



วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น
สถาบันพระปกเกล้า

GUIDE BOOK



การพัฒนาระบบบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริม
เศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการคิด
เชิงออกแบบ

รองศาสตราจารย์ ดร.พีรดร แก้วลาย
ขวัญ พงษ์หาญยุทธ



วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น
สถาบันพระปกเกล้า

GUIDE BOOK



การพัฒนาระบบบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริม
เศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการคิด
เชิงออกแบบ

รองศาสตราจารย์ ดร.พีรต ใถ้วลาย
ขวัญ พงษ์หาญยุทธ

GUIDE BOOK:

การพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ

รองศาสตราจารย์ ดร.พีรตร แก้วลาย และ ขวัญ พงษ์หาญยุทธ

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

National Library of Thailand Cataloging in Publication Data.

พีรตร แก้วลาย.

Guide Book : การพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น
ด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ.- กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า, 2564.
98 หน้า.

1. บริการสาธารณะท้องถิ่น. I. ขวัญ พงษ์หาญยุทธ, ผู้แต่งร่วม. II. ชื่อเรื่อง.

352.1409593

ISBN 978-616-476-193-3

รหัสสิ่งพิมพ์สถาบัน : วปท.64-27-1000.50

พิมพ์ครั้งที่ 1 กันยายน 2564 จำนวนพิมพ์ 1,000 เล่ม
ราคา 125 บาท

บรรณาธิการ รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถัย กักผล
ธนิษฐา สุขะวัฒนะ, อติพร แก้วเปี้ย

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า

จัดพิมพ์โดย

สถาบันพระปกเกล้า

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ อาคารบี ชั้น 5

เลขที่ 120 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทรศัพท์ 02-1419563-77 โทรสาร 02-1438175

เว็บไซต์ www.kpi.ac.th

พิมพ์ที่

บริษัท เอ.พี. กราฟิค ดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด

1/8 หมู่ 4 ตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130

โทรศัพท์ 0-2497-6840-3 โทรสาร 0-2497-6844

คำนำ

สถาบันพระปกเกล้า

Guide Book: “การพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ” เป็นการถอดผลงานวิจัย “โครงการพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการออกแบบ” มาเป็นคู่มือ เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) คือ กระบวนการในการสร้างนวัตกรรมซึ่งประยุกต์มาจากวิธีการคิดของนักออกแบบ โดยคำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลเชิงลึก การร่วมรังสรรค์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและทีมที่มีความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย รวมทั้งการสร้างแบบจำลองเพื่อทดสอบแนวคิดก่อนที่จะนำไปปฏิบัติจริง โดยในทุกขั้นตอนของกระบวนการต้องคำนึงถึงประชาชน และการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเป็นหลัก จึงถือได้ว่ากระบวนการดังกล่าว เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่จะเข้ามาช่วยทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เข้าใจความต้องการของประชาชน และสามารถจัดบริการสาธารณะที่ตอบสนองความท้าทายใหม่ ๆ อีกทั้งยังเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

คู่มือเล่มนี้ จึงเป็นการนำเสนอแนวทางในการพัฒนาบริการสาธารณะด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น ซึ่งมุ่งเป้าไปที่การส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาบริการสาธารณะใหม่ ๆ ที่เน้นการมองหาสาเหตุของประเด็นปัญหาอย่างรอบด้าน และการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ ผ่าน

การเพิ่มมูลค่า และต่อยอดสินทรัพย์ในพื้นที่ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังนำเสนอข้อมูลจากการถอดบทเรียนกรณีศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะ ให้แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ นำเสนอกระบวนการและเครื่องมือในการพัฒนาบริการสาธารณะด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ รวมทั้งตัวอย่างการดำเนินการออกแบบบริการสาธารณะร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันพระปกเกล้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **Guide Book: การพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น** ด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่น และสถาบันฯ ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พีรตร แก้วลาย และ อาจารย์ชวีญ พงษ์หาญยุทธ ที่ได้กรุณาจัดทำคู่มือเล่มนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



(ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

กันยายน 2564

คำนำ ผู้เขียน

ในสภาวะการณ์อันท้าทายและผันผวนของระบบโลกที่ส่งผลต่อความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจมหภาค ทุกประเทศต่างค้นหาแนวทางในการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจจากภายใน ความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศล้วนเชื่อมโยงกับความเข้มแข็งของเศรษฐกิจเมือง ท้องถิ่น และชุมชนฐานรากอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ช่องว่างระหว่างนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพชีวิตจากส่วนกลางกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นอาจห่างไกลจากจุดสมดุล ขาดความยืดหยุ่นที่จะปรับให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจท้องถิ่น ผ่านอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะรูปแบบต่าง ๆ ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกขนาดต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคมากมาย ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมองหาเครื่องมือใหม่ ๆ ในการพัฒนาบริการสาธารณะที่มีประชาชนในพื้นที่เป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับสภาพสังคมที่มีความหลากหลายและโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันไป

