ้น
- (4) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรที่ดำเนินการ
- (5) สร้างความสัมพันธ์ต่อสาธารณะในประเด็นที่ถูกหยิบยกขึ้นมาจากการนำเสนอและแลกเปลี่ยนข้อมูล

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) ไม่สามารถเปิดให้ประชาชนผู้สนใจทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมได้
- (2) กลุ่มบุคคลที่ไม่ได้รับเชิญเข้าร่วมกิจกรรมอาจไม่เข้าใจโครงการและเกิดความระแวงสงสัย

หอกระจายข่าวชุมชน (Village news announcement)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อนำเสนอข้อมูลแก่ชุมชนโดยเฉพาะชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการได้รับทราบเกี่ยวกับเรื่องราวของกิจกรรมที่จะเกิดขึ้น
- (2) เพื่อให้กลุ่มชาวบ้านที่อยู่ในหมู่บ้านได้มีโอกาสสะท้อนความคิดเห็นกลับไปสู่องค์กร บนพื้นฐานแนวคิดที่ว่าข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำไปประมวลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจก่อนการดำเนินโครงการ
- (3) เพื่อให้ชุมชนได้รับรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า ความต่อเนื่องของโครงการ รวมทั้งสื่อสารให้ชุมชนได้ทราบประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้น

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

- (1) เป็นกิจกรรมที่องค์กรจัดทำขึ้นโดยการให้ข้อมูลผ่านหอกระจายข่าวชุมชนที่มีอยู่แล้วในแต่ละชุมชน
- (2) เป็นการกระจายข่าวและเผยแพร่ข้อมูลให้ชาวบ้านได้รับรู้ ด้วยการให้หอกระจายข่าวในการสื่อสารข้อมูลกับคนในชุมชน นับเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ
- (3) องค์กรผู้รับผิดชอบจำเป็นที่จะต้องดำเนินกิจกรรมการสื่อสารสู่ชุมชนผ่านหอกระจายข่าวอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) ผู้รับผิดชอบและผู้ได้รับมอบหมาย ประสานงานภายในจนเกิดความชัดเจนในคณะบุคคลและส่วนงานที่รับผิดชอบ

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

- (2) กำหนดกลไกบุคคลในองค์กรที่จะทำหน้าที่สื่อสารกับชุมชนกรณีมีการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือมีคำถามมายังองค์กร
- (3) กำหนดพื้นที่เป้าหมายและกลุ่มบุคคลที่ต้องการสื่อสารให้ชัดเจน ทั้งนี้ต้องให้ชัดเจนว่า การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวจะดำเนินการในพื้นที่ไหนบ้าง
- (4) ศึกษาค้นคว้าให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการหอกระจายข่าวของชุมชน ว่าที่ผ่านมาดำเนินการอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ และช่วงเวลาในการกระจายข่าว
- (5) ศึกษาศักยภาพและข้อจำกัด ความเป็นไปได้ในการใช้หอกระจายข่าว เพื่อการสื่อสารกับชุมชน

ประโยชน์ของเทคนิค

- (1) การนำเสนอข้อมูลผ่านหอกระจายข่าว เป็นโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องในโครงการนั้นๆ ได้มีการนำเสนอข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับโครงการนั้นๆ ในระดับชุมชน
- (2) เป็นการเตรียมการให้ผู้เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับโครงการนั้นๆ ในระดับชุมชน มีความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการนั้นโดยตรงจากผู้รับผิดชอบโครงการโดยตรง

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) การสื่อสารผ่านหอกระจายข่าว มีเทคนิคและเวลาจำกัดในขอบเขตของชุมชนนั้นๆ หากชุมชนนั้นไม่ค่อยสนใจหรือเบื่อหน่ายต่อหอกระจายข่าวของตนเอง การใช้หอกระจายข่าวในชุมชนนั้นอาจไม่ได้รับความสนใจไปด้วย และไม่ได้ผล

(2) การศึกษาภาษาท้องถิ่นและการสื่อความหมายที่เข้าถึงวัฒนธรรมของท้องถิ่น ต้องใช้เวลาและคนในท้องถิ่นหรือชุมชนนั้นๆ คนภายนอกมีข้อจำกัดที่จะเขียนบทและสื่อข้อความลงสู่ชุมชน การใช้ภาษากลางอย่างเป็นทางการทำให้การสื่อสารผ่านหอกระจายข่าวไม่น่าสนใจ การรับรู้เรื่องราวจะอยู่ในวงจำกัดและไม่กว้างขวาง อาจนำไปสู่ความเข้าใจที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริงของโครงการนั้นๆ ได้

ทัศนศึกษา / การเยี่ยมชมโครงการ (Facility Tour / Site Visit)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

การจัดทัศนศึกษาเป็นรูปแบบหนึ่งของการเรียนรู้ที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจที่ดี ตลอดจนการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูล โดยเป็นที่เชื่อกันว่าเป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง เนื่องจากเป็นการให้ข้อมูลโดยใช้สถานที่จริงซึ่งประชาชนสามารถสัมผัสและพบเห็นจากความเป็นจริงอันแตกต่างจากการรับรู้โดยการฟัง ซึ่งจะต้องใช้จินตนาการในการทำความเข้าใจ

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

การจัดทัศนศึกษา เป็นกิจกรรมที่แม้จะให้ประสิทธิผลในด้านการเรียนรู้ที่ดีเพียงใดก็ตาม การสื่อความหมายของกิจกรรมทัศนศึกษาก็มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างสรรค์รูปแบบหรือเทคนิคการสื่อความหมายเสริมเข้าไปในกิจกรรมทัศนศึกษา เพื่อให้การจัดทัศนศึกษาสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่วางเอาไว้โดยครบถ้วนทุกประการ รูปแบบการสื่อความหมาย ประกอบการจัดทัศนศึกษาที่ถูกนำมาใช้สม่ำเสมอ ได้แก่

(1) การบรรยายโดยใช้วิทยากร การสื่อความหมายโดยใช้วิทยากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทั้งในด้านที่เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการให้ประชาชนได้รับรู้ และทักษะในการบรรยายของตัววิทยากร ที่มีส่วนทำให้ประชาชนสามารถซักถามได้เมื่อมีข้อสงสัย

(2) การใช้สื่อทัศนูปกรณ์ การสื่อความหมายโดยใช้สื่อทัศนูปกรณ์ในรูปแบบต่างๆ เป็นเทคนิคหนึ่งที่สามารถใช้ในการสื่อความหมายประกอบการเรียนรู้ของประชาชนต่อโครงการในบางแง่มุม หรือบางกรณีที่วิทยากรไม่สามารถสื่อความหมายได้

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นเตรียมการ

(1) กำหนดวัตถุประสงค์ให้ตรงกับความต้องการของผู้สนใจ และเลือกสถานที่ที่เหมาะสม

(2) สืบหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ในทุกแง่มุมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น ประวัติ ความสำคัญ บุคลากร หัวหน้าหรือเจ้าของที่ตั้ง เป็นต้น

(3) สืบหาจำนวนและรายชื่อผู้สนใจที่จะเข้าร่วมในการทัศนศึกษา และผู้รับผิดชอบในการจัดให้ครบถ้วน หากเป็นการเดินทางไกลควรทำประกันชีวิตแบบกลุ่ม พร้อมทั้งเตรียมเวชภัณฑ์เพื่อป้องกันและแก้ไขการเจ็บป่วยด้วย

(4) ทำหนังสืออนุญาตเข้าชม โดยระบุวันเดือนปีและเวลาเข้าชมให้ชัดเจน ระบุนับจำนวนผู้ชม พร้อมทั้งขอให้เจ้าของโครงการ / ผู้รับผิดชอบโครงการที่จะเข้าไปทัศนศึกษาเป็นภาคีด้วย

(5) กำหนดการเดินทาง ควรระบุเวลาให้เหมาะสมกับแต่ละกิจกรรมหรือแต่ละสถานที่ที่เข้าชม อย่าปล่อยเวลานานหรือเร่งรัดเกินไป

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

(6) ติดต่อยานพาหนะให้มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสาร รถควรอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมที่จะเดินทางได้อย่างปลอดภัย พนักงานขับรถต้องเป็นผู้ที่สุภาพเรียบร้อย สุขภาพจิตดี ไม่มีอารมณ์ฉุนเฉียว

(7) ติดต่อเจ้าหน้าที่ปลายทางเพื่อยืนยันการเดินทางเข้าชมอย่างแน่นอน

ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมระหว่างทัศนศึกษา

(1) ผู้รับผิดชอบในการจัดทัศนศึกษาและสมาชิกทุกคน ต้องรักษาเวลาและกำหนดการอย่างเคร่งครัด

(2) เน้นกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้ทัศนศึกษาได้รับความรู้และสามารถตอบปัญหาได้

(3) ผู้รับผิดชอบในการจัดหรือเป็นมัคคุเทศก์ ต้องปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับเส้นทางและกิจกรรมที่ตกลงกันไว้

(4) ในระหว่างการทัศนศึกษา ต้องเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การซักถามปัญหาและจดบันทึกเพื่อให้ได้คำตอบตามที่ต้องการเป็นต้น

ขั้นสรุป อภิปราย และประเมินผล

หลังการทัศนศึกษาเสร็จสิ้นแล้ว ควรมีการประเมินผลด้านต่างๆ เช่น

(1) ความรู้ ความคิด โดยการอภิปราย ซักถาม

(2) ความรู้สึกหรือทัศนคติจากคณะผู้ทัศนศึกษาโดยการซักถาม

(3) กิจกรรมต่อเนื่องจากการทัศนศึกษา

ประโยชน์ของเทคนิค

- (1) ผู้เข้าร่วมทัศนศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงด้วยตนเอง
- (2) ผู้เข้าร่วมทัศนศึกษาเกิดการเรียนรู้พร้อมๆ กับความเพลิดเพลินกับสถานที่
- (3) ผู้เข้าร่วมทัศนศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมมือกันเป็นหมู่คณะทั้งการเดินทางและกิจกรรมต่างๆ
- (4) การทัศนศึกษาสามารถจูงใจผู้เข้าร่วมได้ดีทั้งรายบุคคลและกลุ่มใหญ่
- (5) ผู้จัดและผู้เข้าร่วมได้มีโอกาสวางแผนร่วมกันในการดำเนินกิจกรรม

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- (2) ต้องวางแผนและเตรียมการอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันอันตรายและความผิดพลาด
- (3) ไม่สามารถควบคุมคนที่ไม่สนใจได้
- (4) การจัดกิจกรรมกับคนกลุ่มใหญ่จะก่อให้เกิดปัญหามากมาย
- (5) หากมีอันตรายเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินกิจกรรม ผู้เสนอโครงการต้องรับผิดชอบอย่างเต็มที่

การนำเสนอ (Presentation)

วัตถุประสงค์และลักษณะสำคัญของเทคนิค

การนำเสนอเป็นกระบวนการให้ข้อมูลด้วยการพูด การบอก การอธิบาย ความรู้ในเนื้อหาเพื่อให้ผู้ฟังรับรู้เรื่องต่างๆ โดยในการนำเสนออาจทำได้ทั้งในลักษณะที่เป็นทางการโดยใช้วิธีการอื่นประกอบด้วย เช่น การใช้เทปหรือวีดีโอ เพื่อให้ผู้ฟังได้มีความเข้าใจที่ดีต่อการดำเนินการต่างๆ ทั้งในด้านการอนุญาตให้มีการดำเนินการและการปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมต่างๆ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นการเตรียมการ

- (1) ตั้งวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะนำเสนอให้ชัดเจนว่า ต้องการเน้นให้ผู้ฟังเกิดเจตคติที่ดี หรือได้รับความรู้อย่างลึกซึ้ง หรือต้องการให้ผู้ฟังปฏิบัติตามอย่างไรหรือไม่
- (2) ศึกษาภูมิหลังของผู้ฟังในหลายๆ ด้าน เช่น ความรู้ ความสามารถ ความสนใจ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น
- (3) ศึกษาเนื้อหาที่จะนำเสนออย่างแจ่มแจ้ง
- (4) ประยุกต์เนื้อหาให้มีความยากง่ายเหมาะสมกับภูมิหลังของผู้ฟัง
- (5) กำหนดเค้าโครงเรื่อง โดยจัดลำดับเนื้อหาตามขั้นตอน ได้แก่ การเกริ่นนำ การบรรยายเนื้อหาและการสรุป
- (6) การเตรียมภาษาที่จะใช้ในการนำเสนอให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้ฟัง เช่น การใช้ภาษาท้องถิ่น เป็นต้น

