

สรุปการประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” ครั้งที่ 24
“สรรค์สร้างภาครัฐไทยก้าวไกลสู่สากล : รางวัล United Nations Public Service Awards”
วันพุธที่ 24 กรกฎาคม 2556 เวลา 08.30 – 14.00 น.
ณ ห้องราชาบอลรูม ชั้น 11 อาคาร 2 โรงแรมปรี๊นท์ พาเลซ กรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” ครั้งที่ 24 เรื่อง “สรรค์สร้างภาครัฐไทยก้าวไกลสู่สากล : รางวัล United Nations Public Service Awards” ในวันพุธที่ 24 กรกฎาคม 2556 เวลา 08.30 – 14.00 น. ณ ห้องราชาบอลรูม ชั้น 11 อาคาร 2 โรงแรมปรี๊นท์ พาเลซ กรุงเทพมหานคร โดย สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับเกียรติจากผู้แทนจากหน่วยงานที่ได้รับรางวัล United Nations Public Services Awards ระดับชนะเลิศ (1st place winner) ประจำปี ค.ศ. 2012 ประเภทรางวัล Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms โดยผู้แทนจากกรมชลประทาน ในผลงาน “การป้องกันและบรรเทาภัยแล้งแบบบูรณาการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาแม่ยม จังหวัดแพร่” และระดับชนะเลิศ (1st place winner) ประจำปี ค.ศ. 2013 ประเภทรางวัล Improving the delivery of public services โดยผู้แทนจากกรมสุขภาพจิต ในผลงาน “Child First-Work Together (CF-WT)” ทั้งนี้ ดำเนินการอภิปรายโดย ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล คณบดีคณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

นายพงษ์อาจ ตรีกิจวัฒนากุล รองเลขาธิการ ก.พ.ร. กล่าวต้อนรับและเปิดการประชุมสัมมนา พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประชุมสัมมนาว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” มาแล้ว 23 ครั้ง เรื่องที่นำมาดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาล้วนเป็นเรื่องที่ส่งเสริม และผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำหรับครั้งนี้เป็นการจัดประชุมสัมมนาครั้งที่ 24 ในหัวข้อ “สรรค์สร้างภาครัฐไทยก้าวไกลสู่สากล : รางวัล United Nations Public Services Awards” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้แทนของหน่วยงานที่ได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards ระดับชนะเลิศ ประจำปี ค.ศ. 2012 และ 2013 นำเสนอผลงานของรางวัลที่ได้รับดังกล่าว พร้อมกับถ่ายทอดประสบการณ์ เทคนิค รูปแบบ และวิธีการในการเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลจากองค์การสหประชาชาติ และเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปเป็นแบบอย่าง และปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับหน่วยงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถจัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล United Nations Public Service Awards ประจำปี ค.ศ. 2014 ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งกำหนดเปิดรับสมัครตั้งแต่เดือนกันยายนถึงสิ้นเดือนธันวาคม 2556

จากนั้น เริ่มดำเนินการอภิปราย โดย ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล ซึ่งได้นำเสนอเกี่ยวกับความเป็นมาของรางวัล United Nations Public Services Awards (UNPSA) โดยเป็นรางวัลที่มอบโดยองค์การสหประชาชาติ และมอบรางวัล ณ สำนักงานใหญ่องค์การสหประชาชาติ นครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา รางวัลดังกล่าวเกิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 2003 (พ.ศ. 2546) และตรงกับที่สำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนขึ้นเป็นปีแรก แต่ในขณะนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. ก็ยังไม่ทราบว่ามีการมอบรางวัล UNPSA ดังนั้น ในปีแรกที่ทางสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งหน่วยงานเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลในปี ค.ศ. 2006 (พ.ศ. 2549) เป็นปีหลังจากเริ่มรางวัลของสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ 3-4 ปี และหลังจากที่ได้ส่งเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลใน

ปลายปี ค.ศ. 2006 และได้รางวัลในปีถัดไป ในปี ค.ศ. 2007 (พ.ศ. 2550) โดยมี 3 หน่วยงานที่เข้ารอบ ซึ่งแบ่งเป็นรอบในอดีตรวม 2 รอบ ส่วนในปัจจุบัน แบ่งเป็น 3 รอบ เนื่องจากมีผู้มาเสนอขอรับรางวัลมากขึ้น ในปี ค.ศ. 2007 เป็นปีแรกที่เสนอขอรับรางวัล เราผ่านแค่รอบแรก ได้แค่ 3 กระบวนงาน จาก 3 หน่วยงาน ในปี 2008 ก็พยายามส่งเพิ่มขึ้นอีก ผ่านรอบแรก 15 รอบสอง 6 กระบวนงาน รอบที่ 3 เหลือ 4 กระบวนงาน และได้รับรางวัลเป็น รองชนะเลิศ หรือ second place winner เป็นปีแรกที่ได้รับรางวัลคือโรงพยาบาลโสธร ซึ่งผลการพิจารณารางวัล United Nations Public Service Awards ของสำนักเลขาธิการสหประชาชาติ ปี ค.ศ. 2007-2013 แสดงดังตารางข้างล่างนี้

