

สรุปการประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” (สัญจร) ครั้งที่ 23
“ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (Best Practices)

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2555”

วันพุธที่ 20 มีนาคม 2556 เวลา 07.00 – 19.00 น.

ณ ห้องออร์พิม โรงแรมสีมธานี และหน่วยงานต้นแบบในจังหวัดนครราชสีมา

สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” (สัญจร) ครั้งที่ 23 เรื่อง “ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (Best Practices) รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2555” ในวันพุธที่ 20 มีนาคม 2556 เวลา 07.00 – 19.00 น. ณ ห้องออร์พิม โรงแรมสีมธานี และหน่วยงานต้นแบบในจังหวัดนครราชสีมา โดย สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับเกียรติจากผู้แทนจากสำนักพัฒนาอาหารสัตว์ กรมปศุสัตว์ ที่ได้รับรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ในกระบวนการส่งเสริมการปลูกพืชอาหารสัตว์เพื่อแก้ไขความขัดแย้ง ผู้แทนจากโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต ที่ได้รับรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ในกระบวนการดูแลและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยจิตเวชในชุมชน โดยพระสงฆ์เป็นแกนนำ และผู้แทนจากกองบัญชาการช่วยรบที่ 2 กองทัพภาคที่ 2 กองทัพบก ที่ได้รับรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ในกระบวนการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริฯ ศูนย์สาธิตและส่งเสริมงานศิลปอาชีพ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้ ดำเนินการอภิปรายโดย นายอนุชิต ฮุนสวัสดิกุล ที่ปรึกษาด้านวิชาการ สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

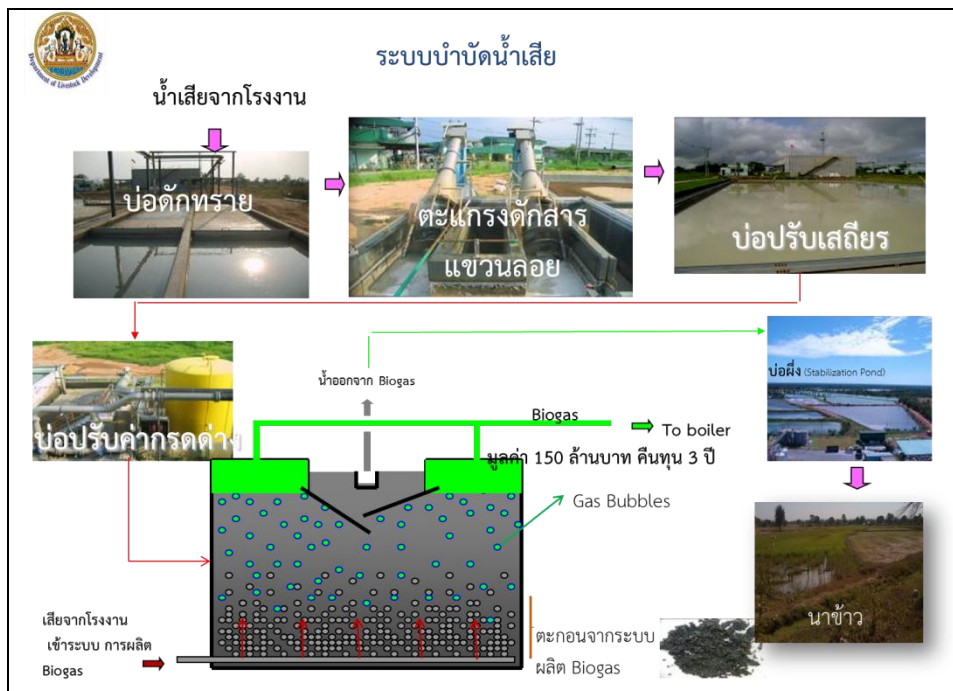
นางสาวชนิษฐา สุดกังวาล ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. กล่าวต้อนรับและเปิดการประชุมสัมมนา พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประชุมสัมมนาว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” มาแล้ว 22 ครั้ง เรื่องที่นำมาดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาล้วนเป็นเรื่องที่ส่งเสริม และผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำหรับครั้งนี้เป็นการจัดประชุมสัมมนาครั้งที่ 23 ในหัวข้อ “ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (Best Practices) รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2555” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ เทคนิคในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ จนได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2555