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

(7) การนำเสนอที่มีรสชาติ ผู้นำเสนอการเตรียมตัวอย่างหรือกรณีศึกษาที่สอดคล้องกับเนื้อหาและภูมิหลังของผู้ฟังสอดแทรกไปพร้อมกับการนำเสนอ

(8) การกระตุ้นความสนใจและการเสนอความรู้อย่างเป็นรูปธรรม ผู้นำเสนออาจใช้สื่อต่างๆ ประกอบการนำเสนอ เช่น รูปภาพของจริง หุ่นจำลอง สไลด์ แผ่นใส เป็นต้น

(9) หากเป็นเรื่องที่ผู้ฟังต้องทำความเข้าใจในเนื้อหาด้วยการอ่าน หรือเนื้อหาที่ต้องพิจารณาทบทวนหลายครั้ง ผู้นำเสนอควรเตรียมเอกสารให้ผู้ฟังอ่านก่อนหรือหลังการบรรยาย

(10) ควรมีการซักซ้อมการนำเสนอหลายๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดทักษะและความแม่นยำในเนื้อหา และเพื่อให้การนำเสนอเป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้

ขั้นการนำเสนอ

(1) การนำเสนอที่ดีควรเริ่มต้นด้วยการทักทาย การแนะนำตัว แนะนำองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเกริ่นนำเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาและเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมของผู้ฟัง เพื่อสร้างความเข้าใจและโน้มน้าวไปสู่สาระที่จะนำเสนอต่อไป

(2) การนำเสนอให้เป็นเนื้อหาสาระหรือประเด็น ควรนำเสนอตามเนื้อหาที่ได้เตรียมไว้ โดยพยายามหลีกเลี่ยงการบรรยายเพียงอย่างเดียว กระตุ้นให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมด้วยการตอบคำถาม

(3) ผู้นำเสนอต้องระมัดระวังอากัปกริยา และการแสดงออกมิให้เป็น การหันเหความสนใจของผู้ฟังจากเนื้อหาในการพูด

(4) ต้องระมัดระวังในการใช้สื่อให้มีส่วนส่งเสริมเนื้อหาสาระที่นำเสนอให้ชัดเจนที่สุด

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

(5) เวลาเป็นผู้ฟัง เวลาที่มีจำกัดต้องใช้เวลามีประสิทธิภาพ

(6) ก่อนจบการนำเสนอทุกครั้งควรเปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็นตามความเหมาะสมของเวลา เนื้อหา และกิจกรรม

ขั้นการสรุปและประเมินผล

(1) การนำเสนอแต่ละครั้ง ผู้นำเสนอควรสร้างความประทับใจให้กับผู้ฟัง โดยการสรุปเนื้อหาสาระให้กะทัดรัด กินใจ ด้วยเทคนิคต่างๆ เช่น รูปภาพ ข้อคิด คำถาม คำชมเชย เป็นต้น

(2) การประเมินผลจะเป็นผลย้อนกลับ ทำให้ผู้นำเสนอรู้จุดเด่นจุดด้อยของการนำเสนอแต่ละครั้ง สามารถนำไปทบทวนและปรับปรุงให้ดีขึ้นในครั้งต่อไป

ประโยชน์ของเทคนิค

- (1) สามารถใช้ได้กับผู้ฟังตั้งแต่กลุ่มเล็กจนถึงกลุ่มใหญ่
- (2) สื่อความหมายได้รวดเร็ว ไม่มีกระบวนการที่สลับซับซ้อนแต่อย่างใด
- (3) ผู้นำเสนอ / วิทยากรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟังตลอดเวลา
- (4) ประหยัดค่าใช้จ่าย ไม่จำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีราคาแพง

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) ผู้ฟังมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้น้อย
- (2) หากผู้นำเสนอขาดการเตรียมตัวที่ดีหรือขาดทักษะ จะทำให้การนำเสนอจืดชืดน่าเบื่อ
- (3) ผู้ฟังขาดการเรียนรู้กับสิ่งที่เป็นรูปธรรม
- (4) ผู้นำเสนอต้องฝึกฝนค้นคว้าจนมีทักษะในการพูดเป็นอย่างดี อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

การชี้แจงให้ประชาชนในการประชุมของทางราชการ

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

การประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเป็นเทคนิคการให้ข้อมูลของภาครัฐที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนที่เข้าร่วมประชุมได้รับความรู้ในแง่มุมต่างๆ เพิ่มขึ้น ในส่วนที่เกี่ยวกับโครงการต่างๆ ของรัฐ เป็นเทคนิคที่ต้องอาศัยความร่วมมือ การเข้าร่วมและพัฒนาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จะนำไปสู่การสื่อสารระหว่างรัฐกับประชาชน โดยเฉพาะกับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายให้มีทัศนคติในทางบวก สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เป็นปัญหาของชุมชน ปัญหาคน ได้อย่างดี

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

การประชุมชี้แจงเป็นเทคนิคที่สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในช่วงเวลาสั้นๆ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ เป็นการสื่อสารในระดับข้อมูล (information level) ที่จะนำไปสู่การสื่อสารกันในระดับความสัมพันธ์ (relationship level) ต่อไป ซึ่งหมายถึงว่าประชาชนมีโอกาสที่จะติดตามและแสดงความคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในโครงการต่างๆ ของรัฐได้ด้วย

ขั้นตอนการดำเนินงาน

(1) การวางแผนการประชุมชี้แจงเบื้องต้น เพื่อให้ได้ข้อมูล วัน เวลา การประชุมชี้แจง ข้อมูล วิทยากร ประชาชน สถานที่ เส้นทางการเดินทาง เวลาการประชุม การเตรียมเอกสารและวิธีการประชุมที่จะทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุมให้มากที่สุด

(2) การเตรียมการประชุมระยะที่สอง เมื่อได้ข้อมูลภาพรวมแล้วในขั้นตอนต่อไป เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องต้องแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการประสานงานและเตรียมการประชุมชี้แจงให้พร้อม โดยแยกการรับผิดชอบออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก ประสานติดต่อกับผู้เกี่ยวข้องภายนอก อันได้แก่ วิทยากร (หากมีบุคคลภายนอกมาร่วมด้วย) เจ้าของสถานที่ และประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มที่สอง จัดเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้การประชุมชี้แจงมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้รับผิดชอบโครงการต้องกำหนดหัวข้อการประชุมให้ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยไม่หวั่นไหวหรือกว้างมากเกินไป และต้องตั้งคำถามล่วงหน้าว่าผู้เข้าร่วมประชุมต้องการรู้หรือสนใจประเด็นไหนเป็นการเฉพาะเจาะจงหรือไม่

กลุ่มที่สาม การดำเนินการของฝ่ายอำนวยการและปฏิบัติการในขณะประชุมและหลังการประชุม เมื่อวันประชุมมาถึงเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายโดยเฉพาะฝ่ายอำนวยการและสวัสดิการควรเดินทางมาตรวจการประชุมทุกอย่างล่วงหน้า เพื่อป้องกันความสับสนและดูแลรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ

ประโยชน์ของเทคนิค

เป็นการสร้างฐานแห่งความเข้าใจที่ถูกต้องให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นจริง เพราะเป็นความรู้ที่มาจากแหล่งกำเนิดโครงการหรือกิจกรรมโดยตรง และหากมีข้อมูลใหม่ก็สามารถสื่อสารให้ประชาชนได้รับรู้ได้อย่างทั่วถึงรวดเร็ว ในส่วนของผู้ดำเนินการเองก็เท่ากับว่าเป็นการประมวล รวบรวมข้อมูลโครงการและกิจกรรมให้เป็นระบบ และง่ายที่จะนำไปใช้อ้างอิงในโอกาสต่อไปด้วย นอกจากนี้ ยังเป็นการขยายเครือข่ายไปสู่ภาคต่างๆ ของสังคมให้ได้

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

รับรู้ข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบของการมีส่วนร่วมและการตรวจสอบความเข้าใจของประชาชนต่อโครงการหรือกิจกรรมได้เป็นอย่างดี

ข้อจำกัดของเทคนิค

การจัดประชุมชี้แจงอาจสร้างภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชน เนื่องจากต้องเดินทางมาร่วมประชุมซึ่งอาจเดินทางด้วยระยะเวลานานและไกล และทำให้ประชาชนเสียเวลาในการประกอบอาชีพประจำ ดังนั้น การจัดประชุมใดๆ จึงควรคำนึงถึงข้อจำกัดของกลุ่มเป้าหมายให้มาก มิฉะนั้นจะเกิดการต่อต้านหรือไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร สำหรับฝ่ายผู้จัดการประชุมเองจะต้องเตรียมตัวผู้ชี้แจงให้ดี จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และมีความมั่นใจเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างดี มิฉะนั้นจะทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อกวนและพูดไม่ตรงประเด็น ส่วนการบรรยายควรพูดให้เข้าใจง่าย กระชับ และมีทักษะในการถ่ายทอดที่เหมาะสมไม่ควรพูดศัพท์ที่เป็นวิชาการจนมากเกินไป ประชาชนจะไม่เข้าใจและไม่สนใจ

การสัมภาษณ์รายบุคคล (Community Interview)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

เพื่อให้ได้ข้อมูล ความเป็นจริง ความคิดเห็นในเรื่องใด หรือหลายเรื่องอย่างลึกซึ้ง และตรงกับความเป็นจริงของสถานการณ์ เหตุการณ์ หรือโครงการที่จะดำเนินการในพื้นที่

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

ทำให้รับรู้ลักษณะทั่วไปของบุคลิภาพทัศนคติ ค่านิยม และอื่นๆ จากการแสดงอารมณ์หรือพฤติกรรมออกมาระหว่างการสัมภาษณ์ ลักษณะของการสัมภาษณ์ที่ดี ควรต้องคำนึงถึงในเรื่องต่อไปนี้

ผู้สัมภาษณ์ คือ ผู้ศึกษา หรือผู้สัมภาษณ์ ต้องได้รับการฝึกฝนวิธีการสัมภาษณ์ เข้าใจวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะทำการศึกษาอย่างละเอียด

ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ บุคคลสำคัญในการให้ข้อมูลที่แท้จริง ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมและประเพณีของผู้ให้สัมภาษณ์ ย่อมมีผลต่อการตอบคำถาม ตลอดจนระบบความเชื่อ ค่านิยมของผู้ให้สัมภาษณ์ ส่งผลต่อการแสดงออกในการตอบคำถามหรือไม่กล้าตอบคำถาม

ประเภทหรือชนิดของการสัมภาษณ์ มีหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

(1) การสัมภาษณ์แบบทางการ หรือกึ่งทางการหรือแบบเจาะจง เป็นวิธีการพุดซักถามที่เจาะจงหัวข้อ เรื่องที่ต้องการข้อมูล โดยมีข้อคำถามละเอียดถามเรียงลำดับต้องการรายละเอียดมากที่สุด มีแนวคำถามเดียวกันเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน

(2) การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ หรือแบบไม่กำหนดคำตอบล่วงหน้าหรือการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง วิธีการคล้ายๆ กับการพุดคุยกัน บรรยายากาสง่ายๆ ไม่มีพิธีรีตอง ไม่เคร่งครัดขั้นตอนหรือลำดับของข้อคำถาม ไม่มีการคาดการณ์ล่วงหน้าว่า คำตอบเป็นอย่างไร มีลักษณะคำถามปลายเปิด

ขั้นตอนการดำเนินงาน

(1) การคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นบุคคลที่จะเป็นกุญแจสำคัญไขไปสู่ข้อมูลความจริง ความคิดเห็น เหตุผล ของการสนับสนุน หรือคัดค้านเรื่องที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่ ตลอดจนแนวโน้มการตัดสินใจว่าจะเป็นไปในทิศทางใด เป็นวิธีการสำคัญขั้นต้น