จำนวนหน่วยงาน					หน่วยงานที่ได้รับรางวัล		
ปี ค.ศ.	รอบแรก	รอบสอง	รอบสาม	ได้รับรางวัล	หน่วยงาน	รางวัล	ประเภท
2007	7	3	-	-	-	-	-
2008	15	6	4	1	รพ.ยโสธร	Finalist	Improving the delivery of public services ผลงาน “การให้บริการรักษาผู้ป่วย”
2009	20	9	6	1	รพ.มหาราชนคร เชียงใหม่	Winner	Improving the delivery of services ผลงาน “Improving Public Medical Care Service through Collaborative Networks”
2010	15	6	-	-	-	-	-
2011	21	18	11	2	☞ สำนักงานสรรพากร ภาค 7 กรมสรรพากร ☞ กรมชลประทาน	☞ ชนะเลิศ (1 st Place Winner) ☞ รองชนะเลิศ (2 nd Place Winner)	☞ Advancing knowledge management in government ผลงาน “สำนักงานบริการช่วยเหลือ ประชาชน (Service Excellence Tax Office)” ☞ Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms ผลงาน “การบริหารจัดการชลประทานแบบมีส่วนร่วม โดยคณะกรรมการภาคประชาชนและองค์กรผู้ใช้น้ำ ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว อำเภอ ด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี (Participatory Irrigation Management by Civil Society Committee and Water User Organizations: The Kra Seaw Operation and Maintenance Office Dan Chang District, Suphan Buri Province, Thailand)”
2012	19	10	3	2	☞ กรมชลประทาน	☞ รางวัล ชนะเลิศ (1 st Place Winner)	☞ Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms (การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการ ตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม) ผลงาน “การป้องกันและบรรเทาภัยแล้งแบบบูรณา

จำนวนหน่วยงาน					หน่วยงานที่ได้รับรางวัล		
ปี ค.ศ.	รอบแรก	รอบสอง	รอบสาม	ได้รับรางวัล	หน่วยงาน	รางวัล	ประเภท
					โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์	รองชนะเลิศ (2 nd Place Winner)	การของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาแม่ยม จังหวัดแพร่ (Integrated Drought Prevention and Mitigation : The Mae Yom Operation and Maintenance Office Muang District, Phrae Province, Thailand) Advancing knowledge management in government ผลงาน “โครงการป้องกันตาบอดในผู้ป่วยเบาหวาน (Preventing Diabetic Blindness)”
2013	39	26	13	1	สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต	ชนะเลิศ (1 st Place Winner)	Improving the delivery of public services (การพัฒนาการให้บริการประชาชน) ผลงาน “Child First-Work Together (CF-WT)”

ในการประชุมครั้งนี้ ได้รับเกียรติจากผู้แทนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลระดับชนะเลิศ (1st place winner) ประจำปี ค.ศ. 2012 และ 2013 มาแนะนำผลงานที่ได้รับรางวัล พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เทคนิค และวิธีการดำเนินงานเพื่อเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล United Nations Public Service Awards

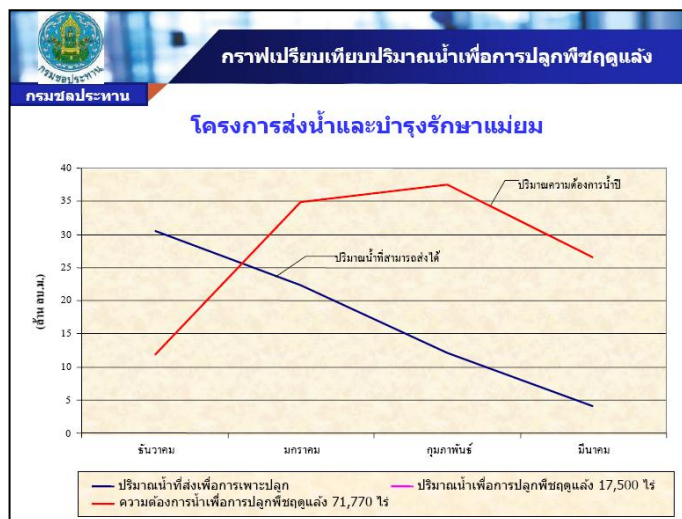
“การป้องกันและบรรเทาภัยแล้งแบบบูรณาการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาแม่ยม จังหวัดแพร่”
ระดับชนะเลิศ (1st place winner) ประจำปี ค.ศ. 2012 ประเภทรางวัล Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms
โดยผู้แทนจากกรมชลประทาน

