

สรุปการประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” ครั้งที่ 7

เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ณ โรงแรมนารายณ์ ถนนสีลม กรุงเทพฯ

สำนักงาน ก.พ.ร. โดยสำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม ได้จัดการประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” ครั้งที่ 7 เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ในวันศุกร์ที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2552 ณ โรงแรมนารายณ์ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร โดยเชิญผู้บริหารจากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการประชาชน 2 หน่วยงานได้แก่ เทศบาลนครตรัง และสถานีตำรวจนครบาลบุดโคล มาเป็นวิทยากรในการนำเสนอประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งได้รับเกียรติจาก รศ. ดร. ก้องกิติ พุสวัสดี รองศาสตราจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มาเป็นผู้ดำเนินการสัมมนา

นางกลีนฉันทน์ เขียวเจริญ ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารการเปลี่ยนแปลง 7

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาโดยเล่าถึงที่มาของการดำเนินงานและวัตถุประสงค์ของการจัดงานในวันนี้ว่า การจัดการประชุมสัมมนาในครั้งนี้ทุกท่านจะได้รับฟังแนวคิด วิธีการ และเทคนิคที่ได้มาซึ่งความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนจากหน่วยงานที่เป็นวิทยากร ได้แก่ เทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง และสถานีตำรวจนครบาลบุดโคล ซึ่งเป็นส่วนราชการที่ได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนแตกต่างกันออกไป โดยสำนักงาน ก.พ.ร. มุ่งหวังที่จะให้ “เวทีปัญญา สัมมนาเวที” ที่จัดขึ้นในครั้งนี้ เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีในการแบ่งปัน และเปิดโอกาสให้ส่วนราชการอื่นๆ ที่สนใจ สามารถนำไปเป็นแบบอย่างได้ อีกทั้งเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีกำลังใจในการปฏิบัติราชการที่ดี โดยเน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งได้ถูกบรรจุไว้ในมาตรา 27 ของหมวดที่ 5 เรื่องการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

เทศบาลนครตรัง

นายแพทย์วิศิษฐ์ อมรวิทยารักษ์ รองนายกเทศมนตรีเทศบาลนครตรัง ได้กล่าวถึงแนวคิดและวิธีการทำงานที่ประสบความสำเร็จเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของท่านนายกเทศมนตรีเทศบาลนครตรัง (นายชาติ กางอิม) ว่าแนวคิดในการทำงานของท่านนั้นเพื่อต้องการสร้างความตื่นตัวของข้าราชการให้รอบรู้ในสิ่งต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์บ้านเมือง ในการร่วมประกวดการปรับปรุงการบริการทางทะเบียนราษฎร ท่านได้เรียกประชุมหัวหน้าส่วนต่าง ๆ และให้ผู้ที่ปฏิบัติงานช่วยกันคิดวิธีการทำงานเพื่อออกแบบการประเมิน ตามตัวชี้วัดที่กำหนดว่าต้องทำอะไรบ้าง ท่านได้ดำเนินการวางแผนจัดทำโครงการในการประกวดครั้งนี้เรียกว่าโครงการ “ ส.ว.ย. ” คือ สวัสดิ์ ไหว ยิ้ม ต้อนรับผู้มารับบริการ ท่านนายกฯเล่าว่าการยิ้มของคนไทย ยิ้มได้อย่างสวยงามโดยไม่ต้องฝึก

มีการจัดสถานที่ทำงานให้ทันสมัย สะดวกสบาย ซึ่งหลังจากที่ได้ปรับปรุงแล้ว ทางสำนักงาน ทะเบียนราษฎรใช้เวลาไม่เกิน 5 นาทีในการให้บริการทำบัตรประชาชน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ มาใช้บริการเป็นอย่างมาก นอกจากนี้มีการนำแนวคิดการให้บริการของเทศบาลมาปรับทำให้เหมือน ศูนย์การค้า โดยเทศบาลเป็นผู้ให้สถานที่ มีการจัดตั้ง Counter Service มีสรรพากรมาให้บริการเสีย ภาษี มีการบริการทำหนังสือเดินทาง และนัดพบแรงงานของกรมจัดหางาน

หลักการบริหารงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จ คือการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น สิ่งสำคัญที่สุด ประชาชนต้องมีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมในการดำเนินการตั้งแต่แรกเริ่มโดยมีการจัดประชุม สัญจรร่วมกัน เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมเป็นผู้กำหนดแผนพัฒนาต่าง ๆ รับฟังปัญหา รวบรวม ข้อมูลและ จัดทำงบประมาณให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังมี ภาคส่วนอื่น ๆ มาร่วมวางแผนกับเทศบาล เช่น ภาคประชาสังคม NGO และบุคคลสำคัญ ๆ อาทิเช่น อาจารย์เนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์ อาจารย์ขวัญสรวย อติโพธิ รวมทั้งคณะผู้วิจัยจากมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ และสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้การดำเนินงานในทุก แผนงานของเทศบาลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี มีการสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยกันพัฒนาจังหวัด ดั้งให้เจริญ โดยการร่วมมือกับ อบต.ใกล้เคียง มีการลงสัตยาบรรณร่วมกัน เรื่องแรกที่ร่วมกัน จัดการคือการกำจัดขยะ ทุก ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดดั่งไม่มีที่กำจัดขยะเป็นของ ตนเอง เทศบาลนครดั่งมีที่ฝังกลบขยะ ไม่มีกลิ่น ไม่มีแมลงวัน ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดี ทางเทศบาล นครดั่งยินดีที่จะให้ทาง อบต.เหล่านั้นมาใช้ที่ฝังกลบขยะร่วมกับทางเทศบาลนครดั่ง แต่ทาง อบต.จะต้องคัดแยกขยะมาเรียบร้อยแล้ว โดยทางเทศบาลนครดั่งจะส่งเจ้าหน้าที่ไปให้ความรู้ใน เรื่องการคัดแยกขยะให้กับ อบต. หรือเทศบาลใกล้เคียงก่อน

ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์นั้น เจ้าของพื้นที่ชายหาดหน้าโรงแรม ควรดำเนินการอนุรักษ์ให้เป็นพื้นที่ของประชาชน และถ้าเป็นไปได้ไม่ควรสร้างโรงแรมบริเวณ ชายหาด ควรจะปล่อยให้ชายหาดให้เป็นสมบัติของประชาชนอย่างแท้จริง อีกเรื่องหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง คือการกำหนดจำนวนผู้ให้บริการ และขนาดพื้นที่อนุรักษ์ที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ เพื่อจะได้ ไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพยากรธรรมชาติ

สำหรับโครงการเสริมสร้างสุขภาพร่วมกัน ท่านนายกเทศมนตรีได้มีการกระตุ้นให้ ประชาชนมีการออกกำลังกายทั่วทั้งจังหวัดและได้เชิญ อบต. ทุกแห่งมาดำเนินโครงการร่วมกันด้วย การตั้งเครือข่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เนื่องจากทางเทศบาลนครดั่งมีความพร้อมใน ทุก ๆ ด้านทั้งบุคลากร ทรัพยากร จึงมีการทำข้อตกลงร่วมกัน โดยจัดให้มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง ให้กับเจ้าหน้าที่ในทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการเปลี่ยนอุปกรณ์ดับเพลิงต่าง ๆ จัดฝึกอบรม ประชาชนในพื้นที่เป็น อปพร.ป้องกันสาธารณภัยของเทศบาล มีการสั่งงานให้รถดับเพลิงสามารถ ไปถึงที่เกิดเหตุได้ภายในระยะเวลา 8 นาที และยังได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานเอกชนและภาครัฐ อื่น ๆ อีก 21 องค์กร รวมทั้งสิ้น 121 องค์กร ซึ่งความสำเร็จต่างๆจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากความเชื่อมั่น

ที่ทุกองค์กรมีให้แก่เทศบาลนครตรัง หลังจากที่ได้มีการร่วมมือกันแล้ว ทำให้อุบัติเหตุและอุบัติเหตุ
ในจังหวัดตรังลดลง

สถานีตำรวจนครบาลมุกดโล

พ.ต.อ. วิศาล พันธุ์มณี ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลมุกดโล ได้กล่าวถึง
เคล็ดลับของตนเองเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ว่า ทำอย่างไรคำว่าคุณภาพการ
ให้บริการประชาชนถึงจะดีขึ้น **ต้องมีความพร้อมใน 3 สิ่งคือ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และที่สำคัญ
ที่สุดคือ คน** ซึ่งปัญหาในการพัฒนานั้นมีมากมาย เป็นต้นว่าเรื่องงบประมาณ จึงได้มีการจัดตั้ง
คณะทำงานเพื่อปรึกษาหารือหลังจากนั้นจึงดำเนินการจัด Bowling การกุศลขึ้นมาได้เงินประมาณ
2.5 ล้านบาท เพื่อนำมาพัฒนาสถานที่ คือที่จอดรถ สร้างห้องประชุมอเนกประสงค์ ปรับปรุงภูมิทัศน์
รอบสถานี ปรับปรุงห้องน้ำที่ให้บริการประชาชน ปรับปรุงตัวอาคารและที่พักอาศัยของตำรวจ
สำหรับการเตรียมความพร้อมเรื่องอุปกรณ์นั้น ได้มีการซื้อคอมพิวเตอร์ของสถานีฯ 7 - 8 ชุด กล้อง
สำหรับสายสืบ CCTV สำหรับดูการทำงานในห้องบริการประชาชน และการเตรียมความพร้อมเรื่อง
คนนั้น ได้มีการพัฒนาด้านจิตใจโดยพาข้าราชการตำรวจไปเข้าวัด พัฒนาวัด นิมนต์พระมาให้แง่คิด
กับตำรวจ การพัฒนาทางด้านร่างกาย โดยมีป้ายติดที่สถานีตำรวจนครบาลว่า **“ถ้าท่านไม่มีเวลา
ออกกำลังกาย ท่านก็จะมีเวลาเหลืออีกมากที่จะมีเวลาเจ็บป่วยที่โรงพยาบาล”** และได้
ประสานกับทางโรงพยาบาลมาให้คำแนะนำและตรวจสุขภาพให้กับข้าราชการตำรวจ มีการนำออก
กำลังกาย นอกจากนี้ยังมีหลักในการร้อยใจคนในองค์กรคือหลักของ **MUST DO** ซึ่งประกอบด้วย