(2) การเข้าไปในพื้นที่หรือการนัดหมายกับผู้ให้สัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ด้วยการโทรศัพท์ติดต่อล่วงหน้า หรือจดหมายนัดหมายล่วงหน้า หรือไปพบปะครั้งแรกเพื่อทำความเข้าใจในความเป็นมา วัตถุประสงค์ และประเด็นสำคัญๆ ของเนื้อหาของการสัมภาษณ์

(3) การแนะนำตัว ผู้สัมภาษณ์จะต้องแนะนำตัวเองให้ละเอียดมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและไว้วางใจ

(4) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การผูกมิตรให้เป็นพวกเดียวกัน หรือมีประสบการณ์ชีวิตหรือรู้จักคนที่คุ้นเคยกัน และทำตัวอ่อนน้อมถ่อมตน การมีสีหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส และจริงใจจะช่วยให้บรรยากาศดีขึ้นตั้งแต่เริ่มต้น

(5) การสร้างความเข้าใจและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ทั้งหมด และวัตถุประสงค์ของคำถามแต่ละข้อที่ต้องการได้ข้อมูลและความคิดเห็น เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ให้สัมภาษณ์อย่างชัดเจนจนไม่มีข้อสงสัย

(6) การสังเกตและบันทึกข้อความ ประเด็นการสังเกตเกี่ยวกับใคร? ทำอะไร? ที่ไหน? อย่างไร? ทำไม? ต่อสิ่งต่างๆ มีความสำคัญ เพื่อช่วยประกอบการสัมภาษณ์ให้ได้ข้อมูลสมบูรณ์ขึ้น

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

(7) การสัมภาษณ์ และการจัดบันทึก ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมการจัดบันทึกในขณะที่จะทำการสัมภาษณ์ลงในแบบบันทึกหรือแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างที่กำหนดขึ้น

ประโยชน์ของเทคนิค

- (1) ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสได้สังเกตและศึกษาสภาพการณ์ปฏิกิริยาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและนำมาประมวลรวบรวมกับข้อมูลจากแนวคำถาม-คำตอบได้
- (2) คำตอบที่ได้สามารถอธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้อย่างมีหลักฐาน ข้อมูลอ้างอิงจากผู้ให้สัมภาษณ์ได้
- (3) สามารถเก็บข้อมูลและเรียบเรียงเป็นลายลักษณ์อักษรได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ที่อ่านไม่ออกเขียนไม่ได้
- (4) ผู้ให้สัมภาษณ์มักยินดีพูดคุยด้วยแบบตัวต่อตัว ทำให้ได้รับรายละเอียดอย่างลึกซึ้งมากกว่าวิธีอื่นๆ สามารถบอกความลับ การแสวงหาหลักฐาน ตัวบุคคลอื่นๆ ให้สืบเนื่องต่อไปได้

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) ค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง เพราะต้องใช้เวลาและจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ในปริมาณที่เหมาะสม
- (2) ความสามารถ ประสบการณ์ ความลำเอียงของผู้สัมภาษณ์ การติดตามและควบคุมการสัมภาษณ์ให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญ จึงต้องมีการฝึกฝนก่อน ถ้าหากมีการทดสอบก่อนจนแน่ใจว่าผู้สัมภาษณ์ไม่ผิดเพี้ยนจะเป็นการดี
- (3) ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ร่วมมือด้วยเกรงเสียผลประโยชน์หรืออาจขัดแย้งกับผู้อื่น

การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อใช้สร้างหรือทดสอบข้อมูลความเป็นจริงในเรื่องต่างๆ ที่เกิดข้อสงสัยและต้องการได้รับคำตอบจากกลุ่มคนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (2) เพื่อสำรวจความคิด ทศนคติของกลุ่มคนว่ามีความคิดเห็นต่อเรื่องหนึ่งๆ อย่างไรบ้าง และประมวลความคิดเห็นประกอบการตัดสินใจดำเนินการในเรื่องนั้นๆ
- (3) เพื่อค้นหาคำตอบที่คลุมเครือ โดยอาศัยกลุ่มคนต่างๆ ในการแลกเปลี่ยนคำตอบที่ยังไม่ชัดเจน

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

เทคนิคการสนทนากลุ่มย่อยเป็นการสนทนาแบบหลายคน มีผู้ดำเนินการสนทนา ผู้จัดบันทึก ผู้เฝ้าอำนวยความสะดวกต่างๆ และวัสดุอุปกรณ์ มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง สถานที่ร่มรื่น นั่งล้อมกันเป็นวงกลมเพื่อเห็นสีหน้าท่าทาง คำพูดของกันและกัน การสนทนามีจุดรวมศูนย์ของประเด็นเนื้อหาาร่วมกัน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) เข้าพื้นที่เตรียมชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- (2) ประสานงานและคัดเลือกบุคคลสำคัญเหมือนวิธีการสัมภาษณ์ (ผู้นำธรรมชาติ ผู้นำในกลุ่ม / องค์กร) ผู้สนใจปัญหาและแนวทางแก้ไข
- (3) การเตรียมการนัดหมายกลุ่มบุคคล 6-12 คน ในเรื่องวัน เวลา สถานที่ ควรเป็นที่โล่งโปร่ง สบาย มีวิวทิวทัศน์ร่มรื่น และสะดวก

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

(4) ชี้แจงเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายจะได้รับจากการสนทนากลุ่ม

(5) อธิบายและปรับปรุงแนวทางประเด็นการสนทนา คำถามและแลกเปลี่ยนกันอย่างอิสระ โดยมีผู้ดำเนินการเป็นผู้ตั้งประเด็นให้แต่ละคนได้แสดงความคิดเห็น และข้อมูลอย่างทั่วถึงทุกคน

(6) ดำเนินการสนทนากลุ่ม โดยอาจเริ่มต้นจากการถามสารทุกข์สุกดิบ การทำมหากิน สภาพภูมิอากาศ ภูมิประเทศต่างๆ ไป จากนั้นถึงเข้าสู่ประเด็นเนื้อหา

(7) สรุปความคิดเห็นในภาพรวมแต่ละประเด็นเป็นระยะๆ

(8) เขียนใส่กระดาษชาร์ตแผ่นใหญ่ เพื่อให้เห็นประเด็นข้อมูลและความคิดเห็นที่สำคัญๆ

(9) สรุปภาพรวมข้อมูลและความคิดเห็นรวมของทุกคน

ประโยชน์ของเทคนิค

(1) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่เสียค่าใช้จ่ายน้อย ทำง่าย

(2) ประเด็นปัญหาที่มีการตกลงกันไม่ได้ หรือเป็นเรื่องอ่อนไหว สามารถใช้ได้ดี

(3) ให้ความยืดหยุ่นในการค้นหาประเด็นหรือสืบค้นลึกในข้อมูลบางอย่าง

(4) ข้อมูลมีชีวิตชีวา

(5) แก้ไขประเด็นการสนทนา คนเข้าร่วมเท่าเทียมกัน เปิดโอกาสได้ตอบกัน ลดความกลัวเกรง การมองในแง่ร้าย

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) คุณภาพของข้อมูลจากการสนทนากลุ่มยังขึ้นกับปัจจัยต่างๆ เช่น ทักษะ ความสามารถ ประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ต้องคัดเลือกผู้ร่วมสนทนาให้ถูกต้อง
- (2) ผู้ร่วมสนทนาบางคนผูกขาดการพูด ผู้ดำเนินการสนทนาต้องถามคนอื่นๆ ให้ร่วมแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบข้อมูลจริงจากคนอื่นๆ ด้วย
- (3) ผู้ร่วมสนทนาไม่เปิดเผยข้อมูลจริง จึงจำเป็นต้องตรวจสอบกับแหล่งอื่นๆ ด้วย เช่น ข้อมูลเอกสาร หลักฐาน รายงาน การศึกษาวิจัยบุคคลอื่นๆ เป็นต้น ประกอบการประมวลสรุปอีกครั้งหนึ่ง
- (4) แม้จะเก็บข้อมูลและความคิดเห็นง่าย แต่ข้อมูลอาจจะประมวลวิเคราะห์และตีความยาก เนื่องจากมีความหลากหลาย จึงต้องสร้างกรอบประเด็นการสรุป วิเคราะห์ไว้เป็นเบื้องต้น
- (5) ไม่สามารถบอกความถี่หรือการกระจายตัวของข้อมูลในลักษณะตัวเลขเชิงปริมาณได้ จึงไม่ควรใช้เทคนิคนี้ในลักษณะตัวเลขสถิติ
- (6) การสนทนากลุ่มไม่สามารถใช้เพื่อเป็นตัวแทนของภาพรวมที่เกิดขึ้นในคนกลุ่มใหญ่ ดังนั้น การเลือกผู้สนทนากลุ่มจึงต้องพยายามให้ได้ผู้นำชุมชนจริงๆ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อธิบายภาพรวมได้มากที่สุด

การแสดงความเห็นผ่านเว็บไซต์ (Interactive Website)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อให้เป็นเครื่องมือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแบบสองทาง หน่วยงาน บุคคลหรือองค์กรอื่นที่ดำเนินการสามารถโต้ตอบหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล และข่าวสารกับประชาชนที่แสดงความคิดเห็นระหว่างกันได้

(2) เพื่อให้การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์มีลักษณะเป็นการสื่อสารข้อมูลและข่าวสารแบบสองทางอย่างสมบูรณ์

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

(1) ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมได้ อาจจัดให้เป็นเครื่องมือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแบบทางเดียว หรือแบบสองทางก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงาน บุคคลหรือองค์กรอื่นที่ประสงค์ได้รับความเห็นของประชาชน

(2) อาจดำเนินการได้ด้วยการนำข้อมูลและข่าวสารที่จัดให้บริการแก่ประชาชนไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารในรูปเอกสาร (Hard Copy) บรรจุไว้ที่เว็บไซต์ในรูปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Soft Copy or Electronic Document) ในระบบฐานข้อมูล (Database System) และดำเนินการเผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

(3) ประชาชนสามารถแสดงและส่งความคิดเห็นของตนไปยังหน่วยงาน บุคคลหรือองค์กรอื่นที่ดำเนินการได้ แต่เป็นการส่งหรือแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์

(4) การจัดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์อาจดำเนินการโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ หรืออาจดำเนินการโดยบุคคลหรือองค์กรอื่นที่สนใจก็ได้

ขั้นตอนการดำเนินงาน

การจัดทำเว็บไซต์

หน่วยงาน บุคคลหรือองค์กรที่ดำเนินการ อาจติดตั้ง Internet Server และระบบฐานข้อมูลขึ้นเอง หรืออาจเช่าบริการจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

(Internet Service Provider) ก็ได้ เมื่อจัดหาหรือติดตั้ง Internet Server และระบบฐานข้อมูลได้แล้ว หน่วยงาน บุคคลหรือองค์กรที่ดำเนินการ ต้องจัดทำเว็บไซต์ที่จะเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมได้

การรวบรวมความคิดเห็นของประชาชน

ทำนองเดียวกับการจัดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านสื่ออื่นๆ หน่วยงาน บุคคลหรือองค์กรอื่นที่ดำเนินการสมควรดำเนินการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนแต่ละประเด็นอย่างเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการประมวลและวิเคราะห์ผลการแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อไป

อย่างไรก็ตาม บุคคลหรือองค์กรที่ดำเนินการอาจอาศัยเทคโนโลยีช่วยในการประมวลและวิเคราะห์ผลการแสดงความคิดเห็นของประชาชน หากระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านเว็บไซต์ได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสม จะสามารถช่วยประมวลและวิเคราะห์ผลการรับฟังความคิดเห็นได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ

การเผยแพร่การจัดให้มีการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์

ทำนองเดียวกับการจัดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านสื่ออื่นๆ หน่วยงาน บุคคลหรือองค์กรอื่นที่ดำเนินการสมควรประกาศ หรือแจ้งการดำเนินการให้ประชาชนทั่วไปทราบทางสื่อต่างๆ เช่น การแถลงข่าว เวทีพบสื่อ วิทยุกระจายเสียง หอกระจายข่าวชุมชน การสัมมนาทางวิชาการ ฯลฯ อย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนที่สนใจร่วมแสดงความคิดเห็นของตนได้