ผลงานการป้องกันและบรรเทาภัยแล้งแบบบูรณาการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาแม่ยม ในการส่งเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล United Nations Public Service Awards ประจำปี ค.ศ. 2012 ซึ่งได้รับรางวัลชนะเลิศ (1st winner place) นำเสนอผลงานดังกล่าวโดย นายอรรถพงษ์ ฉันทานุมัติ ผู้เชี่ยวชาญ วิศวกรรมชลประทาน กรมชลประทาน ได้อธิบายถึงสภาพทั่วไปของกลุ่มน้ำยมว่าไม่มีเขื่อน อีกทั้งเป็นเส้นทางแม่น้ำขนาดใหญ่ที่ไม่มีอ่างเก็บน้ำที่ต้นน้ำ เมื่อเกิดน้ำท่วมจะส่งผลกระทบต่อตั้งแต่จังหวัดแพร่ สุโขทัย นครสวรรค์ จนมาถึง กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ มีเพียงฝายแม่ยมซึ่งเป็นระบบชลประทานเพียงแห่งเดียว และสามารถส่งน้ำได้ถึง 267,000 ไร่ในโครงการ และมีน้ำสำหรับพื้นที่เพาะปลูกประมาณ 224,000 ไร่ โดยครอบคลุม 6 อำเภอ 38 ตำบล 158 หมู่บ้าน จึงเกิดความท้าทายที่ในแต่ละอำเภอ แต่ละตำบลทุกคนต้องการน้ำในการเพาะปลูก ดังนั้น โครงการแม่ยมจึงมีระบบคลองส่งน้ำที่ยาว โดยฝั่งซ้ายยาว 64 กิโลเมตร ฝั่งซ้ายยาว 77 กิโลเมตร เมื่อก่อนกรมชลประทาน เป็นหน่วยงานที่เปิดประตูน้ำทุกบาน แต่เนื่องจากมาตรการของ คปก. ในการควบคุมอัตรากำลังภาครัฐ ทำให้การให้บริการลดน้อยลง จึงเกิดปัญหาที่ไม่สามารถให้บริการเกษตรกรได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น ในการที่ไม่สามารถให้บริการได้ ก็ต้องใช้กระบวนการมีส่วนร่วมเข้ามาช่วย



ภาพแสดงลุ่มนํ้ายมในฤดูฝนและฤดูแล้ง

จากสภาพปัญหาที่ในฤดูฝนมีนํ้ามาก แต่ในฤดูแล้งนํ้าแห้ง คนสามารถเดินข้ามได้ กรมชลประทาน จึงได้วิเคราะห์ระหว่างปริมาณนํ้าและความต้องการนํ้า แสดงเป็นกราฟได้ดังภาพ ซึ่งกราฟดังกล่าวแสดงถึงปริมาณ demand และ supply ที่ไม่เท่ากัน จึงไม่มีความสมดุลกัน พอเข้าสู่หน้าแล้ง กราฟปริมาณนํ้าลดลง แต่ความต้องการเพาะปลูกพืชมากขึ้นถึง 9 หมื่นไร่ ปัญหาดังกล่าวจึงถือเป็นความท้าทายของกรมชลประทานว่าจะทำอย่างไร จากปัญหาดังกล่าวนอกจากขาดแคลนนํ้าเพื่อการเพาะปลูกในฤดูแล้งทุกปี ช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์แล้ว ยังก่อให้เกิดปัญหาด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความขัดแย้งของประชาชนในการแย่งชิงนํ้าตั้งแต่ต้นนํ้า กลางนํ้า และปลายนํ้า ความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐ ทำให้เกิดการประชุมเรียกร้องให้ภาครัฐจัดหานํ้าเข้าสู่ระบบชลประทาน เกษตรกรทำลายอาคารชลประทาน ผลผลิตทางการเกษตรเสียหายจากการเพาะปลูก เกิดความยากจนในพื้นที่ เนื่องจากรายได้จากการเพาะปลูกไม่เพียงพอในการเลี้ยงครอบครัว ส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงาน หรืออาจเกิดปัญหาทางสังคมด้านอื่น ๆ เช่น สังคมของผู้สูงอายุที่ทิ้งลูกให้อยู่กับตายาย เด็กมีปัญหา รวมถึงอาจเกิดปัญหาเรื่องยาเสพติดตามมา