M คือ Motivation แรงดึงดูดใจลูกน้อง มีการจัดตั้งเงินกองทุนเพื่อให้ตำรวจสามารถ
เบิกเงินกองทุนได้ทันทีเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วยเท่าที่มีสิทธิเบิกได้ พอเงินหลวงออกมาจึงใช้คืน มีการ
จัดตั้งโครงการทำดีมีรางวัล โดยให้รางวัลแก่ตำรวจที่ประพฤติปฏิบัติดี

U คือ Understanding ผู้นำต้องเข้าใจลูกน้อง มีการจัดงานเลี้ยงเพื่อให้ตำรวจได้
สนุกสนานเพื่อเป็นการพักผ่อนหลังจากทำงานมาเหนื่อย

S คือ Sincerely ความจริงใจ การเป็นผู้นำคนต้องมีความจริงใจ มีการจัดพิธีเชิดชูเกียรติ
ให้ผู้ได้บังคับบัญชา โดยการติดยศให้เมื่อผู้ได้บังคับบัญชามีการเลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่ง

T คือ Team Player มีการระดมทุกฝ่ายในโรงพักให้ทำงานร่วมกันเป็นทีม ถ้าชุมชนไหน
มีอาชญากรรมมาก ก็จะระดมทุกๆฝ่ายไปทำงานร่วมกันในช่วงสี่ทุ่มถึงเที่ยงคืน เพื่อให้ชาวบ้านใน
ชุมชนนั้นๆเกิดความพึงพอใจ

D คือ Dedication การอุทิศกายและเสียสละ ผู้นำต้องมีการอุทิศกายและมีการเสียสละ
ท่านเสียสละโดยการจ้างแม่บ้านมาดูแลสถานีตำรวจโดยใช้งบส่วนตัว

O คือ Openness เราต้องเปิดใจกว้างกับลูกน้อง ลูกน้องมีปัญหาอะไรจะได้กล้า
เข้ามาปรึกษา

สำหรับเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนซึ่งได้รับเกียรติจากสำนักงาน ก.พ.ร.
มอบรางวัลให้ นั้น การให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลแตกต่างกับการให้บริการของหน่วยงาน

อื่น ซึ่งหน่วยงานอื่นให้บริการในสำนักงานแต่สน.บุคคลให้บริการทั้งในสถานี่ฯ และ นอกสถานี่ฯ การบริการในสถานี่ฯนั้น มีการเชิญวิทยากรมาอบรมเรื่อง Service Mind และให้ข้อคิดกับตำรวจใน ห้องบริการประชาชนว่า **"หน้าไม่งอ รอไม่นาน บริการเยี่ยม"** หน้าไม่งอ คือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการ รอไม่นาน คือมีความกระตือรือร้น คำว่าบริการเยี่ยม คือมีการปรับปรุงห้องที่ให้บริการ ประชาชน โดยมีแม่บ้านเสิร์ฟน้ำ น้ำชา กาแฟ มีอินเตอร์เน็ตบริการประชาชน มีจอทีวีให้ดู มีของที่ ระลึกแจก บริการเยี่ยมอีกอย่างหนึ่งคือการประกันตัวผู้ต้องหา มีการทำหนังสือมอบอำนาจให้ สารวัตร ถ้าจะมาประกันตัวหากฝ่ายผู้ต้องหาไม่หลักทรัพย์เพียงพอสามารถให้ประกันตัวได้ มีการ ให้แง่คิดเล็ก ๆ น้อยกับลูกน้องว่า **"please your customer as your girl friend"** จงปฏิบัติ กับลูกค้าของท่านเหมือนเขาเป็นคนรักของท่าน เหตุที่เปรียบเสมือนกับ girl friend เพราะรักกัน ใหม่ ๆ จะบริการดี สำหรับการบริการนอกสถานี่ฯท่านพยายามอบรมสั่งสอนลูกน้องว่าการไปที่เกิด เหตุอย่าให้เกิน 5 นาที มีการพาคณะตำรวจไปตรวจเยี่ยมชุมชนทุกวันเสาร์ สายตรวจต้องเดินทางไป พบประธานชุมชนเพื่อสอบถามว่าปัญหาทั้ง 7 ด้านเป็นอย่างไรบ้าง มีการสุ่มตรวจเกี่ยวกับเรื่องสาร เสพติด นอกจากนี้ยังให้ข้อคิดว่าการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำงานแข็งแกร่งและประสบความสำเร็จ ได้นั้นจะต้องยืนอยู่บน 2 ขา **ขาแรก**ขาซ้าย คือ ประชาชน **ขาที่สอง**ขาขวา คือ เอกชนและชุมชน ทุกคนต้องทำให้ประชาชนไว้วางใจ