ประโยชน์ของเทคนิค

การจัดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์มีข้อดี เนื่องจากเป็นการดำเนินการบนระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่ง Internet Server จะติดตั้งอยู่ที่ใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องติดตั้งในท้องที่ที่โครงการหรือกิจกรรมตั้งอยู่ ในกรณีที่หน่วยงานบุคคลหรือองค์กรอื่นที่รับผิดชอบมีโครงการหรือกิจกรรมที่รับผิดชอบหลายโครงการหรือกิจกรรม ก็ไม่จำเป็นต้องติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ในพื้นที่ตั้งโครงการหรือกิจกรรมก็ได้ แต่สามารถติดตั้งไว้ที่ใดที่หนึ่ง เช่น ที่สำนักงานใหญ่เพียงแห่งเดียวก็เพียงพอแล้ว เพราะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตนั้น ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์จากที่ใดก็ได้ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต

ข้อจำกัดของเทคนิค

อย่างไรก็ตาม การจัดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์มีข้อจำกัด เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่อาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและช่องทางโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ ดังนั้น การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์จึงสามารถกระทำได้เฉพาะประชาชนที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์และช่องทางโทรคมนาคม ที่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้เท่านั้น นอกจากนั้น เฉพาะประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้นที่สามารถแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ได้

การสำรวจความคิดเห็น (Surveys and Telephone Polls)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อเป็นช่องทางในการรับความเห็นสะท้อนกลับ (feedback)
- (2) เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นเฉพาะเรื่องที่นำเชื่อถือทางสถิติ
- (3) เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นที่สะท้อนถึงความรู้สึกของชุมชน
- (4) เพื่อหาคำตอบว่าชุมชนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโครงการอย่างเพียงพอหรือไม่ หรือได้รับข้อมูลจากวิธีการหรือแหล่งอื่นๆ หรือไม่ อย่างไร
- (5) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของกิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนในช่วงที่ผ่านมา
- (6) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงเอกสารหรือข้อมูลที่เผยแพร่ออกไปแล้ว
- (7) เพื่อวัดความรู้สึกและเหตุผลเกี่ยวกับโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม
- (8) เพื่อถามความคิดเห็นและความรู้สึกหลังการประชุมหรือการรับฟังเวทีสาธารณะ

ลักษณะของเทคนิค

- (1) เป็นการสำรวจความคิดเห็นทั่วไปหรือเจาะจงประเด็น โดยใช้แบบสอบถาม (การพบปะหรือส่งไปรษณีย์) ด้วยการเขียนตอบหรือการถามตอบด้วยปากเปล่า (ทั้งพบปะตัวต่อตัวและทางโทรศัพท์)
- (2) เป็นเทคนิคที่ใช้วัดปริมาณได้ซึ่งจะทำให้เห็นรูปธรรมที่เทคนิคอื่นไม่สามารถทำได้

- (3) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้สำรวจ ถ้าเป็นกลุ่มเล็กก็จะสอบถามทั้งหมด หรือหากเป็นกลุ่มใหญ่ก็จะสอบถามบางคนโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง
- (4) ต้องใช้วิธีการทางสถิติเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ผล แปลผลอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ
- (5) ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญในการตั้งคำถามและการบริหารจัดการ ดำเนินการตลอดกระบวนการ
- (6) ผลที่ได้จะคลาดเคลื่อนได้ง่าย ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการฝึกฝนที่ดี หรือ มีอคติในเรื่องนั้น
- (7) เป็นส่วนประกอบของการสัมภาษณ์ชุมชนโดยตรง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) ระบุเป้าหมายให้ชัดเจนว่า ต้องการรู้อะไรจากผู้ถูกถาม ต้องอธิบายให้ชัดเจนเพื่อผู้ตอบจะได้ยินดีตอบ
- (2) ต้องให้ผู้มีความชำนาญเป็นผู้ตั้งคำถามจึงจะทำให้ได้คำตอบที่น่าเชื่อถือ เป็นระบบ หากทำโดยมือสมัครเล่นอาจถูกกล่าวหาว่าลำเอียง อคติ หรือไปละเมิดสิทธิส่วนบุคคล จะทำให้ผลที่ได้ไม่น่าเชื่อถือ
- (3) หากเป็นแบบสอบถามที่ใช้วิธีเขียนตอบ ก็ควรจะเป็นคำถามปลายเปิดที่มีตัวเลือก (multiple choice) ซึ่งคนจะตอบง่าย และตอบมากกว่า มีค่าทางสถิติที่น่าเชื่อถือมากกว่า แต่ก็ควรมีคำถามปลายเปิดหรือให้มีข้อเสนอแนะ เพื่อจะได้ข้อมูลหรือความรู้สึกที่สมบูรณ์มากกว่าในสิ่งที่ไม่ได้ถาม
- (4) หากเป็นการสอบถามปากเปล่าหรือใช้การสัมภาษณ์ คำถามต้องไม่ยาวเกินไป ชัดเจน ไม่ทำให้สับสน ไม่ใช้ถ้อยคำกำกวมหรือจะทำให้เกิดความลำเอียงหรืออคติ

(5) ทดสอบ / ทดลองใช้คำถามเพื่อประกันว่าคำถามไม่ลำเอียงและจะได้ข้อมูลที่ต้องการ

(6) การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย หากเป็นกลุ่มเล็กก็อาจถามทุกคน แต่ถ้าหากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีจำนวนมากก็ใช้วิธีสุ่มอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ ต้องเป็นไปตามมาตรฐานอย่างจริงจังเพื่อให้ได้ตัวแทนที่แท้จริง

ประโยชน์ของเทคนิค

(1) ให้ข้อมูลที่ไม่สามารถได้มาด้วยวิธีอื่น แม้การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจะไม่มากนัก

(2) การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จะประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวก

(3) ข้อมูลเจาะกลุ่มเฉพาะได้ดี

(4) ถ้ากลุ่มที่สุ่มกระจายได้ดีถูกต้อง และหากมีการตอบกลับดีจะทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

(5) เป็นช่องทางที่ผู้ไม่ประสงค์จะออกนามสามารถเขียนข้อคิดเห็นต่างๆ ได้เต็มที่และสบายใจ

(6) วัดปริมาณได้ทำให้เกิดภาพรูปธรรม หรือเปรียบเทียบข้อคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ชัดเจนว่ามีเหตุผลอย่างไร ทำให้เข้าใจประเด็นต่างๆ ได้ชัดเจน

(7) เห็นความเคลื่อนไหว ความรุนแรงของประเด็นต่างๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถ้าใช้เวลาเก็บข้อมูลนานก็จะได้ข้อมูลมากมาย

(8) ผู้มีอำนาจตัดสินใจจะให้เป็นข้อมูลในการสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างมั่นใจการสอบถามทางโทรศัพท์ จะได้รับความคิดเห็นโดยทันที

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) การเขียนตอบแบบสอบถามอาจไม่สะท้อนความคิดเห็นของชุมชนอย่างแท้จริง เพราะผู้เขียนตอบมักเป็นคนมีความคิดเห็นในด้านชอบ / ไม่ชอบอย่างรุนแรง
- (2) ผลที่ได้ขึ้นอยู่กับสัดส่วนของการตอบแบบสอบถามกลับ ซึ่งการตอบกลับมักจะมีสัดส่วนต่ำ
- (3) ใช้เวลามาก ค่าใช้จ่ายในการวิเคราะห์คำตอบค่อนข้างสูง
- (4) การกระจายข้อมูลอาจไม่ดี เพราะทำได้ไม่มาก ต้องสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- (5) การแปลผลที่ได้จากการสำรวจอาจคลาดเคลื่อนง่าย
- (6) เป็นการให้น้ำหนักของคำตอบเท่ากัน ระหว่างผู้ที่ตอบอย่างมีความรู้สึกถึงสิ่งในประเด็นนั้น กับผู้ตอบเหมือนกันโดยที่ไม่ได้สนใจนัก
- (7) การสอบถามทางโทรศัพท์อาจไม่ค่อยโปร่งใส เพราะมีแต่ผู้สอบถามเท่านั้นที่จะรู้ว่าเกิดอะไรขึ้นในการสอบถาม ซึ่งทั้งชุมชนและผู้ตัดสินใจต้องมีความเชื่อมั่นในตัวผู้สอบถามมาก

สายด่วนสายตรง (Hot line)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อใช้เป็นการให้ข้อมูลแก่ประชาชน รับฟังความคิดเห็นแบบทางเดียว แบบสองทางก็ได้ และใช้ได้ตลอดเวลาเพื่อช่วยแก้ไขข้อข้องใจในทันทีทันใด
- (2) เพื่อใช้ในการให้ข้อมูลเบื้องต้น / ข้อมูลที่ชัดเจนของหน่วยงานที่ประชาชนสนใจและต้องการโดยเร่งด่วน
- (3) ใช้สำหรับผู้มีจุดหมายร่วมกัน อยากเสนอความคิดเห็นหรือขอทราบข้อมูลทันที ไม่ว่าจะอยู่ใกล้หรือไกลจากโครงการ

ลักษณะของเทคนิค

- (1) เป็นเครื่องมือที่ใช้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน / ชุมชน ทางโทรศัพท์ โดยที่ผู้โทรศัพท์เข้ามาจะโทรฟรี โทรได้ตลอดเวลาทันทีที่ต้องการ
- (2) เป็นการสื่อสารได้ทั้งทางเดียว และสองทาง คือ ให้ประชาชนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามข้อมูล หรือเสนอข้อมูลหรือความคิดเห็นก็ได้
- (3) เป็นการเตรียมข้อมูลที่ชัดเจน (ไม่ใช่ความคิดเห็น) โดยการบันทึกเทปไว้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเลือกฟังรายละเอียดที่เขาสนใจ โดยกดหมายเลขตามคำแนะนำในเทปได้ตลอดเวลา
- (4) ประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาเพื่อเสนอข้อมูลหรือความคิดเห็นก็จะได้รับการบันทึกเทปไว้โดยอัตโนมัติตลอดเวลา
- (5) ถ้าเป็นการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น จะมีเจ้าหน้าที่ประจำ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) มอบหมายทีมงานให้รับผิดชอบ การติดตั้งโทรศัพท์ สายด่วนสายตรง ควรพิจารณาติดตั้งมากกว่า 1 สาย เพื่อป้องกันการโทรศัพท์เข้ามาแล้วเกิดสัญญาณไม่ว่าง
 - มีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อตอบคำถามหรือให้ข้อมูล และติดตั้งเครื่องตอบรับอัตโนมัติ เพื่อแนะนำประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามข้อมูลเบื้องต้น
 - ถ้าประชาชนโทรศัพท์เข้ามาเพื่อเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็น เครื่องตอบรับอัตโนมัติก็จะแนะนำให้ฝากข้อความ ข้อกังวลที่ต้องการบอกหรือให้ฝากชื่อ-เบอร์โทรกลับ
 - ตรวจสอบเครื่องตอบรับอัตโนมัติอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

- (2) ประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนได้รู้เรื่องโทรศัพท์สายด่วนสายตรงอย่างทั่วถึง เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น
- (3) บันทึกคำถามแต่ละคำถามอย่างเป็นระบบ: เวลาที่รับ ผู้ถาม ตอบ กลับหรือยัง อย่างไร สถิติคำถามหรือข้อมูลที่ประชาชนสอบถามหรือเสนอเข้ามา
- (4) ตรวจสอบว่า ได้ตอบคำถามทุกคำถาม / ติดต่อกลับไปยังผู้ประสงค์ ให้ติดต่อกลับหมดแล้วหรือยัง