ภาพแสดงกราฟเปรียบเทียบปริมาณนํ้าเพื่อการปลูกพืชฤดูแล้ง

ทางกรมชลประทานจึงเกิดแนวคิดของนวัตกรรมการป้องกันและบรรเทาภัยแล้งแบบบูรณาการ เริ่มจากการจัดตั้งกลุ่มผู้ใช้น้ำเป็นชุมชนกลุ่มเล็ก ๆ เนื่องจาก 6 อำเภอไม่สามารถเข้าถึงได้ โดยให้ผู้แทนแต่ละคลองแต่ละซอยเป็นกลุ่มบริหารการใช้น้ำ ซึ่งพัฒนาจนถึง JMC : Join Management Committee หรือ คณะกรรมการจัดการชลประทาน เพื่อหารือเกี่ยวกับการใช้น้ำเพื่อขับเคลื่อนทั้งภาคประชาชนและภาครัฐ นอกจากนี้ กรมชลประทานได้เก็บข้อมูลสถิติเกี่ยวกับราคาผลผลิต ปริมาณน้ำที่ไหล ความขาดแคลนน้ำ ความไม่พอระหว่าง demand และ supply แล้วจึงหาวิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสม รวมถึงนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วย มีเครื่องสูบน้ำให้ภาคประชาชน และนำภูมิปัญญาท้องถิ่นชาวบ้านมาปรับใช้กับหลักวิชาการ ซึ่งทำให้สามารถขับเคลื่อนระบบนี้ไปสู่ระบบใหญ่ได้ นอกจากนี้ มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีการวางแผนร่วมกัน และมีการแบ่งบทบาทหน้าที่ระหว่างภาคประชาชนและภาครัฐเกี่ยวกับการส่งน้ำเพื่อให้เพียงพอต่อการเพาะปลูก โดยการกำหนดพื้นที่เพาะปลูก แบ่งเป็น zoning ซึ่งโครงการแม่ยมใช้เวลาในการพัฒนานวัตกรรมตั้งแต่ปี 2535 โดยการเก็บข้อมูลเรื่อยมา ตลอดจนมีการศึกษาวิจัย การจัดการความรู้ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ โดยการนำแผนที่ดาวเทียมมาใช้ในการบริหารจัดการน้ำ รวมถึงมีการบูรณาการโดยอาศัยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน มีคณะกรรมการต่าง ๆ เข้าไปช่วยเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกในการมีส่วนร่วม ซึ่งเรียกว่ารูปแบบ 3 ประสาน ประกอบด้วย **ประสานที่ 1** การสนับสนุนด้านน้ำเพื่อการเพาะปลูก โดยมีโครงการชลประทานซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้จัดหางบประมาณ **ประสานที่ 2** การบริหารจัดการน้ำแบบมีส่วนร่วม โดยการกำหนดบทบาทหน้าที่ว่าใครต้องทำอะไร โดยทำงานร่วมกันทั้งหมด เช่น กรมชลประทานสนับสนุนด้านน้ำ มีคณะกรรมการจัดการชลประทานเพื่อหาข้อตกลงในการจัดการการทำงานร่วมกันในพื้นที่ โดยไม่ให้เกิดกรณีพิพาทในการสูบน้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต และ **ประสานที่ 3** การควบคุม ดูแล และการปฏิบัติตามข้อตกลง เช่น การบริหารการสูบน้ำหรือหยุดสูบน้ำก็ชั่วคราว การใช้เครื่องสูบน้ำก็เครื่อง และมีการให้เกษตรกรเข้ามาตรวจสอบค่าใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐได้ เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง ค่ากระแสไฟฟ้าสูบน้ำ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ผลประโยชน์ทางกรมชลประทานได้รับ แบ่งเป็นกลุ่มได้แก่ **กรมชลประทาน** มีการบริการที่ดีขึ้น ในขณะที่อัตรากำลังลดลง ประหยัดค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา มีการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ อาคารชลประทานได้รับการดูแล และลดความขัดแย้งระหว่างเกษตรกรและเจ้าหน้าที่ชลประทาน **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** ได้ความสามัคคีและความเชื่อมั่นในพื้นที่ ได้มูลค่าเพิ่มจากการเก็บภาษีในพื้นที่ และเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ **ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง** ทำให้ลดความขัดแย้งของสังคม สร้างโอกาสให้ประชาชนในการเสริมสร้างรายได้ และมีการทำงานแบบบูรณาการลดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน และ **ผู้รับบริการ/เกษตรกร** มีการทำเกษตรได้หลายครั้งต่อปี ผลผลิตเพิ่มขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น เกษตรกรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และลดการเคลื่อนย้ายของแรงงานภาคการเกษตร

เทคนิคในการจูงใจคณะกรรมการพิจารณาผลงานของกรมชลประทาน

1. มีการนำเสนอนวัตกรรมที่โดดเด่น โดยของกรมชลประทานนำเสนอในรูปแบบ 3 ประสาน ที่แสดงให้เห็นถึงบทบาทของผู้ที่อยู่ในแต่ละประสาน โดยหน่วยงานที่เข้าไปดำเนินการได้แก่ กรมชลประทาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกษตรจังหวัด ก.ช.ภ.จ.
2. แสดงให้เห็นถึงปัญหาของภาคประชาชน เช่น ความเดือดร้อนในการขาดแคลนน้ำเพาะปลูกของเกษตรกร ซึ่งเป็นจุดเด่นที่ทำให้กรรมการเกิดความสนใจในผลงานดังกล่าว รวมถึงแสดงให้เห็นชัดเจนเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกรมชลประทานได้แบ่งกลุ่มเป็นตอนบน ตอนกลาง และตอนล่าง ซึ่งสามารถปรับตาม area base หรือสภาพปัญหา agenda base ก็ได้

3. มีการนำเสนอเนื้อหาที่เป็นระบบ โดยแสดงให้เห็นถึงความยั่งยืน หรือความต่อเนื่อง ซึ่งสามารถขยายผลต่อไปได้ โดยจุดเด่นของกรมชลประทานเป็นการนำเสนอแบบเป็นระบบ แม้ในอนาคตจะเปลี่ยนผู้ปฏิบัติ หรือผู้บริหาร ระบบดังกล่าวก็ยังคงสามารถขับเคลื่อนได้ ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยยังคงนำรูปแบบดังกล่าวไปขยายผลกับจังหวัดที่เป็นภัยแล้งด้วย

4. ผลประโยชน์ที่ทางกรมชลประทานได้รับจากการใช้นวัตกรรมต้องสามารถตอบโจทย์ 7 ข้อคำถามขององค์การสหประชาชาติได้ แสดงถึงการใช้ซ้ำอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีการดำเนินการตามข้อตกลง ลดความขัดแย้งระหว่างกรมชลประทานและเกษตรกรผู้ใช้น้ำ หรือระหว่างหน่วยงานราชการกับประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ ต้องแสดงให้เห็นว่า income หรือรายได้เกษตรกรที่เพิ่มขึ้นมีจำนวนเท่าไร benefit ที่ประชาชนได้รับ impact ในการขับเคลื่อนประชาชน

5. วิดีทัศน์ที่นำเสนอประกอบการขอรับการประเมินรางวัลนั้น ควรมีความยาวไม่เกิน 10 นาที และต้องแสดงให้เห็นถึงผลกระทบ ซึ่งทางกรมชลประทานได้มีการแสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมวิถีความเป็นอยู่ของชาวบ้านในการใช้น้ำ จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการน้ำ เพื่อช่วยพัฒนาหรือส่งผลในด้านอื่น ๆ การแสดงถึงการแบ่งปัน ความสามัคคี รวมถึงคนลุ่มน้ำยมได้ประโยชน์จากแม่ยม

