



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Community engagement and accountability (CEA)

การเข้าถึงชุมชนและการมีความรับผิดชอบต่อโครงการในชุมชน

What is CEA?



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

WHAT?

การเข้าถึงชุมชนและการมีความรับผิดชอบต่อโครงการในชุมชนคือ อะไร?

*“Community engagement and accountability (CEA) คือหนึ่งใน
แนวทางในการดำเนินโครงการ โดยมีชุดกิจกรรมซึ่งยกให้ชุมชนเป็นผู้
กำหนดทิศทางในการทำงานผ่านการ
สื่อสารทั้งสองฝั่งและการมีส่วนร่วม
ของชุมชนตลอดการดำเนินโครงการ*





การเข้าถึงชุมชนคืออะไร?

การบรรเทาทุกข์อย่างมี
ประสิทธิภาพ

การให้ข้อมูลข่าวสาร

การรับคำแนะนำ
และคำร้องเรียน

การให้ชุมชนเข้ามามีส่วน
ร่วม

การมีความรับผิดชอบต่อผู้ประสบภัย

การเข้าถึงชุมชนและการมีความรับผิดชอบต่อโครงการในชุมชนในทางปฏิบัติ



การมีส่วนร่วมและการให้ข้อเสนอแนะ

- การประชุมระดับชุมชน หรือการมีบอร์ดที่ไว้เผยแพร่ข้อมูล
- การตั้งคณะกรรมการระดับชุมชนที่สามารถมีส่วนร่วมในการวางแผนและบริหารโครงการ
- การติดตั้งเบอร์โทรศัพท์สายตรง หรือ helpdesks เพื่อรับข้อเสนอแนะและคำร้องเรียน



การใช้ข้อมูลในการให้ความช่วยเหลือ

- การส่ง SMS เพื่อเตือนภัย หรือเผยแพร่ข้อมูลด้านสุขภาพ
- การตั้งศูนย์ให้ข้อมูลในศูนย์พักพิงชั่วคราว



การใช้ข้อมูลเพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพสังคมและพฤติกรรม

- การฉายหนังกลางแปลงเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อ หรือการป้องกันมาลาเรีย
- การจัดรายการวิทยุโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาคุย และรับสายภายนอกที่มีคำถาม





ทำไม CEA ถึงสำคัญกับงานของเรา (1/2)

- ทำให้โครงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- สร้างความเชื่อถือและยอมรับ
- เราต้องการคำแนะนำและคำร้องเรียนเพื่อนำมาปรับปรุง
- เราสามารถช่วยชีวิตคนได้
- ทำให้ชุมชนสามารถสร้างความเข้มแข็งและความพร้อมรับภัย

“ข้อเสนอแนะของเราได้รับการรับฟัง ทำให้โครงการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และตอบสนองความต้องการของเราอย่างแท้จริง”

สมาชิกชุมชนที่ทำงานร่วมกับ Kenya
Red Cross ‘Accountability to
Communities Operational Case Study’,
2018

ทำไม **CEA** ถึงสำคัญกับงานของเรา (2/2)

- เป็นการสร้างบทบาทของผู้เชี่ยวชาญ หรือ **partner** ให้กับชุมชน
- เป็นการต่อยอดบทบาทผู้สนับสนุนงานภาครัฐ ให้กับกาชาด
- เป็นการจัดการเกี่ยวกับความคาดหวังจากชุมชน



CEA ไม่ใช่...

แนวคิดใหม่...

- กาชาดทำงานกับชุมชนเป็นปกติอยู่แล้ว
- แต่ว่ากาชาดยังสามารถปรับปรุงการทำงานกับชุมชนให้ดีขึ้นได้อีก
- ทำให้การทำงานกับชุมชนดีขึ้นและเป็นระบบมากขึ้น

กิจกรรมที่แยกออกต่างหาก...

- CEA ถูกออกแบบมาเพื่อถูกรวมเข้ากับโครงการที่มีอยู่เดิม เพื่อพัฒนาคุณภาพของการทำงาน





เหตุการณ์สมมุติ (10 นาที)

- ในกลุ่มแลกเปลี่ยนกันถึงประสบการณ์การทำงานกับชุมชนที่พบปัญหาอันเกิดจากการขาดการเข้าถึงชุมชน
- เลือกมาหนึ่งประเด็นปัญหาต่อกลุ่ม และปรึกษากันในประเด็นต่อไปนี้...
 - ปัญหาเกิดขึ้นได้อย่างไร?
 - ปัญหาที่เกิดขึ้นมีผลกระทบอย่างไร?
 - ถ้ากลับไปแก้ไขได้ เราจะเลี่ยงปัญหานี้ได้อย่างไร?