ประโยชน์ของเทคนิค

- (1) ประชาชนที่สนใจสามารถขอข้อมูล หรือให้ข้อมูล เสนอข้อคิดเห็น ข้อกังวลต่อหน่วยงานรับผิดชอบได้โดยตรง และได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว
- (2) สะดวก รวดเร็ว สำหรับประชาชนไม่ต้องเดินทางไกล ถ้ามี เครื่องโทรศัพท์ โทรจากที่ใดก็ได้
- (3) ลดการเผชิญหน้าระหว่างประชาชน ชุมชน กับ หน่วยงานหรือ เจ้าหน้าที่
- (4) ได้ข้อมูล ข้อคิดเห็นจากผู้ที่หลากหลายรวมทั้งผู้ไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตน
- (5) ติดตั้งได้ทั้งในสำนักงานใหญ่ และในพื้นที่
- (6) หลังการติดต่อสายด่วนสายตรงแล้วค่าใช้จ่ายอื่นจะไม่เพิ่มขึ้นมาก

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) ใช้ได้เฉพาะพื้นที่ที่ติดตั้งโทรศัพท์ได้
- (2) ค่าใช้จ่ายสูงในระยะแรก
- (3) คำถามที่ต้องตอบสนองอย่างรวดเร็ว อาจเป็นภาระต่อทีมงาน
- (4) การฝากข้อความ ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้

การรับฟังความคิดเห็นอย่างเป็นทางการ (ประชาพิจารณ์)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียได้มีโอกาสพูดแสดงความคิดเห็นต่อการตัดสินใจดำเนินนโยบายหรือโครงการของภาครัฐ
- (2) เพื่อปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมาย / ระเบียบ ที่ระบุว่ารัฐต้องรับฟังความคิดเห็นอย่างเป็นทางการของประชาชนผู้เกี่ยวข้อง

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

- (1) เป็นกิจกรรมที่ต้องจัดขึ้น ก่อนการตัดสินใจ จึงอาจจัดในช่วงการร่างใบอนุญาต หรือช่วงที่หน่วยงานภาครัฐทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อเสนอก่อนที่เคียจจัดทำขึ้น หรือในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่เหมาะสม แต่ต้องเป็นก่อนทำการตัดสินใจขั้นสุดท้าย
- (2) มีลักษณะเป็นทางการ กล่าวคือ ประชาชนจะเสนอความคิดเห็น และจะต้องมีการจัดทำกรบันทึกคำให้การ
- (3) เป็นการสื่อสารทางเดียว กล่าวคือ เป็นการให้ข้อมูลเพียงด้านเดียวจากประชาชนหรือผู้แทนกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้จัดรับฟังความคิดเห็นจะนั่งฟัง และทำการบันทึก
- (4) เนื่องจากเป็นเวทีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มิใช่เวทีการสนทนาได้ตอบแลกเปลี่ยนความเห็นกับภาครัฐ
- (5) ผลการรับฟังความคิดเห็น แม้จะไม่มีผลผูกพันให้หน่วยงานทางปกครองต้องปฏิบัติตาม แต่หน่วยงานจำต้องนำข้อคิดเห็นทั้งด้านบวกและด้านลบ รวมทั้งประเด็นสำคัญไปประกอบการพิจารณา

ขั้นตอนการดำเนินงาน

(1) ผู้จัด จะทำการประเมินสถานการณ์ โดยการสำรวจเบื้องต้นว่าชาวบ้านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมากน้อยเพียงใด และมีข้อโต้แย้งต่อโครงการอย่างไรบ้าง ฯลฯ ผู้จัดควรเผยแพร่ข่าวสารให้แก่ชาวบ้านในรูปของเอกสารข้อเท็จจริง (Fact Sheets) เพื่อแจกจ่ายแก่ชาวบ้านในชุมชนนั้น

(2) บุคคลผู้มีสิทธิในการเข้าร่วมในการรับฟังความคิดเห็น แบ่งเป็นประเภทต่างๆ ได้ ดังนี้

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
- ผู้ที่สนใจในโครงการ กิจกรรม หรือการตัดสินใจของภาครัฐในเรื่องนั้นๆ
- ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของรัฐ

(3) สถานที่และช่วงเวลาการจัด ควรต้องพิจารณาช่วงเวลาที่ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าร่วมได้ สถานที่ควรพิจารณาความเป็นกลาง เป็นที่ยอมรับของประชาชน

(4) การประกาศกำหนดการรับฟังความคิดเห็นล่วงหน้า ควรทำล่วงหน้าอย่างน้อย 15 ถึง 30 วัน ผ่านหนังสือพิมพ์ สื่อมวลชน สื่อในแต่ละท้องถิ่น และไปรษณีย์ อาจมีการโทรศัพท์ติดตามผลการประกาศ

(5) จัดเตรียมความพร้อม สถานที่ เอกสารลงทะเบียนเพื่อกรอกชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ และข้อมูลอื่นที่จำเป็น รวมถึงการอำนวยความสะดวกในกรณีต่างๆ เช่น ล้าง เป็นต้น

(6) เตรียมเอกสารแจกผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น กรณีเป็นเอกสารเชิงวิชาการ ควรมีสรุปเป็นภาษาที่อ่านได้เข้าใจง่าย ถ้าเป็นเอกสารต่างประเทศ ควรมีการแปลหรือสรุปให้ประชาชนสามารถเข้าใจได้

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

(7) เตรียมเจ้าหน้าที่บันทึกเสียง และถอดเทป ซึ่งอาจเป็นคนเดียวกับเจ้าพนักงานรับฟังความคิดเห็น

(8) หลังจากการจัดการรับฟังความคิดเห็นแล้ว เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นจะต้องจัดทำเอกสารรวบรวมบันทึกการแสดงความคิดเห็นด้วยวาจาและที่เป็นหนังสือ และประกาศสถานที่ที่ประชาชนสามารถขอดูและตรวจสอบเอกสารบันทึกการแสดงความคิดเห็นให้ทราบทั่วกัน

(9) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องจัดทำรายงานสรุปผลข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหาร

ประโยชน์ของเทคนิค

(1) ทำให้การพิจารณาตัดสินใจของหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น มีข้อมูลรอบด้าน ทั้งข้อมูลสนับสนุน และข้อเท็จจริงจากทั้งภาครัฐ และประชาชน

(2) เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นอย่างเป็นทางการ ทั้งในด้านสนับสนุน และคัดค้าน โดยการแถลงด้วยวาจา หรือทำเป็นหนังสือ ซึ่งจะเป็นเอกสารสำคัญนำไปประกอบการพิจารณาตัดสินใจต่อไป

(3) สนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพิจารณาตัดสินใจในระบอบประชาธิปไตย

ข้อจำกัดของเทคนิค

(1) การรับฟังความคิดเห็นเป็นเทคนิคที่จัดทำในขั้นตอนท้ายของกระบวนการพิจารณาตัดสินใจ หากไม่มีการนำเทคนิคการมีส่วนร่วมอื่นมาประกอบ อาจทำให้ประชาชนมีอคติ ขาดความไว้วางใจ เกิดความระแวง ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง และการต่อต้านอย่างรุนแรง

- (2) ลักษณะเทคนิคมีความเป็นทางการสูง มักก่อให้เกิดความรู้สึกต่อต้าน แบ่งแยก และมีโอกาสจำกัดในการตอบสนองที่แข็งประเด็น
- (3) เนื่องจากลักษณะของเทคนิคที่มีความเป็นทางการสูง จึงต้องมีการเตรียมความพร้อม ซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลา บุคลากร และงบประมาณสูง เมื่อเทียบกับเทคนิค การมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็นอื่น

เวทีสาธารณะ (Public meeting/ forum)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคณะทำงานแลกเปลี่ยนข้อมูลและประชาชนผู้สนใจ การประชุมที่มีผู้เข้าร่วมจำนวนมากและทุกคนสามารถเข้าร่วมได้
- (2) เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมให้ข้อคิดเห็น เสนอแนะ รวมทั้งการซักถามเพื่อทราบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง โดยคณะทำงานแลกเปลี่ยนข้อมูลจะเป็นผู้ตอบข้อซักถามและนำข้อเสนอนั้นที่ได้จากการประชุมไปพัฒนาปรับปรุงรายละเอียดการดำเนินโครงการให้มีความเหมาะสมต่อไป
- (3) เพื่อการแก้ไขปรับปรุงหรือการพัฒนาโครงการที่มีอยู่เดิมให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นก็ได้เช่นกัน ผลที่ได้จากเวทีสาธารณะจะนำไปสู่การพัฒนาโครงการใหม่ หรือการปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดของโครงการให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ลักษณะของเทคนิค

- (1) กิจกรรมเวทีสาธารณะจะเริ่มต้นด้วยการแจ้งให้ประชาชนทราบความเป็นไปของโครงการ การแลกเปลี่ยนข้อมูลและอภิปรายในประเด็นซับซ้อนหรือสำคัญโดยไม่มีการตัดสินใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นการเปิดกว้างและยืดหยุ่น
- (2) ในบางครั้งเวทีสาธารณะเป็นเทคนิคที่ช่วยให้การทำประชาพิจารณ์มีความสมบูรณ์โดยสามารถใช้เวทีสาธารณะเป็นเวทีสำหรับการอภิปรายถกปัญหาก่อนที่จะมีการทำประชาพิจารณ์

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- (1) คณะทำงานแลกเปลี่ยนข้อมูล และร่วมกันกำหนดรายละเอียดต่างๆในการประชุม
- (2) กำหนดสถานที่และเวลาในการประชุม โดยพิจารณาช่วงเวลาที่เหมาะสมสามารถเข้าร่วมประชุมได้ และสถานที่ที่ทุกฝ่ายยินดีเข้าร่วมประชุม
- (3) จัดให้มีที่นั่งและแสงสว่างเพียงพอ มีไมโครโฟนและเครื่องบันทึกเสียง พร้อมทั้งอุปกรณ์อื่นๆ ที่จำเป็น
- (4) ประกาศกำหนดการประชุมล่วงหน้าประมาณ 2 ถึง 4 สัปดาห์ผ่านผู้นำชุมชน หนังสือพิมพ์ สื่อมวลชน บ้ายประกาศ ส่งประกาศการประชุมถึงกลุ่มผู้สนใจทางไปรษณีย์หรือทางโทรศัพท์
- (5) ร่างระเบียบวาระการประชุมในประเด็นสำคัญที่จะพิจารณาหรือประเด็นที่ต้องการได้รับความคิดเห็นจากการประชุม ถ้าเป็นไปได้อาจเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกำหนดประเด็นการอภิปราย

(6) จัดเตรียมเอกสารที่ตรงกับประเด็นปัญหาที่จะอภิปรายในเวทีสาธารณะให้ประชาชนได้ศึกษาก่อนการประชุม โดยเผยแพร่ผ่านผู้นำชุมชน และเตรียมไว้ ณ สถานที่จัดประชุม แจกแก่ผู้สนใจรวมทั้งเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(7) อำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่จะเขียนคำถาม ข้อคิดเห็น และวิจารณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่ต้องการมีส่วนร่วมแต่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ ใช้วิธีนี้ส่งเอกสารแสดงความคิดเห็นล่วงหน้า

(8) อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุมในกรณีต่างๆ เช่น กรณีที่มีผู้อภิปรายใช้ภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาถิ่น ให้จัดเตรียมล่าม และถ้ามีผู้พิการทางหู ควรจัดให้มีล่ามภาษามือ

(9) เตรียมเอกสารลงทะเบียนเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้กรอกชื่อ ที่อยู่ ที่จะส่งข่าวสารทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการที่สะดวกเพื่อการติดต่อกับผู้เข้าร่วมประชุมได้ในภายหลัง

(10) ช้อนการนำเสนอล่วงหน้า โดยเฉพาะผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับการพูดในที่สาธารณะ นำคำติชมที่ได้รับในระหว่างการฝึกซ้อมมาปรับปรุงวิธีการพูด และเนื้อหาที่จะพูดให้ง่ายต่อการเข้าใจ

(11) เริ่มการประชุมโดยแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม และระเบียบวาระการประชุม

(12) นำเสนอในประเด็นที่ตั้งโครงการ ข้อมูลเบื้องต้น และวัตถุประสงค์ของโครงการ ควรใช้เวลาให้สั้น เพื่อให้มีเวลาเพียงพอสำหรับการซักถาม และแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