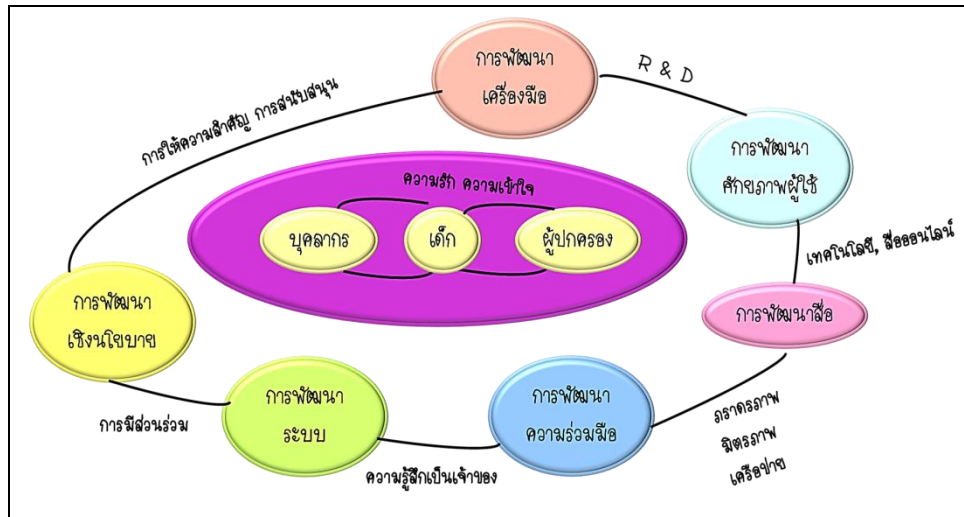
6. สำหรับหน่วยงานที่จะเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล UN นั้น ควรเสนอผลงานขอรับรางวัลจากสำนักงาน ก.พ.ร. ก่อน เพื่อเตรียมเขียนภาษาไทยที่เป็นระบบและเป็นเล่ม หากจุดแข็ง/จุดอ่อนในการเขียนเพื่อปรับปรุงเนื้อหา ก่อนส่งประกวด และให้สำนักงาน ก.พ.ร. ออกหนังสือรับรองให้หน่วยงาน

“Child First-Work Together (CF-WT)” ระดับชนะเลิศ (1st place winner) ประจำปี ค.ศ. 2013
ประเภทรางวัล Improving the delivery of public services
โดยผู้แทนจากสถาบันพัฒนาการเด็กกรชนครินทร์ และกรมสุขภาพจิต

นพ.สมัย ศิริทองถาวร ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาการเด็กกรชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต ได้นำเสนอผลงาน “Child First-Work Together (CF-WT)” ซึ่งเป็นเรื่องการส่งต่อบริการเกี่ยวกับกระบวนการการดูแลเด็ก โดยแนวคิดกระบวนการดังกล่าวเริ่มจากปัญหาที่แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับบริการ ในส่วนของเด็กที่มีปัญหาพัฒนาการล่าช้า ไอคิวต่ำ จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการซึ่งมีสถิติที่เพิ่มขึ้น ส่งผลไปยังสุขภาพจิตของผู้ปกครองซึ่งอาจเกิดความเครียด วิตกกังวล ท้อแท้เบื่อหน่าย ด้านค่าใช้จ่าย เกิดปัญหาครอบครัว และด้านผู้ให้บริการในเรื่องการให้บริการในชุมชนที่จำกัดด้านการส่งต่อผู้ป่วย ระยะเวลาการให้บริการ บุคลากร รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ขาดความเชื่อมโยง ไม่มีมาตรฐานที่เป็นของไทย

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเกี่ยวกับเด็กในภาคเหนือที่มีพัฒนาการช้า ประกอบกับทางสถาบันฯ มีบุคลากรจำกัด ในการลงพื้นที่ที่ต้องคิดว่าจะทำอย่างไร ดังนั้น จึงได้คิดเครื่องมือขึ้นเพื่อให้ผู้ปกครองสามารถดูแลเด็กได้ สำหรับแนวทางให้การพัฒนาระบบงานจากการทำงานแบบแยกส่วนก็มีการบูรณาการร่วมมือกัน มีส่วนร่วม และสร้างภาคีเครือข่าย จากการให้บริการแบบตั้งรับในเชิงรุกมากขึ้น รวมถึงให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกระบวนการดูแลเด็กโดยคำนึงถึงธรรมชาติของเด็กมากขึ้น และมีการพัฒนาเครื่องมือโดยการสร้างเครื่องมือที่มีค่ามาตรฐานในเด็กไทย นอกจากนี้มีการพัฒนางานบริการบนฐานวิชาการ สภาพปัญหา และความต้องการของชุมชน ซึ่งถือเป็นความยากในระดับหนึ่ง เนื่องจากมีจำนวนเครื่องมือมากแต่ไม่มีมาตรฐานการวัด ซึ่งที่ผ่านมาใช้มาตรฐานของต่างประเทศ ดังนั้น จึงได้คิดมาตรฐานโดยหาค่าปกติของเด็กไทย คือใช้ไม้บรรทัดแบบเดียวกัน