ในการคบคนท่านถือคติในการคบอยู่ 3 อย่างเสมอคือ **พวก** ทำอะไรต้องมีพวก **พอ** ต้องทำให้ผู้สนทนาของเราเกิดความ**พอใจ** **ไว้วางใจ** ทำให้เขา**ไว้วางใจ**ในตัวเราได้ และ**สิ่งสุดท้าย** **ก** ต้องทำให้เขา**เกรงใจ**ในตัวเรา

และเมื่อเราทำให้ผู้สนทนาของเราเกิดความ**พอใจ** **ไว้วางใจ**และ**เกรงใจ**เราแล้วจะทำให้เกิด **3ข** คือ **เชื่อ ชอบ ช่วย** เมื่อเขาเริ่มเชื่อแล้วเขาจะชอบและสุดท้ายเขาต้องช่วยเราอย่างแน่นอน

ท่านมีวิธีการจุดประกายให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้น ปกครองลูกน้องโดย **ใช้ทฤษฎีเขาทราย** เขาทรายเวลาต่อจะแสบมาก นานๆจึงจะสักสั๊กที แต่จะสักหนัก ท่านถือว่าการแสบ คือ การชม สัก คือการลงโทษ ท่านจะแสบกับลูกน้องบ่อยๆ คือ ชมบ่อย ๆ แต่ถ้าทำผิดก็ จะเรียกมาตักเตือนหรือชังเลย นี่คือนิเวศน์จุดประกายให้ลูกน้องมีความกระตือรือร้น นอกจากนี้การ ทำงานของท่านจะไม่มีคำว่ารีรอต้องทำเดี๋ยวนั้นเลย ในการทำงานต้องมีการสร้างบารมี สะสม ความดีทีละเล็กทีละน้อย โดยการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นแล้วจะประสบความสำเร็จในการทำงาน

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

นายเสมอ โพธิ์เลิศ ตัวแทนกรมโยธาธิการและผังเมือง

ในการที่ทางเทศบาลนครตรังเข้าไปมีส่วนร่วมร่วมกับประชาชนในเรื่องการอนุรักษ์พื้นที่และการใช้ประโยชน์จากที่ดินมีวิธีการใดที่ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่

นายแพทย์วิศิษฐ์ : ข้อนี้คือแนวคิดในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ หมายถึงว่าเราได้ทำแผนแม่บทให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีพื้นที่เป็นชายทะเล ในแผนแม่บทบอกว่า ชายทะเลที่เป็นหาดทรายเหล่านั้นจริง ๆ แล้วโรงแรมไม่สามารถเอาไปสร้างโรงแรมแล้วยึดเอาชายหาดมาเป็นของโรงแรมได้ เพราะว่าชายหาดทั้งหลายจะต้องเป็นสมบัติของส่วนรวมจากแนวคิดอันนี้เราได้เสนอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้นเอง ทางเทศบาลนครตรังไม่มีพื้นที่ตรงจุดนั้น เพียงแต่เราให้ข้อเสนอในบทบัญญัติแผนร่วมของการอนุรักษ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เราไม่อาจไปกำหนดได้เองว่าเราจะทำให้ได้ 100 % ขึ้นอยู่กับผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพื้นที่ที่เป็นชายหาดจะตัดสินใจดำเนินการ

รศ. ดร. ก้องกิติ การมีส่วนร่วมประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมคืออะไร อยากให้เทศบาลนครตรังช่วยเล่าประสบการณ์ให้ฟัง