(13) พิจารณารูปแบบการประชุมที่แตกต่างจากการประชุมอย่างเป็นทางการเพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

(14) บันทึกเกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญซึ่งอยู่ในความสนใจ ความวิตกกังวลของประชาชน พร้อมทั้งเตรียมสรุปย่อในประเด็นต่างๆ เมื่อเสร็จการประชุม พร้อมทั้งประกาศให้ทราบในโอกาสต่อไป

ประโยชน์ของเทคนิค

เวทีสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ประชาชนผู้สนใจสามารถซักถาม อภิปราย แสดงความวิตกกังวล ได้ตอบทั้งในประเด็นที่กำหนดไว้และประเด็นที่นอกเหนือจากที่กำหนด เวทีนี้จึงเป็นเครื่องมือที่ยืดหยุ่นและเปิดกว้างสำหรับทุกคน ในกรณีที่บางรายไม่สะดวกที่จะพูดเมื่อมีการประชุมเนื่องจากปัญหาความแตกต่างทางความคิด ความเข้าใจในรายละเอียดโครงการและความแตกต่างของข้อมูลที่มี ผู้ดำเนินการอาจเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และแก้ไขปัญหาโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำที่โต๊ะข่าวสารข้อมูลเพื่อให้และรับข้อมูลเพิ่มเติม

ข้อจำกัดของเทคนิค

เวทีสาธารณะไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดในการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ถ้าในพื้นที่โครงการมีความขัดแย้งกับการดำเนินโครงการ เวทีสาธารณะอาจทำให้ความขัดแย้งเพิ่มขึ้นมากกว่าแก้ไขได้ และอาจนำไปสู่ความรุนแรงในที่ประชุม แทนที่จะเป็นเวทีแสดงความคิดเห็นอาจเป็นเวทีแสดงพลังความขัดแย้ง

การใช้ประโยชน์เวทีสาธารณะในชุมชนจำเป็นต้องประเมินความขัดแย้งก่อน ถ้าเวทีสาธารณะเคยล้มเหลวในพื้นที่นี้มาก่อน ให้ใช้วิธีการอื่นในการมีส่วนร่วมของชุมชน เช่น การพบปะกันเป็นกลุ่มเล็ก (Small group meeting)

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

เป็นต้น จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึง วัน เวลา สถานที่จัดประชุมที่สัมพันธ์กับปัจจัย
ด้านอาชีพ ศาสนา วัฒนธรรมด้วย

การพบปะแบบไม่เป็นทางการ (Open house / informal meeting)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

(1) เป็นการแสดงความจำนงของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการเปิดเผย
ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความกระจ่างในประเด็นข้อสงสัย หรือข้อวิตกกังวลของ
สังคม

(2) เพื่อให้ประชาชนผู้สนใจได้พบปะพูดคุย ชักถาม แสดงความคิดเห็น
ในประเด็นที่มีความสนใจอย่างไม่เป็นทางการกับเจ้าหน้าที่แบบตัวต่อตัว หรือ
เป็นการพบปะกันในกลุ่มเล็ก

(3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะที่ได้รับไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไข
รายละเอียดการดำเนินการด้านต่างๆ ให้มีความเหมาะสม ยอมรับได้ต่อไป

ลักษณะสำคัญของเทคนิค

เป็นการสื่อสารสองทาง การพบปะแบบไม่เป็นทางการนี้อนุญาตให้
ประชาชนเข้าไปในหน่วยงาน ในเวลาที่ตนสะดวกเพื่อพูดคุย แลกเปลี่ยนความ
คิดเห็นกับเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคและเจ้าหน้าที่มวลชนสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์
ได้โดยตรงตามช่วงเวลาและสถานที่ที่กำหนดไว้

ขั้นตอนการดำเนินงาน

(1) กำหนดวัน เวลา และสถานที่ที่เหมาะสม โดยคำนึงถึง วัน เวลา ที่ประชาชนส่วนใหญ่สะดวก สถานที่นัดหมายควรเข้าถึงได้ง่ายและเป็นที่คุ้นเคยของประชาชนในท้องถิ่น

(2) คาดการณ์จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม จัดห้องให้เหมาะสม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้พบปะและพูดคุยกับผู้เข้าร่วมแต่ละกลุ่ม ถ้าคาดว่าจะมีคนมาเข้าร่วมมาก

(3) จัดทำเอกสารประกอบการบรรยาย เอกสารเหล่านี้อาจรวมถึง แผ่นพับ โปสเตอร์ และเอกสารข้อเท็จจริง

(4) การนัดหมายและแจ้งให้ประชาชนทราบว่า จะมีการพบปะอย่างไม่เป็นทางการ ควรดำเนินการล่วงหน้า 2 สัปดาห์ก่อนที่จะมีกิจกรรมนี้

(5) จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ผู้ให้ข่าวสารข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลทางด้านเทคนิคและนโยบายได้อย่างครบถ้วน

(6) จัดเตรียมข้อมูลที่มีอยู่สำหรับผู้รับผิดชอบแต่ละด้านได้ใช้ตอบคำถาม

(7) ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสรุปและซักซ้อมในแต่ละขั้นตอนในประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ คาดคะเนคำถามที่ผู้เข้าร่วมอาจจะถามในระหว่างการพบปะ และการเตรียมคำตอบล่วงหน้า

(8) แจ้งผลการพบปะแบบไม่เป็นทางการ โดยการสรุปประเด็นข้อสนใจ และคำตอบรวมทั้งการดำเนินการต่อไปในอนาคตของหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการปรับปรุงรายละเอียดของโครงการ

ประโยชน์ของเทคนิค

การสนทนาแบบตัวต่อตัวในระหว่างการพบปะอย่างไม่เป็นทางการ ช่วยสร้างความไว้วางใจ สร้างสายสัมพันธ์ และมิตรีจิต ระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ของโครงการ ในสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการเช่นนี้ เจ้าหน้าที่และประชาชน จะรู้สึกผ่อนคลายและทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น ประชาชนสามารถค้นพบแง่คิดเกี่ยวกับกิจกรรมที่กำลังขออนุญาต และหากมีคำถามที่ยาก จะเชิญผู้ที่ทราบเรื่องดีมาตอบคำถามได้

ข้อจำกัดของเทคนิค

กิจกรรมนี้มีข้อจำกัดคือต้องใช้เวลาที่ยาวนานในการวางแผนและการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนที่มาเข้าร่วมกิจกรรมค่อนข้างน้อยอาจจะไม่ได้แสดงถึงผลสำเร็จของการจัดกิจกรรม เป็นการยากที่จะคาดเดาจำนวนผู้ที่เข้าร่วม และในสถานการณ์เช่นนี้ผู้ที่คัดค้านอาจใช้เป็นโอกาสที่จะก่อให้เกิดความแตกแยก อีกทั้งกิจกรรมนี้ต้องใช้เจ้าหน้าที่มากกว่าการจัดประชุมโดยทั่วไป หรือการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมแบบอื่นๆ

การจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนแก่ชุมชน (Community outreach service)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

การจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนแก่ชุมชน เป็นการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อกระตุ้นให้ประชาชนในท้องถิ่นมีจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมของชุมชน รูปแบบของกิจกรรมเน้นการให้ความรู้กับชุมชนในประเด็นที่ต้องการ และการได้รับข้อมูลตอบกลับจากชุมชน ความสำเร็จของกิจกรรมนี้มุ่งไปที่การรับรู้

คำถามของชุมชนเป็นประเด็นสำคัญ กิจกรรมที่จัดขึ้นจะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ในท้องถิ่น แม้ว่ากิจกรรมแบบเดียวกันจะได้ผลในพื้นที่หนึ่ง แต่ก็ได้เป็นหลักประกันว่าจะประสบความสำเร็จในอีกพื้นที่หนึ่ง

ลักษณะของเทคนิค

การจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนจำเป็นจะต้องมีคณะทำงาน ขึ้นชุดหนึ่งอาจจะเรียกชื่อว่า คณะทำงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือคณะทำงานการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นกลุ่มของผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลและรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนการนำความคิดเห็นมาประยุกต์ หรือพัฒนารายละเอียดโครงการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

(1) การสำรวจภาคสนามเบื้องต้นและศึกษาชุมชนเป้าหมาย ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ชำนาญการสาขาต่างๆ ในคณะทำงาน จะต้องดำเนินการเพื่อทำความเข้าใจกับพื้นที่และชุมชน ศึกษาสภาพทั่วไปของพื้นที่ศึกษา ศึกษาวิถีชีวิตความเป็นอยู่ วัฒนธรรม ประเพณีของประชาชนกลุ่มต่างๆที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

(2) การพิจารณากลุ่มเป้าหมาย ที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ ผู้แทนสมาชิกในชุมชน องค์กรทางสิ่งแวดล้อม หรือองค์กรที่สอดคล้องกับเรื่องที่จะจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วม องค์กรเอกชน ผู้แทนภาคธุรกิจ องค์กรหรือประชาชนกลุ่มอื่นๆ ที่สนใจ เป็นต้น

(3) วางแผนโครงการว่าจะมีกิจกรรมหรือแผนงานย่อยอะไรบ้าง วัตถุประสงค์ และวิธีดำเนินงานของแต่ละแผนงานย่อย

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

(4) จัดเตรียมสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มต่างๆ เช่น การจัดเตรียมแผ่นพับ เอกสารประกอบการให้ข้อมูลข่าวสาร การเตรียมจัดนิทรรศการ เป็นต้น

(5) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบถึงรายละเอียดการดำเนินการและการประสานความร่วมมือที่เกี่ยวข้อง

(6) กำหนดเวลาและสถานที่ที่ชุมชนสะดวกในการเข้าร่วม กรณีจัดเวทีสาธารณะ การประชุมกลุ่มย่อย เป็นต้น

(7) ประกาศการประชุมหรือกิจกรรม ผ่านสื่อที่ชุมชนใช้เป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจว่าข่าวสารจะส่งถึงกลุ่มประชากรเป้าหมาย รวมทั้งการส่งข่าวผ่านสื่อบุคคล เช่น ผู้นำชุมชน นายจ้าง องค์กรธุรกิจ และสื่อสารมวลชนต่างๆ เป็นต้น

(8) เตรียมดำเนินกิจกรรม โดยจัดหาข้อมูลที่จะให้ความรู้กับชุมชนในประเด็นที่สนใจด้วยภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ

(9) ดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนตามแผนงาน ที่คณะทำงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือคณะทำงานการมีส่วนร่วมของประชาชนได้กำหนดไว้ โดยมุ่งที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ

ประโยชน์ของเทคนิค

คณะทำงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นกิจกรรมที่มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับชุมชน มีความใกล้ชิดและทราบปัญหาที่แท้จริงจึงสามารถดำเนินกิจกรรมย่อยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่จะนำมาซึ่งการให้ความรู้ที่ตรงกับความประสงค์ของชุมชน สามารถแก้ไขปัญหา และความวิตกกังวลของประชาชนในชุมชนได้

ข้อจำกัดของเทคนิค

เป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ทั้งทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรเวลาเป็นอันมาก ความแตกต่างของบุคคลอาจทำให้มีความยากลำบากในการสื่อต่อชุมชนให้เป็นแนวทางเดียวกัน อีกทั้งเวลาที่ยาวนานอาจเป็นเหตุให้สถานการณ์ในชุมชนเปลี่ยนแปลงไปซึ่งจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับชุมชนอย่างต่อเนื่องและไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

- (1) เพื่อให้เกิดการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในกลุ่มตามประเด็นที่กำหนด และนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางปฏิบัติ
- (2) เป็นการทำความเข้าใจในประเด็นที่กำหนด หรือป้องกันความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง
- (3) เพื่อให้ได้ข้อตกลงในเรื่องที่จะดำเนินการ
- (4) ใช้ในการตัดสินใจเสนอทางเลือกหรือการพัฒนาทางเลือก
- (5) เพื่อให้มีการกำหนด ค้นหาข้อกังวล และข้อห่วงใยในเรื่องต่างๆ
- (6) พิจารณาทบทวนวิธีการศึกษา และกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