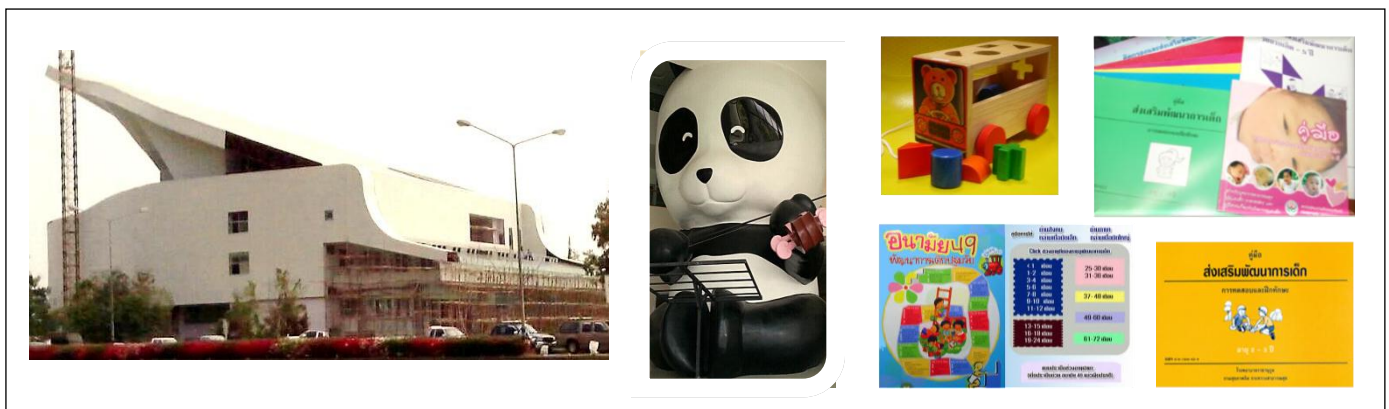
เมื่อก่อนมีทั้งแพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นักกายภาพบำบัด นักแก้ไขการพูด ฯลฯ ที่แต่ละคนมีการใช้ภาษาในการประเมินเด็กไม่เหมือนกัน จึงได้กำหนดให้ใช้ไม้บรรทัดแบบเดียวกันเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยทีมงานให้เชื่อมโยงกัน เป็นการพัฒนาชุมชน ทั้งนี้ ยังคงต้องมีการพัฒนาหน่วยงานบริการด้วย ซึ่งต้องมีการพัฒนาร่วมกัน เนื่องจากเป็นเครือข่ายร่วมกัน



ภาพแสดงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงาน

สิ่งที่ประสบความสำเร็จของการดำเนินงานเกิดจากบุคลากรหน่วยงานของรัฐ เด็ก และผู้ปกครอง ต้องมีความรัก ความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อร่วมกันพัฒนาความร่วมมือ เกิดเครือข่าย ส่งผลให้พัฒนาในด้านอื่น ๆ ทั้งสื่อ ศักยภาพผู้ใช้ เครื่องมือ และระบบต่าง ๆ ซึ่งผลที่ได้รับพบว่าเด็กที่ได้รับการรักษาจากงานบริการผู้ป่วยในของสถาบันฯ มีพัฒนาการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้ ได้มีการฝึกอบรมผู้ปกครองและพยาบาลในการคัดกรอง ประเมิน และส่งเสริมพัฒนาการเด็กในเบื้องต้นด้วย

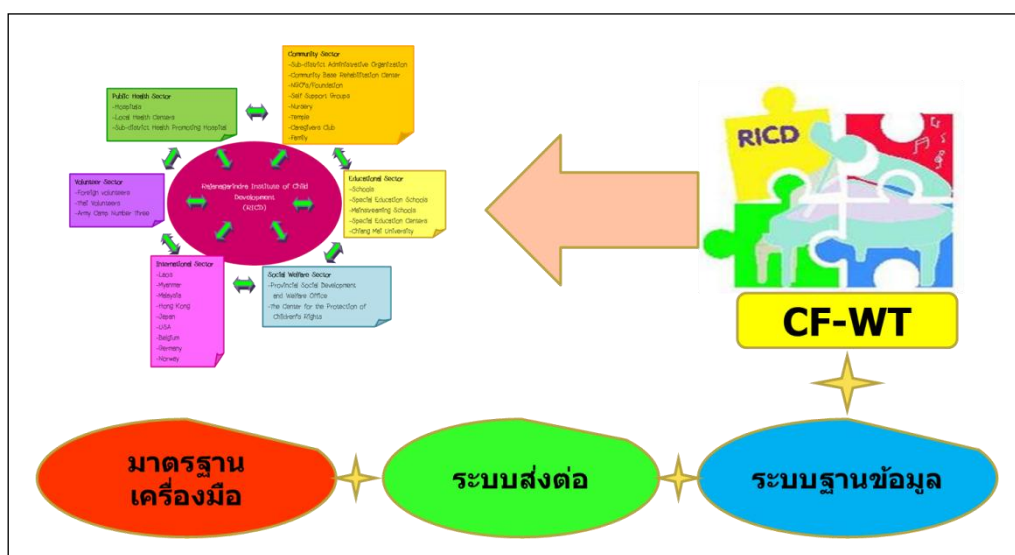
ขณะนี้ทางสถาบันพัฒนาการเด็กราชชนกนครินทร์มีการสร้างตึกเปปิโนเพื่อพัฒนาเทคนิคกระบวนการรักษา ดนตรี ศิลปะมารวมกัน โดยมีการพัฒนาทั้งตนเองและเครือข่าย มีการพัฒนาเทคนิค วิธี เทคโนโลยี พร้อมทั้ง benchmark เนื่องจากแข่งขันทั่วโลก ซึ่งการพัฒนาเครื่องมือดังกล่าวเป็นมาตรฐานของไทย