คู่มือเล่มนี้ เป็นการนำเสนอแนวทางและขั้นตอนในการพัฒนาบริการสาธารณะด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นซึ่งมุ่งเป้าไปที่การเพิ่มศักยภาพให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาบริการสาธารณะใหม่ ๆ มีความเข้าใจในการใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (design thinking) และการออกแบบบริการ (service design) ที่เน้นการสร้างการมีส่วนร่วมด้วยกระบวนการร่วมรังสรรค์ (co-creation) กับทุกภาคส่วนในพื้นที่ เข้าใจประเด็นปัญหาและเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงอย่างรอบด้าน สร้างโอกาสในการสร้างสรรค์และพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ ผ่านการเพิ่มมูลค่า และต่อยอดนวัตกรรมในพื้นที่ โดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นอย่างยั่งยืน เนื้อหาในคู่มือจะประกอบไปด้วยการถอดบทเรียนกรณีศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการพัฒนาบริการสาธารณะ แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะ

ด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ การนำเสนอกระบวนการและเครื่องมือในการพัฒนาบริการสาธารณะด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ การสร้างการมีส่วนร่วมด้วยกระบวนการร่วมรังสรรค์ (co-creation) และเครื่องมือที่ใช้ประกอบการทำกระบวนการ รวมทั้งตัวอย่างการดำเนินการออกแบบบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการนี้ผู้เขียนขอขอบคุณสถาบันพระปกเกล้าที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยโครงการพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการออกแบบ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ เทศบาลนครขอนแก่น เทศบาลเมืองทุ่งสง เทศบาลนครยะลา เทศบาลเมืองลำพูน และเทศบาลตำบลเขาพระงาม ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล การอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่ การมีส่วนร่วมของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการเป็นพื้นที่ต้นแบบในการใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น อันเป็นที่มาของการพัฒนาคู่มือเล่มนี้

สุดท้ายนี้ผู้เขียนขอขอบคุณ ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า และ รองศาสตราจารย์ ดร.อรทัย ก๊กผล รองเลขาธิการสถาบันพระปกเกล้าที่เล็งเห็นความสำคัญของกระบวนการคิดเชิงออกแบบและผลักดันให้เกิดคู่มือเล่มนี้ ขอขอบคุณคณะเจ้าหน้าที่ของสถาบันพระปกเกล้าทุกท่านโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณธนัชฐา สุขะวัฒน์นะ ผู้ประสานงานหลักของโครงการที่ช่วยทำให้โครงการมีความราบรื่นภายใต้ข้อจำกัดของสถานการณ์โควิด ขอขอบคุณ คุณอดิพร แก้วเปี้ย ที่ช่วยประสานงานเรื่องต้นฉบับและการจัดพิมพ์จนมีรูปเล่มสวยงาม และขอขอบคุณ คุณพัชรารวรรณ คุณารัตนพฤษ และคุณรินรดา ราชศิริ สำหรับความทุ่มเทในการร่วมเป็นนักวิจัย วิทยากรกระบวนการ และการจัดทำต้นฉบับในงานชิ้นนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.พีรตร แก้วลาย
ขวัญ พงษ์หาญยุทธ

สารบัญ

	หน้า
คำนำสถาบันพระปกเกล้า	III
คำนำผู้เขียน	V
บทที่ 1: บทนำ: การพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น ด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ	1
1.1 การใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบและการออกแบบบริการ ในการพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น	4
1.2 กรณีศึกษาการใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ โครงการ ย่านสร้างสรรค์ศรีจันทร์: เทศบาลนครขอนแก่น	10
บทที่ 2: ขั้นตอนการออกแบบบริการสาธารณะ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ ท้องถิ่นด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ	15
2.1 ขั้นตอนของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ	17
2.2 รายละเอียดของแต่ละขั้นตอนของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ	18
บทที่ 3: การสร้างการมีส่วนร่วมด้วยกระบวนการร่วมรังสรรค์ (co-creation) และเครื่องมือที่ใช้ประกอบการทำกระบวนการ	27
3.1 กระบวนการร่วมรังสรรค์ (co-creation)	29
3.2 การจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการร่วมรังสรรค์ (co-creation workshop) 29	
ขั้นตอนในการจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการร่วมรังสรรค์ (co-creation workshop)	