หลังจากนั้น ไปศึกษาดูงานในหน่วยงานที่เป็นต้นแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (Best Practices) ซึ่งมีพื้นที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปเป็นแบบอย่าง และปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับหน่วยงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างส่วนราชการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้ต่อไป

“การส่งเสริมการปลูกพืชอาหารสัตว์เพื่อแก้ไขความขัดแย้ง” ณ อบต.กุดน้อย อ.สีคิ้ว
โดยผู้แทนจากสำนักพัฒนาอาหารสัตว์ กรมปศุสัตว์

กระบวนการส่งเสริมการปลูกพืชอาหารสัตว์เพื่อแก้ไขความขัดแย้ง จากสำนักพัฒนาอาหารสัตว์ กรมปศุสัตว์ ได้รับรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ได้มีแนวคิดมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นกับเกษตรกรประมาณ 28 ครัวเรือนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้อย อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม มีการตายของพืชต่าง ๆ เช่น ข้าว ข้าวโพด โดยมีการเจริญเติบโตทางใบแต่ไม่ได้ให้ผลผลิต รวมพื้นที่ประมาณ 350 ไร่ ทำให้เกษตรกรที่ได้รับผลกระทบเกิดการย้ายถิ่นฐานทำกิน และส่งผลกระทบต่อสังคมอีกทางหนึ่ง

ปัญหาดังกล่าวเกิดจากบริษัท คอร์นโปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นโรงงานผลิตแป้งมันสำปะหลังและสารให้ความหวานที่มีน้ำจากระบบการผลิตที่ใช้ล้างหัวมันสำปะหลังประมาณ 5 พันล้านลูกบาศก์มิลลิเมตรต่อวัน โดยน้ำดังกล่าวเป็นน้ำที่ผ่านกระบวนการบำบัดแล้วตามมาตรฐานโรงงานอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตามน้ำที่ได้บำบัดแล้วมีปริมาณมาก ทั้งยังมีการสะสมซึ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเมื่อมีปริมาณน้ำจำนวนมากรวมกันก็ส่งผลกระทบต่อภาวะมลพิษด้านกลิ่น นอกจากนี้ยังเกิดการรั่วซึมสู่แปลงผลิตพืชของเกษตรกรด้วย



ภาพแสดงระบบบำบัดน้ำเสียของบริษัท คอร์นโปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาในด้านการเลี้ยงสัตว์ มีปริมาณอาหารหยาบคุณภาพดีไม่เพียงพอต่อจำนวนสัตว์ที่กินพืชตระกูลหญ้า ซึ่งจังหวัดนครราชสีมาที่มีจำนวนโคนมประมาณ 1 แสนตัว โคเนื้อประมาณ 2 ล้านตัว กระบือประมาณ 5 แสนตัว แพะและแกะประมาณ 12,000 ตัว โดยเฉพาะอำเภอสีคิ้วมีโคนมประมาณ 4,453 ตัว มีความต้องการอาหารหยาบคุณภาพดีมากกว่าปีละ 65,000 ตัน ซึ่งทำให้น้ำนมที่ได้มีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน

จากปัญหาทั้งสองอย่างคือด้านสิ่งแวดล้อมที่มีปริมาณน้ำจากการบำบัดมาก และด้านอาหารหยาบคุณภาพดีสำหรับเลี้ยงโคนม จึงเกิดการบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวขึ้น โดยมีองค์กรหลักร่วมกัน ได้แก่ บริษัท คอร์นโปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด เกษตรกรในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้อย สหกรณ์ผู้เลี้ยงโคนมที่ต้องการอาหารหยาบคุณภาพดี และเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ มาประชุมหารือกันจนเกิดนวัตกรรมในการผลิตพืชอาหารสัตว์คุณภาพดี เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในชุมชน และให้เกิดความยั่งยืน