ภาพแสดงตึกเปปิโน และตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้

นางอัมพร จันทวิบูลย์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ กรมสุขภาพจิต ได้นำเสนอเกี่ยวกับผลงานของกรมสุขภาพจิตที่เสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลว่า ได้ส่งเสนอไป 4 ผลงาน และได้เข้ารอบ 3 ผลงาน ซึ่งเป็นผลงานของทางสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์จำนวน 2 ผลงาน

สำหรับการดำเนินการของกรมสุขภาพจิตได้มีการจัด workshop โดยขยายผลจากที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการจัดประชุมชี้แจงแนวทางการเขียนสมัครเพื่อขอรับรางวัล UN ซึ่งได้แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัคร รวมถึงชี้แจงในแต่ละหัวข้อ มีการวิเคราะห์แนวทาง ปัญหา มีทีมงานภายนอกมาร่วมสนับสนุนได้แก่ทีมงานของแพทย์จากโรงพยาบาลราชวิถี และ นพ.ไพศาลได้มาเป็นวิทยากรให้ โดยผลงานที่ส่งเสนอนั้นต้องพิจารณาว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือใคร และจะส่งผลกระทบต่ออย่างไร ทั้งนี้ ผู้รับประโยชน์จะต้องเป็นครอบครัวข้างสังคม ชุมชน ซึ่งเด็กถือเป็นทรัพยากรหรือเป็นกำลังที่สำคัญของชาติ ในขณะที่ trend ของประชากรมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น อัตราการเกิดลดลง ทำให้วัยทำงานต้องแบกรับภาระมากขึ้น หากเด็กไม่ได้รับการดูแล การกระตุ้นพัฒนาการเรียน ศักยภาพต่าง ๆ ก็ไม่สามารถเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่ดีและรองรับได้ ซึ่งการตอบโจทย์นั้น ทางกรมสุขภาพจิตได้นำเรื่อง PMQA หมวด 3 มาพิจารณาในการตอบคำถาม เนื่องจากเกี่ยวกับผู้ที่ได้รับผลกระทบ และผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ มีการวิเคราะห์วางแผนเชิงสถานการณ์ flow cast ต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือ คน กระบวนการต่าง ๆ รวมถึงนำหมวด 4 ซึ่งเปรียบเสมือนเส้นเลือดที่หล่อเลี้ยง เนื่องจากทุกอย่างต้องเป็นข้อมูล โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ คิดค้น ปรับปรุง และทบทวน loop ต่าง ๆ ดังนั้น ปัจจัยที่สำคัญให้การเขียนผลงานเสนอขอรับรางวัลประสบความสำเร็จคือการเขียนเกี่ยวกับการทำงานโดยให้มีการเชื่อมโยงกันในแต่ละส่วน ซึ่งการใช้ PMQA ของกรมสุขภาพจิตได้ให้ความสำคัญเรื่องของการวัด วิเคราะห์ การจัดการความรู้ ทั้งนี้การดำเนินงานหรือโครงการต่าง ๆ ต้องมีความเชื่อมโยงในทุกระดับระหว่างหน่วยงาน ส่วนราชการ และระดับประเทศ โดยให้มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 11 และยุทธศาสตร์ประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ยังใช้แนวทางการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561) ของสำนักงาน ก.พ.ร. เนื่องจากมีความสอดคล้องในทุกด้านกับการปฏิบัติราชการ



ภาพแสดงการพัฒนาตามนโยบาย Every Women Every Child (EWEC) ของกรมสุขภาพจิต

เทคนิคในการจูงใจคณะกรรมการพิจารณาผลงานของกรมสุขภาพจิต

1. มีการเลือกผลงานที่นำเสนอ ซึ่งเป็นปัญหาที่ไม่ค่อยมีใครสนใจ แต่ต้องตรงกับความสนใจของ UN เนื่องจากทาง UN ให้ความสนใจเกี่ยวกับพัฒนาการเด็ก อีกทั้งพัฒนาการเด็กในภาคเหนือมีสถิติมากที่สุดในไทย จึงเป็นการจับปัญหาได้อย่างถูกต้อง
2. มีการแสดงถึงการพัฒนาเครื่องมือในการทดลองพัฒนาการเด็กโดยใช้หลักวิชาการจนได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ต่อที่ประชุมนานาชาติ ซึ่งทำให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น
3. จากปัญหาที่ทางสถาบันเด็กราชครินทร์ จำกัดด้านอัตรากำลัง ทำให้ไม่สามารถใช้เครื่องมือได้โดยตรง จึงแก้ปัญหาโดยการบูรณาการระหว่างผู้ปกครองกับทางสถาบันฯ ซึ่งเป็นจุดเด่นในการใช้เครื่องมือ ประกอบกับการพัฒนาการเด็กเป็นเรื่องที่คัดกรองได้ detect เบื้องต้นเพื่อนำเด็กเข้าสู่กระบวนการในการรักษา
4. แนวทางการเขียนผลงานเริ่มต้นที่ใจ มีการทำความเข้าใจกับเกณฑ์ประเมินและข้อคำถาม มีการเขียนเค้าโครงในแต่ละข้อคำถามก่อน มีการหาข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบการเขียน มีการลองอ่านในสิ่งที่เขียน จากนั้นปรับปรุงแก้ไข โดยมีการตรวจสอบจากคนนอกอ่านและแปลด้วย
5. แนวทางการจัดทำเอกสารประกอบผลงานสำหรับผ่านเข้ารอบสองนั้น ต้องพิจารณาผู้ที่ได้รับรางวัลมาก่อน มีการเขียนเค้าโครงสรุปรายงานโดยคิดเชิงระบบและบูรณาการ มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่ทำให้คนภายนอกเป็นผู้อ่านและทำความเข้าใจให้ตรงกัน มีการแปลเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ ควรพยายามรวบรวมผลงานจดหมายจากผู้ใช้ประโยชน์ ข่าว สื่อต่าง ๆ หรือจาก website โดยให้มีความเชื่อมโยงกับสรุปรายงาน พร้อมทั้งควรจัดทำวิดีโอทัศน์แสดงถึงปัญหา และเครื่องมือที่เป็นจุดเด่นของผลงาน