3.3 เครื่องมือที่ใช้ประกอบการทำกิจกรรมเชิงปฏิบัติการร่วมสร้างสรรค์	32
(co- creation workshop)	
- แผนผังสังเคราะห์ข้อมูล: ปัญหา โอกาส ข้อมูลเชิงลึก	32
ความต้องการ และแนวคิดหลักในการพัฒนา (P.O.I.N.T)	
- แผนผังผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	33
- เส้นประสภาระณ	34
- Idea Folio – แผนผังสำหรับจัดแนวคิด	35

บทที่ 4: การถอดบทเรียนจากการออกแบบบริการสาธารณะ **37**
ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา	39
4.1.1 รายละเอียดของโครงการที่เข้าร่วมออกแบบบริการสาธารณะ:	39
โครงการพัฒนาตลาดชุมชนบ้านร่ม	
4.1.2 กระบวนการออกแบบ	40
ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกรอบของโจทย์หรือปัญหา	40
ที่ต้องการแก้ไข	
ขั้นตอนที่ 2 สืบค้นและเก็บข้อมูลเบื้องต้น	40
ขั้นตอนที่ 3 วางแผนและเตรียมงาน	43
ขั้นตอนที่ 4 เก็บข้อมูลเชิงลึก และสังเคราะห์ข้อมูล	43
ขั้นตอนที่ 5 กำหนดโจทย์ใหม่ที่มีความจำเพาะเจาะจง	46
กับบริบท	
ขั้นตอนที่ 6 สร้างแนวคิดและการคัดเลือกแนวคิด	46
4.2 เทศบาลเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน	48
4.2.1 รายละเอียดของโครงการที่เข้าร่วมออกแบบบริการ	48
สาธารณะ: การสร้างเศรษฐกิจและรายได้สู่ชุมชน	
(เศรษฐกิจสร้างสรรค์บนฐานวัฒนธรรมและชุมชน)	
กลุ่มอาชีพการผลิตโคม-ตุ่ง	

4.2.2	กระบวนการออกแบบ	49
ชั้นตอนที่ 1	กำหนดกรอบของโจทย์หรือปัญหา ที่ต้องการแก้ไข	49
ชั้นตอนที่ 2	สำรวจและเก็บข้อมูลเบื้องต้น	49
ชั้นตอนที่ 3	วางแผนและเตรียมงาน	
ชั้นตอนที่ 4	เก็บข้อมูลเชิงลึก และสังเคราะห์ข้อมูล	50
ชั้นตอนที่ 5	กำหนดโจทย์ใหม่ที่มีความจำเพาะเจาะจง กับบริบท	55
ชั้นตอนที่ 6	สร้างแนวคิดและการคัดเลือกแนวคิด	57
ชั้นตอนที่ 7	พัฒนาและทดสอบแนวคิด โดยการสร้างแบบจำลอง	59
4.3	เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี	64
4.3.1	รายละเอียดของโครงการที่เข้าร่วมออกแบบบริการ สาธารณะ: โครงการส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ OTOP ผู้ประกอบการ และฝึกอบรมอาชีพให้แก่ประชาชน	64
4.3.2	กระบวนการออกแบบ	65
ชั้นตอนที่ 1	กำหนดกรอบของโจทย์หรือปัญหา ที่ต้องการแก้ไข	65
ชั้นตอนที่ 2	สำรวจและเก็บข้อมูลเบื้องต้น	65
ชั้นตอนที่ 3	วางแผนและเตรียมงาน	65
ชั้นตอนที่ 4	เก็บข้อมูลเชิงลึก และสังเคราะห์ข้อมูล	66
ชั้นตอนที่ 5	กำหนดโจทย์ใหม่ที่มีความจำเพาะเจาะจง กับบริบท	71
ชั้นตอนที่ 6	สร้างแนวคิดและการคัดเลือกแนวคิด	72
ชั้นตอนที่ 7	พัฒนาและทดสอบแนวคิด โดยการสร้างแบบจำลอง	74

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 5: แนวทาง ปัจจัยสู่ความสำเร็จ และบทบาทของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ ในการพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น	77
5.1 แนวทางในการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบไปใช้ ในการพัฒนาบริการสาธารณะท้องถิ่น	79
5.2 ปัจจัยที่ส่งเสริมให้การพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริม เศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ประสบความสำเร็จ	82
5.3 บทบาทที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา บริการสาธารณะ	84
ประวัติผู้เขียน	87