ประโยคที่เรามักจะได้ยิน...
ประโยคเหล่านี้ฟังดูแล้วคุณ ๆ มั้ย?

เรารู้อยู่แล้วว่าคนเราต้องการอะไรใน
ยามฉุกเฉิน เราต้องเริ่มปฏิบัติงาน
โดยเร็วที่สุดเพื่อรักษาชีวิตของพวกเขา
เค้า!

เราเปลี่ยนกิจกรรมโครงการตอนนี้
ไม่ได้แล้ว, เราส่ง *proposal* ให้
donor ไปแล้ว ...แก้ไขอะไรตอนนี้ไม่
ทันแล้ว.

เราเข้าใจชุมชน เพราะเราทำงานกับอาสาสมัครจาก
ชุมชนอยู่แล้ว

งานของเรามันก็เกี่ยวกับชุมชนอยู่
แล้วไง

ความแตกต่างระหว่างการเข้าถึงชุมชน (Community Engagement) กับการสื่อสารมวลชน (Communications)?

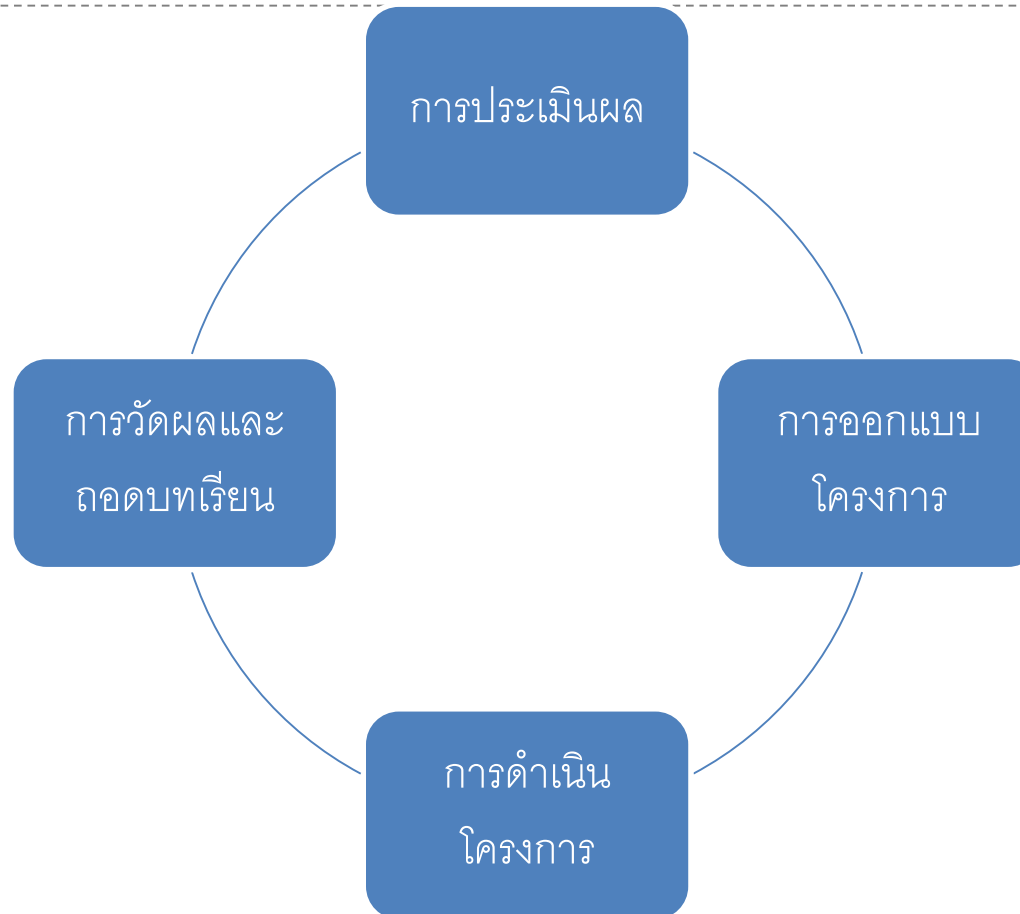
เป็นข้อมูลสำหรับชุมชน และผู้ได้รับผลกระทบเท่านั้น