นายแพทย์วิศิษฐ์ : ประสบการณ์ที่เราคิดว่ามีส่วนร่วม แล้วก็คิดว่าเป็นประโยชน์ที่เราได้ร่วมมือกัน ก็คือการอนุรักษ์คลองน้ำ 7 ได้มีกลุ่มคนรักคลองน้ำ 7 เขาได้เฝ้าสังเกตดูว่าคลองของเขาเริ่มเน่าเสีย เริ่มมีสิ่งปฏิกูล บางครั้งในฤดูแล้งน้ำในคลองไม่สามารถไหลได้ตามปกติ ก็ได้มีการรวมตัวกันแล้วเสนอโครงการมาทางเทศบาล ให้ทางเทศบาลช่วยดูแล สิ่งที่ทางเทศบาลทำได้ก็คือได้ออกแผนงานนโยบายในโครงการ สืบตรวจคลองน้ำ 7 ว่าต้นน้ำอยู่ที่ไหน ได้รับน้ำมาจากไหน เราจะทำอย่างไรถึงจะให้น้ำในฤดูแล้งไม่แห้ง แล้วก็ได้พบว่า มีจุดหนึ่งซึ่งคลองทั้ง 7 แห่งนี้ มีจุดเชื่อมต่อกับคลองนางน้อย ซึ่งได้รับน้ำมาจากเทือกเขาบรรทัด แล้วก็มียูช่วงหนึ่งที่มีการบูรณะขุดลอกคลองนางน้อย ทำให้คลองนางน้อยดันไปสวนของคลองที่เชื่อมต่อเข้ากับคลองน้ำ 7 ท้องคลองสูงขึ้นกว่าระดับน้ำที่คลองนางน้อยไหลเข้า ตอนนั้นก็มีความคิดร่วมกันว่าจะไปทำฝายน้ำล้นเพื่อให้คลองน้ำ 7 ที่ขาดน้ำจากต้นน้ำเดิม สามารถรับน้ำเข้าไปได้เหมือนเดิม และหลังจากนั้นก็จะมี การดูแลคุณภาพน้ำร่วมกัน โดยทำน้ำหมักชีวภาพ เทลงในคลองน้ำ 7 เพื่อป้องกันน้ำเน่าเสีย มีการปลูกต้นไม้เพิ่มขึ้นทั้ง 2 ฝั่งคลอง มีการดูแลกันเป็นประจำโดยประชาชนในละแวกคลองน้ำ 7 ซึ่งมีประมาณ 6 - 7 ชุมชน โดยมีการประชุมร่วมกันเดือนละ 1 ครั้ง การดำเนินการทุกอย่างประชาชนจะเป็นผู้เริ่ม และทางเทศบาลเป็นผู้สนับสนุน และโครงการนี้นอกจากประชาชนช่วยกันเองแล้ว ยังมีกลุ่มเยาวชนที่เป็นลูกหลานของคลองน้ำ 7 ได้สร้างเครือข่ายขึ้นมาเพื่อช่วยกันดูแลรักษาต้นน้ำนี้ต่อไป

นายเสม โพธิ์เลิศ ตัวแทนกรมโยธาธิการและผังเมือง

การที่สถานีตำรวจนครบาลบุคคลจะให้ผู้ร่วมงานร้อยรวมใจเป็นหนึ่งในเพื่อมีจุดโฟกัสเดียวกัน ไม่ทราบว่าจะจุดโฟกัสนั้นใช้อะไรเป็นตัวนำ