ลักษณะของเทคนิค

- (1) เป็นการประชุมที่มีเป้าหมายแน่นอน มีวัตถุประสงค์เฉพาะและต้องการคำตอบที่ชัดเจน

- (2) เป็นการสื่อสารสองทางที่ได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ทศนคติซึ่งกันและกัน
- (3) เป็นรูปแบบการประชุมที่เป็นทางการ ผู้เข้าร่วมประชุมจะมีปฏิสัมพันธ์กันสูง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเพื่อให้ได้ข้อสรุป หรือข้อตกลงร่วมกัน แล้วทุกคนจะต้องยอมรับผลที่ได้นั้น
- (4) ไม่เหมาะที่จะใช้กับคนกลุ่มใหญ่ คือ ไม่เกิน 20-30 คน โดยควรประกอบด้วยตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับประเด็นหรือเรื่องนั้นๆ ทุกกลุ่ม
- (5) ต้องมีผู้ทำหน้าที่เป็นผู้นำการประชุม (facilitator) เพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการประชุมที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างทั่วถึง หากต้องมีผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ในเรื่องนั้นๆ ก็ต้องเชิญวิทยากรอื่น
- (6) เป็นการประชุมที่จัดซ้ำได้เท่าที่จำเป็น

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นเตรียมการ

- (1) กำหนดหัวข้อหรือประเด็นที่จะประชุมว่าเรื่องอะไร
- (2) กำหนดประเด็น หรือเป้าหมายของการประชุมให้ชัดเจนว่า ต้องการอะไรมากน้อยเพียงใด
- (3) วางแผนการประชุม สถานที่ วัน เวลา วิธีการ ขั้นตอน การดำเนินการประชุม ข้อมูลที่ต้องใช้ว่าจะใช้รูปแบบการนำเสนอข้อมูลอย่างไร ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย
- (4) ผู้เข้าร่วมประชุม ต้องกำหนดล่วงหน้าว่าเรื่องที่จะดำเนินการนี้กระทบกับคนกลุ่มใดบ้างอย่างไร กลุ่มผู้ห่วงใย / ผู้สนใจ ต้องให้มีตัวแทนของคนทุกกลุ่มและผู้สนใจเข้าร่วมประชุม โดยมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

- (5) ต้องประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึงทางสื่อ ทั้งวิทยุ หนังสือพิมพ์ ท้องถิ่น ติดโปสเตอร์ให้ทั่วถึง เป็นการกระตุ้นทั้งผู้สนใจ และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ
- (6) เตรียมคณะทำงาน สำหรับเป็นผู้นำการประชุม หรือผู้อำนวยการกลุ่ม (facilitator) เพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการประชุม กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยน และนำไปสู่ข้อสรุปของการประชุม
- (7) กำหนดขั้นตอน รูปแบบกิจกรรมที่เคารพและกระตุ้นให้ผู้เข้าประชุม มีส่วนร่วม ที่จะนำไปสู่เนื้อหาหรือเป้าหมายที่ต้องการ
- (8) เตรียมวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่จะประชุม
- (9) เตรียมการประเมินผล

ขั้นตอนการ

- (1) สร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้าร่วมประชุมและผู้จัด วิทยากร และร่วมกันสร้างกติกาในการประชุม เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของการประชุม
- (2) ให้ทุกคนได้ทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดประชุม และผลที่น่าจะเกิดขึ้นจากการประชุมครั้งนี้
- (3) นำเสนอข้อมูลที่จำเป็น และเสนอหัวข้อ / ประเด็นย่อยที่ต้องการให้อภิปราย
- (4) กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นเต็มที่ ทั่วถึงและเท่าเทียม ด้วยความเคารพในข้อคิดเห็นของทุกคน ผู้นำการประชุมต้องไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้เข้าประชุม
- (5) ความเห็นหรือข้อเสนอแนะใดๆ ทั้งของบุคคลหรือของกลุ่มต้องได้รับการบันทึกอย่างเปิดเผย ถ้าจะมีการแก้ไขข้อเสนอแนะหรือข้อสรุปใด จะต้องเป็นความเห็นจากกลุ่มผู้เข้าประชุม

- (6) ประเด็นที่ซับซ้อนหรือต้องการข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่ชัดเจนอาจแบ่งกลุ่มย่อย 5 - 6 คน เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนและผลการประชุมกลุ่มย่อย
- (7) ผู้นำการประชุมต้องสังเกตและเข้าใจสถานการณ์ และแก้ไขความขัดแย้ง ความไม่สบายใจ หรือความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในที่ประชุมได้เสมอ
- (8) ผู้นำการประชุมต้องกระตือรือร้น แสดงความจริงใจ และยอมรับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง
- (9) จัดหมวดหมู่ของข้อคิดเห็น จัดทำเป็นข้อสรุป ข้อเสนอแนะ แล้วให้ผู้เข้าประชุมตรวจสอบจนยอมรับว่าถูกต้อง
- (10) ข้อสรุปดังกล่าวในข้อใด ควรส่งสำเนาไปให้ทุกคนที่เข้าร่วมการประชุมด้วย

ขั้นประเมินผล

- (1) ประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นการประชุม เพื่อดูว่าผู้เข้าประชุมบรรลุผลอะไรบ้าง และพอใจเพียงใด จะตรงกับที่ผู้จัดคาดหวังหรือไม่
- (2) อาจติดตามประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการประชุมแล้ว 1-2 วัน เพื่อติดตามดูประเด็นอื่นที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการประชุม เพราะหากเกิดความประทับใจในทางไม่ดีขึ้น โดยไม่ได้ติดตามแก้ไขทันที จะกลายเป็นความไม่พอใจในวงกว้าง และเป็นปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานได้

ประโยชน์ของเทคนิค

- (1) เป็นการเลือกกลุ่มเฉพาะที่เกี่ยวข้องและสนใจได้ดี
- (2) เป็นการประชุมที่การมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับสูง มีการปฏิสัมพันธ์กันตลอดเวลาและจะมีผลให้ได้รับการยอมรับสูงด้วย
- (3) การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นการให้ข้อมูลกับสาธารณะได้มากกว่า

- (4) ทำให้เกิดการสื่อสารสองทาง
- (5) ทำให้เข้าถึงความคิดของผู้นำ กลุ่มสนใจ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ และนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่เชื่อถือได้
- (6) ข้อเสนอที่ได้มาจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผ่านการไตร่ตรอง และนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้
- (7) ใช้จัดลำดับความสำคัญของปัญหา
- (8) ใช้บททวนแผนหรือการพัฒนาแผน การปฏิบัติงานหรือพัฒนาทางออกซึ่งเป็นทางเลือกเฉพาะปัญหา

ข้อจำกัดของเทคนิค

- (1) การกระจายของข้อมูลอาจไม่ค่อยดี
- (2) มีตัวแทนกลุ่มอิทธิพลหรือกลุ่มการเมืองเข้าแทรกแซงง่าย
- (3) ไม่สะดวก จัดเวลาที่เหมาะสมได้ยาก เพราะสมาชิกที่มาร่วมประชุมต้องเสียสละเวลาให้ตรงกันทุกคน
- (4) ค่าใช้จ่ายสูง
- (5) ใช้เวลาเตรียมการมาก
- (6) ถ้าผู้เข้าร่วมประชุมที่หลากหลาย บางคนมีฐานะ ยศ ชั้น ตำแหน่งในสังคม อาจครอบงำทางความคิดของคนกลุ่มอื่นๆ ได้ หากผู้นำประชุมไม่ชำนาญในการนำประชุม
- (7) ข้อมูลอาจเบี่ยงเบน ตามผู้นำการประชุม

คณะที่ปรึกษา (Advisory Group)

วัตถุประสงค์และลักษณะสำคัญของเทคนิค

คณะที่ปรึกษา คือ เทคนิคการมีส่วนร่วมที่มุ่งนำตัวแทนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาทำงานร่วมกันในรูปแบบของคณะกรรมการ เพื่อให้คำปรึกษา ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานแก่ผู้บริหารขององค์กร ทั้งในระดับแผนงาน, โครงการหรือสถานการณ์ปัญหาต่างๆ

โดยทั่วไป คณะที่ปรึกษา เป็นเทคนิคการมีส่วนร่วมที่มุ่งจัดตั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างการบริหารขององค์กร โดยผู้บริหารฯ ถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการขอข้อคิดเห็นจากคณะที่ปรึกษา ก่อนการจัดทำ, ดำเนินการหรือขออนุมัติการดำเนินงาน ในขณะที่เทคนิคการมีส่วนร่วมประเภทอื่น มักมีลักษณะเป็นการจัดกิจกรรมเป็นครั้งคราวไปโดยมีกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดอย่างชัดเจน

คณะที่ปรึกษา เป็นเทคนิคการมีส่วนร่วมในระดับที่เรียกว่า Consultative Level กล่าวคือ เป็นคณะกรรมการที่จะให้ข้อคิดเห็น ต่อเมื่อผู้บริหารขององค์กรนำประเด็นทางเลือก หรือข้อซักถามบรรจุเป็นวาระการประชุม ซึ่งมักกำหนดความถี่แน่นอน เช่น 3 เดือนต่อครั้ง เป็นต้น เว้นเสียแต่จำเป็นต้องเรียกประชุมเป็นการด่วนเนื่องจากเกิดสถานการณ์ปัญหาฉุกเฉินขึ้น

ขั้นตอนการดำเนินงาน

(1) การกำหนดกรอบบทบาทหน้าที่ของคณะที่ปรึกษา หัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้ คือ การระบุว่า คณะที่ปรึกษามีบทบาทให้คำปรึกษาในเรื่องใด? ในเรื่องนั้นๆ จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยใดเป็นพิเศษบ้าง? วิธีให้คำปรึกษา อยู่ในรูปของการให้ข้อเสนอแนะในที่ประชุมเพียงวิธีเดียวหรือในรูปอื่นด้วย

(2) การกำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกสมาชิกของคณะที่ปรึกษา หัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้ คือ การกำหนดจำนวนคณะที่ปรึกษา, คุณสมบัติของคณะที่ปรึกษาโดยอิงกับกรอบบทบาทหน้าที่ในข้อ 1) หลังจากนั้น จึงกำหนดรายชื่อบุคคลกลุ่มเป้าหมาย แล้วให้คะแนนคัดเลือกเรียงตามลำดับความสำคัญ

(3) การเชิญเข้าเป็นคณะที่ปรึกษา หัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้ คือ การเลือกวิธีการเข้าถึง (Approach) ที่เหมาะสม มักเริ่มจากการทาบทามด้วยวาจาโดยผู้ที่บุคคลเป้าหมายเคารพนับถือเป็นการส่วนตัว หลังจากนั้นคือการออกจดหมายเชิญอย่างเป็นทางการ

(4) การจัดประชุมคณะที่ปรึกษา หัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้ คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประชุมให้ชัดเจน กล่าวคือ ต้องการได้ข้อเสนอแนะอย่างเจาะจงในด้านใด แล้วจึงกำหนดวาระการประชุมโดยเริ่มจากการให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อคณะที่ปรึกษาเสียก่อน แล้วเข้าสู่วาระการประชุมที่เปิดโอกาสให้คณะที่ปรึกษา เสนอข้อคิดเห็นอย่างทั่วถึง ตามประเด็นคำถามที่มีการกำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน

ประโยชน์ของเทคนิค

(1) เป็นการสร้างกลไกการมีส่วนร่วมจากตัวแทนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง

(2) นำมาซึ่งข้อเสนอแนะที่เกิดจากมุมมอง, ประสบการณ์ตลอดจนความเชี่ยวชาญที่รอบด้าน หลากหลาย อันจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้น

(3) เป็นการสร้างกลไกการประชาสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ เนื่องจากสมาชิกของคณะที่ปรึกษา จะทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงในการประชาสัมพันธ์การ

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

ดำเนินงานขององค์กรโดยอัตโนมัติ (โดยเฉพาะในกรณีที่สนับสนุนการดำเนินงานในเรื่องนั้นๆ)