กระบวนการดังกล่าว เริ่มจากการทำแปลงสาธิตบริเวณข้างบริษัท คอร์นโปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อทดสอบผลผลิตจากการผลิตพืชอาหารสัตว์ให้กับเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จากนั้น ในวันที่ 19 มกราคม 2553 ได้มีการประชุมร่วมกับบริษัท คอร์นโปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด อบต.กุดน้อย กลุ่มเกษตรกร และศูนย์วิจัยและพัฒนาอาหารสัตว์นครราชสีมา กรมปศุสัตว์ โดยผลการทดสอบพืชอาหารสัตว์ที่ปลูกนั้นมีคุณภาพสูง และตอบสนองต่อน้ำที่ผ่านการบำบัดได้อย่างดีเนื่องจากมีธาตุไนโตรเจนสูง จึงได้เริ่มโครงการปลูกพืชดังกล่าวทันที

ภายใต้การบูรณาการได้แบ่งหน้าที่กันดังนี้ เกษตรกรผู้ผลิตพืชอาหารสัตว์ทาง อบต.กุดน้อยเป็นผู้คัดเลือกเกษตรกรเข้าร่วมโครงการ โรงงานเป็นฝ่ายสนับสนุนน้ำที่ผ่านการบำบัดและระบบการให้น้ำ ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาหารสัตว์ทำหน้าที่สนับสนุนการผลิตพืชอาหารสัตว์คุณภาพดี ตลอดจนการจัดการและใช้ประโยชน์แบบครบวงจร ทั้งนี้ เมื่อได้ผลผลิตต้องมีการจัดจำหน่าย จึงได้ประสานเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม ซึ่งมีความต้องการพืชอาหารสัตว์ปีละ 65,000 ตัน โดยทำการวางแผนการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการที่ไม่มากเกินไป นอกจากนี้ ทางบริษัท คอร์นโปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้มีการให้งบประมาณในการพาเกษตรกรไปศึกษาดูงาน โดยมีนักวิชาการและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ เป็นผู้บรรยายเกี่ยวกับแปลงทดลองและที่เกี่ยวข้อง สำหรับ อบต.กุดน้อยทำหน้าที่ออกกฎระเบียบ และประสานกับเกษตรกรในการใช้น้ำ รวมถึงการผลิตพืชให้ได้มาตรฐานตามความต้องการของสหกรณ์การเกษตร

กิจกรรมที่บริษัทฯ สนับสนุนนอกเหนือจากการให้งบประมาณแล้วนั้น ยังได้จัดทำระบบท่อน้ำส่งไปยังแปลงปลูกพืชอาหารสัตว์ของเกษตรกร ซึ่งปัจจุบันมีประมาณ 600 ไร่ โดยเกษตรกรได้ทดลองปลูกหญ้าเนเปียร์ปากช่อง 1 เป็นเวลา 3 เดือน ผลปรากฏว่าพืชมีการเจริญเติบโตที่รวดเร็วขึ้น และให้ผลผลิตต่อไร่ที่สูงกว่าเดิมถึง 10 เท่า ประมาณ 48,000 ตันต่อปี และหลังจากที่นำไปขายให้แก่ผู้เลี้ยงโคนมแล้ว และโคได้กินพืชอาหารสัตว์ดังกล่าวนั้นปรากฏว่า น้ำนมมีคุณภาพดี และให้น้ำนมที่มากขึ้นจากเดิม 12 - 13 กิโลกรัม เป็น 17 - 18 กิโลกรัม ต่อตัวต่อวัน และยังเพิ่มปริมาณไขมัน โปรตีน และ Total solid ทำให้ปรับระดับเกรดน้ำนมจาก 2 - 3 เป็นเกรด 1 โดยราคารับซื้อเพิ่มอีก 30 สตางค์ต่อกิโลกรัม ซึ่งหากมีโคนม 20 ตัว ในหนึ่งวันก็ได้เพิ่มเป็นร้อยบาท เกษตรกรที่เลี้ยงโคนมได้ผลตอบแทนที่สูงขึ้น ในระหว่างดำเนินโครงการทดลองเจ้าหน้าที่ของกรมปศุสัตว์ได้มีการให้คำแนะนำและติดตามผลโครงการอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งโครงการมีความยั่งยืน



ภาพแสดงการสนับสนุนน้ำที่ผ่านการบำบัด

เมื่อโครงการดังกล่าวประสบความสำเร็จ ทางกรมปศุสัตว์ได้ร่วมกับจังหวัดนครราชสีมา และบริษัทฯ ได้จัดงานประชาสัมพันธ์เปิดโครงการดังกล่าวอย่างเป็นทางการ โดยเชิญสื่อมวลชนต่าง ๆ นอกจากนี้ ได้มีการขยายผลไปยังที่อื่น ๆ ซึ่งได้นำหญ้าไปใช้ทำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น หญ้าหมักคุณภาพดี โดยปัจจุบัน ตำบลกุดน้อย อำเภอสีคิ้ว เป็นแหล่งศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ และเป็นโครงการต้นแบบที่มีระบบการผลิตพืชอาหารสัตว์ รวมทั้งแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการร่วมกัน

แนวทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต จะดำเนินการขยายโครงการดังกล่าวสู่สหกรณ์โคนม บริษัทแปรรูปน้ำนม โดยมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับโครงการ และขยายไปสู่สัตว์เศรษฐกิจอื่น ๆ เช่น โคเนื้อ แพะ แกะ ซึ่งปริมาณอาหารหยาบนั้นมีเพียงพอ รวมทั้งมีการขยายสู่ธุรกิจใกล้เคียงกับบริษัท คอร์นโปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปริมาณน้ำและลักษณะคล้ายกับบริษัทดังกล่าว

นอกจากนี้ ได้มีโรงงานอุตสาหกรรมที่นำต้นแบบไปดำเนินการแล้ว โรงงานแป้งมันที่จังหวัดกาฬสินธุ์ โรงงานแป้งมันที่จังหวัดชัยภูมิ เป็นต้น อีกทั้งอภิตถกรรมปศุสัตว์ได้มีนโยบายให้ปศุสัตว์จังหวัดทั่วประเทศใช้ระบบดังกล่าว เป็นต้นแบบในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในชุมชน และปริมาณความต้องการพืชอาหารสัตว์ อีกทั้ง Model ดังกล่าวสามารถเป็นต้นแบบปรับใช้กับประเทศอื่น ๆ ที่มีภูมิประเทศที่คล้ายคลึงกัน

“การดูแลและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยจิตเวชในชุมชน โดยพระสงฆ์เป็นแกนนำ”
โดยผู้แทนจากโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชธานี กรมสุขภาพจิต

กระบวนการดูแลและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยจิตเวชในชุมชน โดยพระสงฆ์เป็นแกนนำ จากโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชธานี กรมสุขภาพจิต ได้รับรางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น โดยทางโรงพยาบาลจิตเวชฯ เป็นโรงพยาบาลเฉพาะทางในระดับภาคที่ต้องดูแลประชากรใน 4 จังหวัด รวมกว่า 6 ล้านคน ซึ่งปกติผู้ป่วยทางจิตมีประมาณ 1 ใน 5 ที่เป็นโรคจิตมี 0.5 – 1% ของประชากรในพื้นที่ เมื่อผู้ป่วยต้องเข้ารับการรักษา ก็จะต้องเดินทางมายังโรงพยาบาล ซึ่งบางรายใช้เวลาเดินทางกว่า 3 ชั่วโมง เช่น จังหวัดสุรินทร์ หรือชัยภูมิ อีกทั้งยังต้องรอคิวพบแพทย์ ถึงแม้ว่าจะเป็นโรงพยาบาลของรัฐที่ให้บริการรักษาและยาฟรีก็ตาม แต่ค่าใช้จ่ายในการเดินทางอาจเป็นพันบาท ทั้งนี้ปัญหาหลักไม่ได้อยู่ที่ค่ายา แต่เป็นการเข้าถึงการรับบริการที่จะทำให้เข้าสู่ในท้องถิ่นได้