ประเภทรางวัล United Nations Public Service Awards ประกอบด้วย 5 ประเภท ได้แก่

1. Preventing and Combating Corruption in the Public Service การป้องกัน และปราบปรามทุจริตในการบริการสาธารณะ
2. Improving the Delivery of Service การปรับปรุงการส่งมอบบริการที่ดี
3. Fostering Participation in Policy-Making Decisions Through Innovative Mechanisms การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม
4. Promoting whole-of-Government Approaches in the Information Age การบูรณาการของหน่วยงานของรัฐ เพื่อการส่งมอบที่ดี ซึ่งเดิมเป็นรางวัลด้านการจัดการความรู้ โดยมีกรมสรรพากรภาค 7 และโรงพยาบาลราชวิถีได้รับรางวัลนี้
5. Promoting Gender Responsive Delivery of Public Services การส่งเสริมความเท่าเทียมสิทธิสตรี

ในรางวัลประเภทที่ 1 และ 5 ประเทศไทยยังไม่เคยส่งเสนอขอรับรางวัลดังกล่าว ทั้งนี้ ทางสำนักงาน ก.พ.ร. ได้พยายามสนับสนุนให้ส่วนราชการส่งเสนอขอรับรางวัลประเภทที่ 1 มากขึ้น เนื่องจากเป็นเรื่องของความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

สรุปเทคนิคในการตอบคำถามสำหรับเสนอผลงาน

1. กำหนดกระบวนการงานที่จะส่งเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล จะต้องทำ checklist เพื่อให้เลือกประเภทรางวัลได้เหมาะสมกับเนื้อหาที่จะเสนอ
2. ในแต่ละประเภทรางวัลที่ส่งเสนอ ในการตอบคำถามนั้นควรแสดงให้เห็นถึงระบบงาน input impact output และ outcome รวมถึงความยั่งยืนของระบบนั้นด้วย
3. ในแต่ละข้อคำถามจำกัดคำ 500 คำ ดังนั้น ควรมีการเรียบเรียงเนื้อหาให้เป็นร้อยแก้ว หรือ flowchart ที่มีความสอดคล้องกันในแต่ละข้อคำถาม และไม่ควรแบ่งกลุ่มกันตอบคำถาม เพราะจะทำให้ไม่สามารถอ่านเข้าใจได้ และไม่ควรถูกใช้ศัพท์เชิงเทคนิค หรือด้านวิชาการ เนื่องจากกรรมการเป็นนักบริหารจัดการภาครัฐอาจไม่เข้าใจศัพท์เทคนิคได้ ซึ่งอาจให้เจ้าหน้าที่คนอื่นมาอ่านคำตอบว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่ก็ได้ อีกทั้งผู้ปฏิบัติอาจไม่ใช่ผู้เขียน และผู้เขียนเองก็ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติ
4. สำหรับ reference ในรอบที่สอง จำนวน 5 ชิ้นงาน ควรเป็นข้อมูลที่มีความสอดคล้องกับคำตอบในรอบแรก โดยมีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งหลักฐานในการอ้างอิงผลงานนั้นควรเป็นข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วทั้งสถิติ กราฟต่าง ๆ โดยอาศัยรูปในการเล่าเรื่อง และหากมี journal สื่อพิมพ์ที่เคยลงก็ตัดปะ พร้อมแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูล
5. การจัดทำวิดิทัศน์สำหรับ reference ไม่ควรเกิน 10 นาที และควรสั้น กระชับได้ใจความ ทั้งนี้ ควรจัดทำเป็นภาษาไทยก่อนแล้วค่อยแปลเป็นภาษาอังกฤษ และควรมี subtitle ด้วย
6. หนังสือรับรอง 2 ฉบับ ในฉบับแรกควรเป็นสำนักงาน ก.พ.ร. เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนส่งเสริมหน่วยงานของรัฐให้ส่งสมัครขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัล ประกอบกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติซึ่งเป็นการ certify ได้อย่างแน่นอน และอีกแห่งควรเป็น governor หรือผู้ว่าราชการจังหวัด หากไม่ได้ควรเป็น third party ที่องค์กรต่างประเทศหรือทาง UN รู้จักและยอมรับ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้ผลงาน ซึ่งจะมีน้ำหนักมากขึ้น