ผกก.วิศาล พันธุ์มณี อะไรคือจุดโฟกัสที่จะร้อยใจคนในองค์กรให้ร่วมมือกัน สำคัญคือต้องใช้เวลา ผมใช้เวลาในการทำงานพอสมควรกว่าจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการร่วมมือรวมใจกัน สิ่งสำคัญคือตัวเราเองต้องเป็นตัวอย่งที่ดี ผมก็นั่งเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจ การดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา ยกตัวอย่างที่ผมมีเงินกองทุนให้ตำรวจผู้น้อย เราก็ให้เขารู้ว่าคุณค่าของเงินกองทุนคืออะไร เราทำเพื่ออะไร แทนที่สมัยก่อนเงินเจ็บไข้ได้ป่วยหรือเงินกู้ยืมสำหรับบุตร จะต้องกู้ยืมร้อยละ 10 ร้อยละ 20 ปัจจุบันนี้ไม่ต้องแล้วเราดูแลทุกข์สุขเขา แม้กระทั่งที่อยู่อาศัย สมัยก่อนที่อยู่อาศัยจะสกปรก เลอะเทอะ เราปรับปรุงใหม่เหมือนอย่างเราทำกิจกรรม 5 ส เราก็จะมอบให้แต่ละชั้นดูแลกันเอง ที่ สน.บุคคลเราต้องเป็นตัวอย่งที่ดี ต้องดูแลทุกข์สุขเขา เราดูแลหลายๆ สิ่งหลายๆ อย่าง และสิ่งสำคัญที่สุดคือความยุติธรรม ในเรื่องความยุติธรรมผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละท่านเขาจะมองว่าผู้บังคับบัญชาท่านมีความเอนเอียงหรือไม่ มีความยุติธรรมแค่ไหน เอาผลประโยชน์ใส่ตัวหรือไม่ แม้กระทั่งได้รับรางวัลอะไรมา ผมก็ต้องประชุมแจ้งให้ทราบ แม้กระทั่งผมจัด Bowling การกุศล ได้เงินมาเท่าไรผมทำเป็นหลักฐานให้ตำรวจทั้งหมดได้รับทราบ จะทำอะไรต่าง ๆ ผมต้องปรึกษาเขา แม้กระทั่งจะตั้งชื่องานตอนเย็นวันนี้ เราก็เรียกหัวหน้าแต่ละฝ่ายมาเลยว่าเราจะตั้งชื่องานว่าอะไรบ้าง ให้เค้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เราไม่เอาเปรียบลูกน้อง เรื่องการเอาเปรียบของตำรวจมีผลกระทบจากภายนอกจำนวนมาก โดยเฉพาะเรื่องผลประโยชน์ ผมไม่เคยเข้าไปยุ่งเกี่ยวแม้กระทั่งค่าปรับจราจรที่เค้าเรียกตามกฎหมาย ผมไม่เคยไปขอส่วนแบ่ง มีแต่ให้รางวัลโครงการโรงพักเพื่อประชาชนที่ได้มา เราตั้งเกณฑ์คะแนนขึ้นมาเลย แต่ละฝ่ายถ้าได้คะแนนตามที่กำหนด ผมจะมีรางวัลให้ เมื่อประชุมเสร็จเราก็ ชื่นชมเขาให้รางวัลเขา ผมทำด้วยความจริงใจและมีความยุติธรรม และเชื่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือ ปัจจุบันนี้ก็ไม่ได้มีแต่ไม่มากที่กำลังพลเสื่อมมาทำงานมีกลิ่นเหล้ามา เราให้เขาออกไปก็ตายเปล่า เหมือนให้เขาไปเป็นโจร เราก็พยายามเอามา นั่งหน้าห้องหรือบางทีก็นั่งกับตุ๊กตา ต้องพยายามประคองไว้ บางทีเป็นอัมพาต ถ้าเราเสนอไป เขาก็ต้องถูกออก เราก็พยายามรับเลี้ยงไว้ เพราะฉะนั้นลูกน้องผม 180 กว่าคน เสือสิงห์กระทิงแรดก็เยอะ บางครั้งเราต้องหลับตาข้างเดียว บางครั้งต้องแกล้งโง่ บอกตรง ๆ ครับ ผมจะไปไม้แข็งอย่างเดียวมันเป็นไปได้ เราก็พยายามทะนุถนอมให้ความรักเขาไป โดยเฉพาะเรื่องครอบครัวผมเข้าไปแทรกเลยคนที่ผิดผมเรียกมาทั้งครอบครัว แฟนเราเป็นแบบนี้จะไปปกครองดูแลกันเอง บางทีไปตรวจไม่อยู่ไปมยามไปอยู่ที่ไหน ถ้าเมาผมบุกถึงห้องเลยถ้าหลบอยู่ใต้เตียงเอาไปขังให้ภรรยาเห็นเลย แต่ไม่ได้ลงบันทึกระจำวันไว้ เพราะถ้าลงจะมีผิดทางวินัยติดตัว โดยเฉพาะเรื่องเมียน้อยเมียหลวง เอาเมียน้อยมาอยู่แฟลตผิดวินัยจริง ๆ แฟลตต้องให้เมียหลวง นี่เป็นระเบียบเลยนะครับ ผมบอกแล้วแก้ปัญหาประชาชนไม่เท่าไร แก้ปัญหาตำรวจนี้แหละหนักที่สุด

รศ. ดร. ก้องกิติ จะให้รอยใจกัน'ได้ต้องมีทั้งไม้แข็งและไม้อ่อน ผมคิดว่าอันนี้สำคัญ ไม้แข็งเนื่องจากเราเป็นผู้บังคับบัญชาเราก็มีกฎ ระเบียบ มีอำนาจอยู่แล้วแต่สิ่งที่เราเห็นมันต้องมีไม้อ่อน ที่ผมประทับใจท่านผู้กำกับวิศาลก็คือจะปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ได้คุณภาพชีวิตของคนทำงานต้องดีก่อน ซึ่งสิ่งนี้ผมคิดว่าน่าจะใช้ได้กับหลาย ๆ องค์กร แม้กระทั่งการศึกษาก็ตาม ถ้าผมไม่มีความสุขจะให้ผมสอนอย่างมีความสุขก็คงเป็นไปได้ นี่ก็เป็นพื้นฐานที่สำคัญ ไม่ทราบที่ท่านสารวัตรจะเสริมในเรื่องที่จะรอยใจคนในที่ทำงานที่มีความหลากหลายเพิ่มเติมหรือไม่