ภาพแสดงวงจรของผู้ป่วยจิตเวชที่ไม่หายขาด

ผู้ป่วยจิตเวชที่รับการรักษาจนหายนั้นมีประมาณ 1 ใน 5 คน มีจำนวน 2 คนที่จำเป็นต้องได้รับการดูแลในชุมชน และในหนึ่งวันมี 400 – 500 ราย ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลตลอดทั้งวัน และกว่า 100 ราย ที่ผู้ป่วยถูกญาติทิ้ง โดยทางโรงพยาบาลต้องนำไปส่งคืนที่บ้าน อีกทั้งโรคทางจิตนั้นก็ยังรักษาไม่หายขาด แต่จะทำอย่างไรที่ผู้ป่วยไม่ต้องมาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล และชุมชนยังเห็นว่าเป็นหน้าที่ของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย ไม่ใช่ปัญหาของชุมชนหรือคนข้างบ้าน แต่หากเกิดปัญหาขึ้น เช่น อาจไปตีหัวคนข้างบ้าน ทำให้กลายเป็นปัญหาของชุมชนหรือสังคม ดังนั้นจึงมีแนวคิดที่ต้องรักษาที่บ้านซึ่งเป็นวิธีที่ดีที่สุด โดยเป็นกระบวนการของชุมชนและเครือข่าย เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวโดยการติดต่อสำรวจ และให้คนในชุมชนช่วยดูแล แต่ไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากเข้าผิดทาง จึงได้หาผู้นำชุมชนที่เข้มแข็ง และพบว่าทุกชุมชนมีวัด โดยหนึ่งตำบลมีกว่า 10 วัด ซึ่งผลคือไม่มีพระสังฆาธิการรูปใดรับดูแลผู้ป่วยทางจิต เนื่องจากสุนัขและแมวยังนำมาปล่อยวัด จึงเกรงว่าจะเป็นภาระของวัดมากขึ้น ดังนั้น จึงได้มองภาพเล็กลงคือเริ่มดำเนินการในวัดเดิวก่อนคือวัดห้วยพรหม ตำบลอุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยพระครูประโชติสังฆกิจซึ่งท่านเห็นว่าชุมชนเป็นส่วนสำคัญ และสนใจในปัญหาดังกล่าว อีกทั้งในชุมชนนี้ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมง มีผู้ป่วย 88 ราย และมีญาติผู้ป่วยที่ไม่สนใจอีกจำนวนมาก เมื่อพระครูเป็นผู้นำแล้ว ได้เชิญผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งตำรวจ สาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริม

สุขภาพตำบล ศึกษาธิการ อบต. สส. และ สจ. เข้าร่วมช่วยกันดูแลเนื่องจากบุคคลเหล่านี้ต่างให้ความเคารพ พระครูประโชติสังฆกิจ

การดำเนินการขับเคลื่อนใช้หลัก 3 ก. ได้แก่ กรรมการ กิจกรรม และกองทุน ซึ่งใช้เวลา 12 ปี จนทำให้ประสบผลสำเร็จโดยใน 2 ปีแรกไม่มีรายใดกลับมารักษาซ้ำ โดยรวมกลับมาร้อยละ 69 การลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาล จากครั้งละ 300 – 500 บาท เป็นแบบ car pool ครั้งละ 20 บาท มีระบบค้นหาผู้ป่วย มีพระครูและทีมงานไปเยี่ยม มีการให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในชุมชน เช่น งานแต่งงาน งานศพ โดยเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองได้ มีระบบส่งต่อรักษากลับบ้านได้

นอกจากนี้ ได้มีองค์การอนามัยโลกมาดูงาน และบันทึกไว้ว่าเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาที่น่าผู้ป่วยจิตเวชเข้ามา ร่วมในการเข้าถึงชุมชนได้ 100% และเป็น Model ที่องค์การอนามัยโลกไปลงวิธีการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งผลจากการนำร่องโครงการในชุมชนดังกล่าวจำนวน 88 ราย ผลคือจากเดิมที่รักษาไม่ต่อเนื่องก็มาต่อเนื่อง โดยการรักษาซ้ำ จนกระทั่งประสบความสำเร็จจึงขยายไปยังวัดอื่น ๆ มีการขยายเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ปกครองสงฆ์ 5 พื้นที่ในจังหวัดนครราชสีมาโดยใช้หลัก empower ทำให้ชุมชนเห็นว่าปัญหานั้นเป็นของตนเองไม่ใช่ของรัฐ ซึ่งเป็นแนวทางให้เกิดความยั่งยืน

จากการนำร่องในวัดเดียว ก็ขยายผลไปครอบคลุมทั้ง 8 วัดในตำบลอุดมทรัพย์ ซึ่งมีแนวทางการขยายเครือข่ายนอกพื้นที่รับผิดชอบไปยังตำบลอื่น ๆ อีกรวม 10 วัด และในเขตจังหวัดนครราชสีมา 16 วัด โดยนับตามการปกครองของสงฆ์ จากผู้ป่วย 88 ราย เพิ่มเป็น 303 ราย และคิดเป็นประมาณ 50% ของผู้ป่วยทางจิตอีก 50% ดูแลตนเองได้ ทั้งนี้ ได้ถวายเป็นบุญแด่พระสงฆ์ เพื่อขยายไปยังจังหวัดสุรินทร์ บุรีรัมย์ และชัยภูมิต่อไป