ไม่ใช่ การประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทั่วไป (public communication)

และไม่ใช่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้กับกาชาด (promotional, visibility)



การรวมเอากิจกรรม CEA เข้าในโครงการ





การประเมินผล

- หาข้อมูลเกี่ยวกับสื่อท้องถิ่น
- จัดประชุมกับชุมชนเพื่อแนะนำแผนการประเมินผล
- อบรมให้อาสาสมัครรู้วิธีการสื่อสารที่ถูกต้องกับชุมชน
- ถามชุมชนว่าต้องการข้อมูลอะไร และช่องทางในการให้ข้อมูลที่เหมาะสมคืออะไร
- เรียนรู้วิธีการทำงานของชุมชน รู้ว่าใครเป็นคนมีอำนาจตัดสินใจ และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละกลุ่มย่อยในชุมชน
- ให้เวลากับตัวเองในการทำความเข้าใจความต้องการของชุมชน ก่อนที่จะออกแบบโครงการ

ตรวจสอบสื่อท้องถิ่นที่จัดจลชุมชน และประเมินผลของสื่อที่เกี่ยวข้องด้วย



การออกแบบโครงการ

- ออกแบบโครงการโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผล
- ให้โอกาสทุกคนในชุมชนได้เข้าร่วมในการวางแผน
- หากมีตัวแทนจากชุมชนมาร่วมวางแผน ควรแน่ใจว่าชุมชน และผู้ประสพภัย ยินยอมและเห็นตรงกันว่าคนนั้นสามารถพูดแทนพวกเขาได้ และมีบทบาทที่ได้ กำหนดมาอย่างชัดเจน
- การเลือกผู้รับผลประโยชน์จากโครงการจะต้องได้มีการปรึกษากับชุมชนก่อน
- กิจกรรม CEA และการชี้วัดผลสำเร็จของกิจกรรมควรจะต้องถูกระบุอยู่ในแผน กิจกรรม ในงบประมาณ และการประเมินผลโดยรวมของโครงการ
- ควรสร้างระบบที่ช่วยให้การสื่อสาร การรับฟัง และการตอบสนองต่อคำแนะนำ



การดำเนินโครงการ

- เก็บข้อมูล baseline เพื่อที่จะนำมาประกอบการวัดผลสำเร็จของโครงการ
- ใช้สื่อที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้อง เหมาะสมและทันเหตุการณ์ให้กับชุมชน แชรข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม และปรึกษาหารือขอความคิดเห็นจากชุมชน
- คอยเช็คกับชุมชนบ่อยๆ ว่ากิจกรรมที่ทำนั้นเหมาะสมหรือไม่ และข้อมูลที่ให้ไปนั้นถูกต้องและมีประโยชน์หรือไม่
- มีการประชาสัมพันธ์อย่างแพร่หลายถึงวิธีการให้คำแนะนำหรือข้อร้องเรียน
- ทำการปรับเปลี่ยนกิจกรรมตามความเหมาะสมอยู่เสมอ
- ทำการอบรมพนักงานและอาสาสมัครเกี่ยวกับแนวทางและกิจกรรมของ CEA



การวัดผลและถอดบทเรียน

- ควรให้ชุมชนเป็นแหล่งข้อมูลหลักสำหรับการวัดผลโครงการ รวมถึงการประเมินความพึงพอใจกับโครงสร้างและการดำเนินโครงการ
- ประเมินว่าโครงการได้นำเอาคุณสมบัติขั้นต่ำเหล่านี้มาใช้หรือไม่
- ประเมินถึงผลกระทบของกิจกรรม CEA ต่อโครงการและต่อชุมชน
- ควรแชร์ผลการประเมินโครงการให้กับชุมชนด้วย
- แชร์บทเรียนที่ได้จากการทำกิจกรรม CEA ให้กับคนในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้มีการนำมาปฏิบัติต่อไปในอนาคต

Questions?