(4) เป็นการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) ต่อองค์กร จากการร่วมคิด ร่วมให้ข้อเสนอแนะ ผ่านสมาชิกของคณะที่ปรึกษาไปยังชุมชนและหน่วยงานสังกัด

ข้อจำกัดของเทคนิค

(1) การประชุมคณะที่ปรึกษา ไม่สามารถทำได้บ่อยครั้ง เนื่องจากภาระนัดหมายมักประสบกับปัญหาเวลาว่างที่ไม่ตรงกันของสมาชิกความแตกต่างและหลากหลายของมุมมองและความเชี่ยวชาญ อันนำไปสู่ความขัดแย้งที่ไม่จำเป็นจนส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของแผนงาน โครงการหรือต่อองค์กรโดยรวมได้

(2) การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของคณะที่ปรึกษา มักตั้งอยู่บนความสนใจส่วนบุคคลหรือของหน่วยสังกัดตน จนอาจขาดการมองเป้าหมายร่วมกันได้ ส่งผลให้ไม่ได้รับคำปรึกษาที่มุ่งประโยชน์ส่วนรวมอย่างแท้จริง

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

สรุปประโยชน์และข้อจำกัดของเทคนิคการมีส่วนร่วมประเภทต่างๆ

เทคนิคการมีส่วนร่วม	ประโยชน์	ข้อจำกัด
เทคนิคการให้ข้อมูล		
1) การจัดทำเอกสาร - เอกสารข้อเท็จจริง - จดหมายข่าว - รายงานการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา การนำเสนอ • ชี้แจงข้อเท็จจริงในรูปแบบเอกสาร • เป็นหลักฐานประกอบอ้างอิงในการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • จำนวนการเขียนมักเป็นทางการหรือเป็นศัพท์ทางเทคนิค • ถ้าไม่สะดุดตาจะไม่มีผู้สนใจ • เป็นการสื่อสารทางเดียว • จำกัดเฉพาะผู้อ่านออก
2) การจัดทำวีดิทัศน์	<ul style="list-style-type: none"> • ใช้ได้หลายครั้ง • มีความสมจริงทั้งภาพและเสียงประกอบ • ไม่มีความซับซ้อนในการทำงาน • นำเสนอให้ผู้รับได้ครั้งละจำนวนมาก • มีอายุการใช้งานยาวนาน 	<ul style="list-style-type: none"> • ต้นทุนสูง • ต้องใช้มืออาชีพ • เปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ยาก • ต้องใช้ร่วมกับอุปกรณ์อื่นๆ • ใช้ได้เฉพาะในสถานที่ที่มีไฟฟ้า
3) การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	<ul style="list-style-type: none"> • ช่วยอำนวยความสะดวกในการเป็นแหล่งข้อมูลและข่าวสารที่มีให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • เป็นการสื่อสารเพียงทางเดียว • การหาสถานที่ให้เหมาะสมกับการเป็นศูนย์กลาง • ข้อมูลที่จะต้องทันสมัยตลอดเวลา

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

เทคนิคการมีส่วนร่วม	ประโยชน์	ข้อจำกัด
เทคนิคการให้ข้อมูล		
4) การสื่อสารผ่านทาง สื่อสารมวลชน - การแถลงข่าว - การพบสื่อแบบไม่เป็น ทางการ - การสัมมนาทาง วิชาการให้กับสื่อมวลชน - วิทยุกระจายเสียง - หอกระจายข่าว	<ul style="list-style-type: none"> • กระจายข้อมูลได้ในวงกว้างและรวดเร็ว • สื่อมวลชนได้ข้อมูลที่ถูกต้องสำหรับการเผยแพร่ • กรณีผ่านวิทยุกระจายเสียงหรือหอกระจายข่าวชุมชนทำให้เข้าถึงคนทุกระดับและไม่เสียเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> • การเตรียมข้อมูลที่มีความถูกต้อง เพราะสื่อมวลชนต้องไปนำเสนอต่อประชาชน • ประชาชนผู้สนใจไม่สามารถเข้าร่วมได้ในกรณีเฉพาะกลุ่มสื่อมวลชน • การสื่อสารผ่านวิทยุไม่สามารถเสนอรายละเอียดที่ซับซ้อนได้ • ช่วงเวลาในการสื่อสารผ่านวิทยุต้องสอดคล้องกับผู้ฟังที่มีเวลาวางพอฟังได้ • การใช้ภาษาในการสื่อสารต้องเหมาะสม เช่น ภาษาถิ่น เป็นต้น
5) การให้ข้อมูลข่าวสาร โดยตรงจากเจ้าของ โครงการ - ทักษศึกษา - การนำเสนอ - การชี้แจงในการ ประชุมของทางราชการ	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้เข้าร่วมมีประสบการณ์โดยตรงด้วยตนเอง • ใช้ได้กับผู้ฟังหลายกลุ่ม • รับรู้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว • กรณีการทัศนศึกษาจะสร้างความเพลิดเพลินพร้อมไปกับการเรียนรู้และสนใจผู้เข้าร่วม 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้นำเสนอต้องมีการเตรียมตัวมาอย่างดี • ไม่สามารถคุมคนที่ไม่สนใจได้ในกรณีทัศนศึกษา • ค่าใช้จ่ายสูงในการทัศนศึกษาและการจัดประชุมชี้แจง • ต้องคำนึงถึงข้อจำกัดของกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วม

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

เทคนิคการมีส่วนร่วม	ประโยชน์	ข้อจำกัด
เทคนิคการรับฟังความคิดเห็น		
1) การสัมภาษณ์รายบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> ได้สังเกตปฏิกิริยาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เก็บข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรได้ ในกรณีผู้ให้สัมภาษณ์อ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ใช้เวลาและจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ในปริมาณที่เหมาะสม ผู้สัมภาษณ์ควรฝึกฝนมาก่อน
2) การสนทนากลุ่มย่อย	<ul style="list-style-type: none"> ค่าใช้จ่ายน้อย ทำง่าย จะใช้ได้ดีในเรื่องที่อ่อนไหวหรืออาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง มีความยืดหยุ่นในการค้นหาประเด็นหรือข้อมูล ผู้เข้าร่วมเท่าเทียมกัน ช่วยลดความเกรงกลัว 	<ul style="list-style-type: none"> ควรเลือกผู้ดำเนินการสนทนาที่มีบุคลิกเชิญชวนให้คนพูด ข้อมูลจะประมวลและวิเคราะห์ตีความยาก เพราะหลากหลาย ผู้เข้าร่วมมักถือความสะดวกมากกว่าเป็นตัวแทนชุมชน
3) การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์	<ul style="list-style-type: none"> ติดตั้งที่ใดก็ได้ แสดงความคิดเห็นจากที่ใดก็ได้ซึ่ง Internet อยู่ในบริเวณนั้นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ต้องอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และช่องทางโทรคมนาคม ใช้ได้เฉพาะประชาชนผู้มีความรู้ความเข้าใจ

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

เทคนิคการมีส่วนร่วม	ประโยชน์	ข้อจำกัด
เทคนิคการรับฟังความคิดเห็น		
4) การสำรวจความคิดเห็น	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลเจาะกลุ่มเฉพาะได้ดี ผู้ไม่ประสงค์ออกนามในแบบสอบถามสามารถแสดงความเห็นได้เต็มที่และสบายใจ วัดปริมาณได้ การสอบถามทางโทรศัพท์จะได้รับความเห็นทันที 	<ul style="list-style-type: none"> แบบสอบถามอาจไม่ได้แสดงความเห็นของชุมชนอย่างแท้จริง ผลที่ได้ขึ้นอยู่กับสัดส่วนการตอบแบบสอบถาม ใช้เวลามาก ต้องสุ่มตัวอย่าง การแปรผลที่ได้อาจคลาดเคลื่อน เป็นการสื่อสารทางเดียว การสอบถามทางโทรศัพท์ไม่ค่อยโปร่งใส
5) สายด่วนสายตรง	<ul style="list-style-type: none"> สะดวก รวดเร็ว ถ้ามีโทรศัพท์ ลดการเผชิญหน้า ได้ข้อมูลจากหลากหลายคน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการไม่มาก 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้ได้เฉพาะพื้นที่ที่ติดตั้งโทรศัพท์ ค่าใช้จ่ายสูงในระยะแรก เป็นภาระของทีมงานมาก ในการตอบคำถามที่รวดเร็ว

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

เทคนิคการมีส่วนร่วม	ประโยชน์	ข้อจำกัด
เทคนิคการรับฟังความคิดเห็น		
6) การปรึกษาหารืออย่างเป็นทางการ (ประชาพิจารณ์)	<ul style="list-style-type: none"> เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นทางการ ประชาชนมั่นใจว่าความคิดเห็นถึงผู้ตัดสินใจ เปิดโอกาสให้มีการซักถามข้อสงสัยได้ เกิดระบบตรวจสอบการใช้ดุลพินิจของผู้มีอำนาจ ต้องมีการบันทึกความคิดเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร 	<ul style="list-style-type: none"> มีความเป็นทางการสูง เป็นการโต้แย้งแบบเผชิญหน้า อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง ใช้เงินทุน บุคลากร และเวลาสูงมาก ควรทำร่วมกับเทคนิคการมีส่วนร่วมอื่นๆ
เทคนิคการปรึกษาหารือ		
1) เวทีสาธารณะ	<ul style="list-style-type: none"> ยืดหยุ่นและเปิดกว้างสำหรับทุกคน เปิดโอกาสให้ซักถามได้ตอบ มีเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะข้อมูลเพื่อให้และรับข้อมูลเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> ถ้าในพื้นที่โครงการมีความขัดแย้ง เวทีนี้เพิ่มขึ้น ต้องคำนึงถึงวัน เวลา สถานที่ ต้องสัมพันธ์กับด้านอาชีพ ศาสนา วัฒนธรรม

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

เทคนิคการมีส่วนร่วม	ประโยชน์	ข้อจำกัด
เทคนิคการปรึกษาหารือ		
2) การพบปะแบบไม่เป็นทางการ	<ul style="list-style-type: none"> ● ช่วยสร้างความไว้วางใจและสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะไม่เป็นทางการ ● รู้สึกผ่อนคลาย สามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกมากยิ่งขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ● ต้องใช้เวลายาวนานในการวางแผนและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ● ประชาชนเข้าร่วมค่อนข้างน้อย
3) การจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนแก่ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> ● มีความใกล้ชิดและทราบปัญหาที่แท้จริง ● สามารถดำเนินกิจกรรมย่อยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ใช้เวลาและบุคลากรจำนวนมาก ● มีความยากในการสื่อสารชุมชนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
4) การประชุมเชิงปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> ● เลือกกลุ่มเฉพาะที่สนใจและที่เกี่ยวข้องได้ดี ● ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับสูง มีปฏิสัมพันธ์กันตลอดเวลา ● ใช้จัดลำดับความสำคัญของปัญหา ● ใช้ทบทวนหรือพัฒนาแผนการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● การกระจายข้อมูลไม่ค่อยดี ● จัดเวลาที่เหมาะสมได้ยาก ● ค่าใช้จ่ายสูง ● ใช้เวลาเตรียมการมาก ● ผู้นำการประชุมต้องมีความชำนาญ ● ข้อมูลอาจเบี่ยงเบนตามผู้นำการประชุม

คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย

เทคนิคการมีส่วนร่วม	ประโยชน์	ข้อจำกัด
เทคนิคการปรึกษาหารือ		
5) คณะที่ปรึกษา	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างกลไกการมีส่วนร่วมจากตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง • เกิดมุมมอง ประสพการณ์ และความเชี่ยวชาญรอบด้านสำหรับสมาชิกในคณะที่ปรึกษา • สมาชิกในคณะที่ปรึกษาช่วยเป็นกระบอกเสียงในการประชาสัมพันธ์โดยอัตโนมัติ 	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมไม่สามารถทำได้บ่อยครั้งเพราะนัดหมายยาก • มักตั้งอยู่ในความสนใจส่วนบุคคลหรือหน่วยงานที่ตนสังกัด ทำให้ขาดเป้าหมายร่วมกันได้