ภาครัฐจะทำงานนี้ได้สำเร็จต้องมีหัวใจ 4 ดวง อันประกอบด้วย ① ต้องมี Passion กับงานสุขภาพจิตและจิตเวชในชุมชน โดยไม่สามารถทำวันเดียวได้เบ็ดเสร็จ ทางทีมงานใช้ระยะเวลา 12 ปี ② ต้องมี Good Relationship กับเครือข่าย มีการเข้าถึงใจชุมชนโดยการมีส่วนร่วมทั้งการทอดผ้าป่าหรือทอดกฐิน หรือร่วมงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ③ Community Empowerment โดยการให้ชุมชนดูแลตนเอง และ ④ Integration ทุกภาคส่วน ต้องทำให้เกิดการบูรณาการทุกภาคส่วน ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ โดยนำปัญหาเป็นตัวตั้ง และต้องทำงานอย่างไร้รอยต่อตามแนวทางการดำเนินงาน “ชุมชนคือคุณค่า รัฐเสริมศรัทธา ปลุกพลังปัญญาชุมชน”



ภาพแสดงกิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยทางจิตกับชุมชน

**“การบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ
ศูนย์สาธิตและส่งเสริมงานศิลปาชีพ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”
โดยผู้แทนจากกองบัญชาการช่วยรบที่ 2 กองทัพภาคที่ 2 กองทัพบก**

กระบวนการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ ศูนย์สาธิตและส่งเสริมงานศิลปาชีพ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากกองบัญชาการช่วยรบที่ 2 กองทัพภาคที่ 2 กองทัพบก ได้รับรางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ศูนย์การเรียนรู้ฯ ได้ก่อตั้งเมื่อปี 2544 เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติถวายเป็นพระราชกุศล เนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ โดยมีแนวคิดในการดำรงชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มุ่งเน้นเยาวชนและประชาชนทั่วไป และมีการทำ MOU กับส่วนราชการที่เป็นสมาชิก 20 จังหวัดในภาคเหนือ โดยการปลูกจิตสำนึกให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ และมีรายได้เพิ่มขึ้นจากกิจกรรมฐานองค์ความรู้ 16 ฐานในการอบรมดังกล่าว

ปัญหาที่เป็นเหตุจูงใจเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการในองค์การ

1. การใช้ระยะเวลาการให้บริการนาน เช่น การกรอกข้อมูลใช้เวลานานจากความแตกต่างพื้นฐานและจำนวนเกษตรกรที่เกษตรกรส่วนใหญ่อ่านเขียนไม่ได้ รวมถึงการประเมินความรู้ การประเมินหลังการฝึกอบรม
2. การประเมินผลขาดประสิทธิภาพและผิดพลาด การขาดประสิทธิภาพการประเมินผล การนำข้อมูลไม่ทันสมัยและทันเหตุการณ์ มีความผิดพลาดและล่าช้าจากเอกสาร ซึ่งเป็นผลจากการประเมินแบบกระดาษ
3. วิธีการสอนและคุณภาพของวิทยากร วิธีการสอนใช้การสาธิต การสอนขาดคุณภาพ ขาดเอกสารความรู้ที่กลับนำไปเป็นหลักฐาน ขาดระบบการประเมินผลการเรียนการสอน
4. การอบรมไม่ตรงกับความต้องการ นอกจากนี้ยังนำไปในชีวิตประจำวันได้น้อย ขาดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วย

จากปัญหาดังกล่าว จึงได้ปรับเปลี่ยนมุมมองจากการอบรมแบบธรรมดา นำมาปรับโดยใช้ความแตกต่างจากความต้องการของเกษตรกร เนื่องจากมีจำนวนมากในการมารับบริการ จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการออกแบบการทำงาน และพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ทำให้เกิดนวัตกรรมในทุกขั้นตอน ซึ่งสรุปภาพรวมจุดเด่นของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ฯ ดังกล่าว ได้เป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. นำนวัตกรรมมาใช้ปฏิบัติงาน โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาปรับปรุงการพัฒนาการให้บริการแบบก้าวกระโดด เช่น การเชื่อมต่อฐานข้อมูล ระบบประเมินความรู้ด้วย Computer ประกอบเสียง/ภาพ เป็นระบบ touch screen เพื่อใช้ในการประเมินความรู้ทั้ง pre-test และ post-test เนื่องจากเกษตรกรที่เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เขียน-อ่านไม่ได้ โปรแกรม Training Need เป็นโปรแกรมที่พัฒนาจากปัญหาที่เกิดหลังการอบรมแล้วเกษตรกรไม่นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ ซึ่งทางศูนย์ได้จัดทำความต้องการใน 16 องค์ความรู้เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันจริง ๆ นอกจากนี้ ทำให้ลดการเข้ารับการอบรมจาก 5 วัน 4 คืน เป็น 3 วัน 2 คืน คิดเป็นประมาณ 90%
2. ระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทางศูนย์การเรียนรู้ฯ ใช้ระบบ Management Cockpit แบบ real-time เพื่อแสดงผลให้แก่ผู้บริหารและวิทยากรทราบว่าการอบรมเป็นอย่างไร และระบบ CCTV สำหรับการติดตาม/ควบคุมระหว่างการฝึกอบรม ซึ่งสามารถนำผลนั้นมาปรับปรุงได้อย่างทันเวลา ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีระบบประกันคุณภาพการเรียนการสอนในทุกขั้นตอนของการให้องค์ความรู้ มีการสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้เข้ารับการอบรม และผลการประเมินดังกล่าวจะติดบอร์ดดัชนีแสดงผลการประเมินเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบที่ผ่านมานั้นผลเป็นอย่างไร สำหรับการประเมินบุคลากรภายในองค์กร ใช้วิธีการถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับศูนย์การเรียนรู้ฯ ไปสู่ตัวบุคคล เพื่อมุ่งหวังให้เกิดคุณภาพ



ภาพแสดงการควบคุมจากห้อง Management Cockpit

3. การตรวจเยี่ยมและประเมินผลหลังฝึกอบรม จากเดิมที่ใช้กลุ่มงานในการติดตามและประเมินผลจำนวน 19 กลุ่ม เป็นการไป 1 คนโดยใช้ mobile unit สำหรับการออกตรวจเยี่ยม นั้น จะไปตามกลุ่มจากการสร้างเครือข่ายว่ากลุ่มใดทำอะไร ซึ่งเจ้าหน้าที่จะใช้ skype ประกอบ Teleconference เพื่อหารือหรือสอบถามปัญหาเกี่ยวกับวิทยากรในการช่วยแก้ไขปัญหาและแนะนำผ่านระบบได้ทันที ทำให้ประหยัดงบประมาณและเวลา เป็นการวิเคราะห์และประเมินผลหลังการเรียนการสอนว่าองค์ความรู้นั้นไปพัฒนาอย่างไร และนำไปปรับใช้ในรุ่นต่อไป

4. การสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินการทั้งขั้นตอนและระยะเวลาเป็นไปตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการทุกขั้นตอน มีระบบการประกันคุณภาพการเรียนการสอนโดยการตั้งคณะกรรมการประเมินวิทยากร และมีผู้บริหารเฝ้าดูผ่าน CCTV ว่าผู้เรียนและผู้สอนนั้นเป็นไปตามแผนหรือไม่ โดยวิทยากรสามารถดูข้อบกพร่องแบบ real-time จาก management cockpit เพื่อแก้ไขในชั่วโมงต่อไปได้ และเป็นการสร้างวัฒนธรรมแบบ SMILE

จุดเด่นของนวัตกรรมทั้ง 4 ที่กล่าวข้างต้นนั้น ได้มุ่งหวังสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ฯ มีคุณภาพ ทำให้ผลในภาพรวมนั้นส่งผลต่อระยะเวลาการให้บริการลดลงถึง 90% งบประมาณก็ลดลงเกือบครึ่ง จากที่ใช้งบประมาณ 3 แสนบาทต่อ 100 คนในหนึ่งรุ่น และผลการประเมินความพึงพอใจก็เพิ่มขึ้นกว่าเดิม 43% นอกจากนี้ มีกิจกรรมสร้างสรรค์การให้บริการแบบใหม่ โดยมีกิจกรรมเวลาว่างหรือระหว่างเปลี่ยนฐาน โดยปลูกฝังให้รักชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ เช่น การเปิดเพลงชาติ การอบรมแบบทหาร การตักน้ำสาบาน หรือก่อนกินข้าวมีถวายสัตย์ปฏิญาณว่าจะใช้ความรู้เพื่อชาติ และพระมหากษัตริย์



ภาพแสดงแนวความคิดการพัฒนาการบริหารจัดการด้านบริการของศูนย์การเรียนรู้ฯ

ปัจจัยหลักในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์การที่ทำให้ศูนย์การเรียนรู้ฯ ประสบความสำเร็จ มี 3 หลัก ได้แก่

1. ผู้บริหาร โดยผู้บริหารเป็นผู้ที่กำหนดกรอบแนวทางการให้บริการที่เด่นชัดและเป็นหลัก มีการกำหนดทิศทาง รวมถึงให้บุคลากรในองค์การมีส่วนร่วม มีการสื่อสารภายในองค์การ โดยการประชุมและถ่ายทอด ทิศทางทุกเดือน มีการสร้างบรรยากาศ และสิ่งสำคัญคือผู้บริหารต้องส่งเสริมและสร้างวัฒนธรรมให้มีการทำงาน เป็นทีม และมีการให้บริการแบบ SMILE
2. ใจของบุคลากรของศูนย์การเรียนรู้ ต้องมีการสื่อสารเพื่อให้ได้ใจทั้งองค์การ โดยบุคลากรรับฟัง เพียงอย่างเดียวก็ไม่เกิดผลต้องมีการพูดคุยปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในองค์การ เมื่อผู้บริหาร รับทราบทำให้บุคลากรทำงานแบบมีส่วนร่วมด้วยใจ เกิดความมุ่งมั่น นำไปสู่การขับเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผล สำเร็จ
3. ความพร้อม การพัฒนาทุกอย่างย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง จึงจำเป็นต้องสร้างความพร้อม โดยสร้างกำลังพลแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้บุคลากรยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง และมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ โดยทำให้เกิดการยอมรับเกี่ยวกับการเป็นผู้บริการที่ดี

แนวทางการพัฒนาในอนาคต มี 2 แนวทาง เพื่อทำให้เกิดการยอมรับ ความเชื่อมั่นและความยั่งยืน แนวทางแรกคือ การพัฒนาปรับปรุงภายในองค์การ โดยนำบทเรียนสำคัญไปพัฒนากระบวนการอื่น ๆ หรือต่อยอด ออกแบบนวัตกรรมใหม่ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถให้สูงขึ้น จัดทีมบริหารงานข้ามสายงานในการสับเปลี่ยน หมุนเวียนทำงานให้เกิดการเรียนรู้ทั้งองค์การ สร้างการพัฒนาที่ยั่งยืนในมุมมองด้านแรงจูงใจ/การสรรหา รักษา คนเก่งคนดี โดยดึงนายสิบจบใหม่และมีศักยภาพมาอยู่ที่ศูนย์การเรียนรู้ เนื่องจากต้องให้บริการประชาชน โดยตรง ซึ่งแสดงถึงภาพลักษณ์ของทหารอีกด้วย และแนวทางที่สองคือ การพัฒนาหรือปรับปรุงร่วมกับส่วน ราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีการถ่ายทอดความรู้ไปยังหน่วยงานบริการภายในกองทัพบกและศูนย์การให้บริการ ด้านปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เช่น จังหวัดระยอง และการสร้างบูรณาการในการ บริการประชาชนกับชุมชนกลุ่มเครือข่ายที่มีบริบทการบริการใกล้เคียงกัน โดยทางศูนย์การเรียนรู้ฯ ได้ทำ MOU ร่วมกับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ภูเก็ต. อกต. ในพื้นที่ ซึ่งเป็นการบูรณาการการให้บริการโดยยึดถือความต้องการ ของประชาชนเป็นหลัก โดยการดำเนินการของศูนย์การเรียนรู้ฯ ได้ปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบ เพื่อให้บรรลุ วิสัยทัศน์ โดยยึดถือผลประโยชน์ของชาติเป็นหลัก ภายใต้พื้นฐานความคาดหวังและความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