พ.ต.ต.ถนัดบุญ ผมมีความโชคดีเป็นอย่างมากที่ได้มาร่วมงานกับท่านผู้กำกับวิศาลเพราะผมมีความคิดเดียวกันว่าจะทำอะไรเพื่อองค์กร ภาพของตำรวจที่ผ่านมาผู้นำแต่ละท่านมีภาพที่ติดตา ก็คือมากอบโกยมาเพื่อหวังผลประโยชน์จากองค์กร แต่ของผมกับท่านผู้กำกับวิศาลคิดว่าจะทำอะไรให้องค์กรบ้าง อย่างเช่นการปรับปรุงระบบน้ำประปา ของเดิมบีมเสียหายก็ปล่อยทิ้งเลย อยู่รวม 60 ห้องก็หาบีมกันมา 60 บีม เสียค่าน้ำประปาเดือนละ 20,000 – 30,000 บาท เดือนหลังสุดก่อนที่จะปรับปรุงเสีย 25,000บาทต่อมาปรับปรุงระบบน้ำประปาทำบีมรวมทั้งแฟลตเดือนที่ผ่านมาเสีย 12,000 บาทลดค่าใช้จ่ายได้หมื่นกว่าบาทต่อเดือน ท่านผู้กำกับก็จัดการให้ แฟลตที่เก่าเหมือนรังหนูก็จัดการให้เพราะว่าย่านนี้คอนโดมิเนียมระดับมีมาก ผมมีความคิดว่าอยู่ใกล้เขาเราก็ต้องมีคุณภาพชีวิตให้เหมือนเขาหรือใกล้เคียงเขา ผมโชคดีที่จบธรรมศาสตร์ แล้วธรรมศาสตร์ก็ปลูกฝังหนักหนา กับสโลแกนที่ว่า "ฉันรักธรรมศาสตร์ เพราะธรรมศาสตร์สอนให้ฉันรักประชาชน" เพราะฉะนั้นเมื่อผมได้ทำงานร่วมกับท่านผู้กำกับที่มีแนวความคิดเหมือนกันในการที่จะทำอะไรให้กับองค์กร ทำอย่างไรให้องค์กรเป็นหนึ่งเดียว เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง ทำอย่างไรให้สน.บุคคลเป็นอันดับหนึ่งของฝั่งธน และที่สุดเราจะรักษาอันดับหนึ่งนี้ไว้ได้อย่างไร

พ.ต.อ. วิศาล ผมประสานอาจารย์ท่านหนึ่งให้แต่งเพลงให้กับ สน.บุคคลซึกเพลงเป็นเพลงที่ตำรวจทุกคนร้องได้และให้มีความรักในหน่วยของตน ผมพยายามเอาบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมแม้กระทั่ง ผอ.โรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่หัวหน้าสาธารณสุขมาเป็นกรรมการโรงพักทั้งหมด ผมจะเข้าไปเชิญด้วยตนเอง และผมก็จะพยายามให้ตำรวจเรารู้จักการให้เกียรติ ในการประชุมชี้แจงก็จะแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพราะว่าปัจจุบันตำรวจของเราจะเหมือนสมัยก่อนไม่ได้แล้ว ต้องก้าวไปอีกระดับหนึ่ง ต้องทัดเทียมกับหน่วยงานราชการอื่นๆด้วย

รศ. ดร. ก้องกิติ จะเห็นว่าท่านผู้กำกับวิศาล นำหลักการจิตวิทยามาใช้เยอะ การที่ท่านเป็นตำรวจ มีกฎหมายอยู่ในมือ สามารถปราบปรามและบังคับใช้ได้ถือว่าท่านเป็นนักจิตวิทยา ขอถามท่านระวดยถึงการบริการซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและถือเป็นหัวใจสำคัญของงานราชการรวมทั้งเทศบาลด้วย ทางสน. บุคคลได้บอกแล้วว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญ ไม่ทราบว่าเป็นเรื่องของคุณภาพของบุคลากรและทักษะของบุคลากร ทางเทศบาลนครตรังได้เตรียมและปรับปรุงอย่างไร และทำไมทางเทศบาลนครตรังถึงได้รับการยอมรับในเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชน

คุณระรวย ดิฉันได้ทำงานร่วมกับท่านนายกชาลี ท่านก็เน้นเรื่องการให้บริการประชาชน ท่านเห็นว่าเราต้องยิ้ม คนไทยยิ้มง่าย และสามารถยิ้มได้เต็มที่ เพราะนิสัยของคนไทยนั้นยิ้มอยู่แล้ว และท่านก็เน้นเรื่องการให้บริการประชาชนเป็นหลักกว่าประชาชนเข้ามาในเทศบาลของเราจะต้องกลับไปด้วยความพอใจและประทับใจ ในเรื่องการพัฒนาบุคลากรท่านก็พัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องการส่งเสริมความรู้ ท่านก็จะส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาต่อของทุกคนที่มีโอกาส การเดินทางไปดูงานในเรื่องของการฝึกอบรมต่างๆ เช่นในเรื่องของการบริการ ท่านจะพยายามให้พนักงานได้ไปรับความรู้ในส่วนนั้นเพื่อที่จะนำมาบริการประชาชน และท่านก็พยายามลดขั้นตอนในการทำงานให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ อะไรที่เราทำให้ได้ก็ให้ช่วยเหลือถ้าอะไรยืดหยุ่นได้ก็ให้ยืดหยุ่นไม่ใช่ว่าอะไรก็อ้างกฎระเบียบตลอดเวลา อีกประการหนึ่ง ท่านนายกชาลีก็พยายามที่จะส่งเสริมความรู้ให้กับประชาชนในจังหวัดจริง โดยท่านได้ตั้งงบประมาณเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยรามคำแหง 30 ล้านบาทให้คนในจังหวัดจริงและจังหวัดใกล้เคียงได้เข้ามาศึกษาในสถาบันของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งท่านถือว่าเป็นนักศึกษา และประชาชนเดินทางเข้าไปศึกษาในกรุงเทพก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ถ้าเรียนอยู่ในจังหวัดจริงค่าใช้จ่ายก็น้อยไม่ต้องเดินทางเข้าไปในกรุงเทพทำให้สามารถช่วยทางบ้านทำงานได้ด้วย ซึ่งขณะนี้ทางมหาวิทยาลัยรามคำแหงวิทยาเขตตรังก็ได้เปิดถึงระดับปริญญาเอกแล้ว

ผู้แทนกรมราชทัณฑ์

หลักการที่น่าสนใจที่ท่านผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบุคคโลให้ไว้คือ MUST DO เป็นหลักการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้แต่ในส่วนของผมที่อยากจะเรียนถามท่านใช้วิธีการใดในเรื่องของการทำงานเป็นทีม ในเมื่อหน่วยงานของท่านต้องรับผิดชอบผู้ร่วมงานมากๆ ย่อมมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ท่านบริหารความขัดแย้งอย่างไร อีกข้อหนึ่งในเรื่องการให้ความชอบในการประเมินผลงาน ท่านดำเนินการอย่างไรในเรื่องนี้

พ.ต.อ.วิศาล การทำงานเป็นทีมของผม สิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ ชั้นแรกผมก็ต้องประชุมและเข้าไปคลุกคลีกับแต่ละฝ่าย ผมพยายามให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นในตัวผม มีความเคารพผู้บังคับบัญชา และทุกวันพุธผมจะทานข้าวด้วยกันกับแต่ละฝ่าย เช่น จราจร สืบสวนปราบปรามฯลฯ โดยเฉพาะหัวหน้าของแต่ละฝ่าย จะมาประชุมร่วมกัน และเวลาประชุมผมจะพูดอยู่เสมอถึงเรื่องการเตะฟุตบอล จราจรอยู่ปีกหน้า เราต้องเป็นทีมเดียวกัน พยายามรักกันอย่างเมือวานแข่งฟุตบอล แต่ละฝ่ายแข่งกันก็เพื่อต้องการให้แต่ละฝ่ายเกิดความรักความสามัคคี นี่คือการสร้าง Team Player ผมว่าตัวผู้นำควรให้ความเป็นธรรม เป็นตัวอย่างที่ดี หรือการให้ผู้ใต้บังคับบัญชารักเคารพ และเชื่อมั่นนั้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ผมเชื่อว่าการทำงานเป็นทีมย่อมเกิดขึ้นได้ **ส่วนในเรื่องของความดีความชอบ** ผมจะแบ่งเป็นโควตาให้แต่ละฝ่าย ส่วนเหลือเศษเป็นของผม ผมไม่ตัดเลย ให้หัวหน้าเค้าพิจารณาเข้ามาเลย สำหรับเรื่องความดีความชอบต้องยอมรับว่าระบบอุปถัมภ์ การฝากฝัง ไม่ใช่เป็นเฉพาะตำรวจ หน่วยงานอื่นก็มีเหมือนกัน ใกล้เคียงกันเงินเดือนเมื่อไหร่ก็จะมีมีการฝาก กรณีถ้าฝากบางครั้งผมก็ตัดโควตาของผมให้ หรือบางทีก็ขอขึ้นกรมให้ เรารู้ว่าใครทำงานอะไร

บางครั้งเราก็เรียกมาบอกว่าเราจะขอขึ้นกรมให้ นั่นเป็นเรื่องความสามารถเฉพาะตัว เพื่อให้ลูกน้องในองค์กรมีขวัญและกำลังใจ ทุกคนอยากได้ 2 ชั้น การประเมินผลงานต่าง ๆ ถ้าไม่ได้เราก็เรียกมาพูดคุยกัน

รศ. ดร. ก้องกิติ ประเด็นในเรื่องเครือข่าย ก็เป็นจุดแข็งของทั้งสองหน่วยงานต้องยอมรับว่าเป็นปัญหาของสังคม อย่างเช่นปัญหาเรื่องอุบัติเหตุจะบอกว่าเป็นเรื่องของตำรวจที่ต้องรับผิดชอบทั้งหมดก็คงไม่ใช่ จะบอกว่าเป็นเรื่องของสาธารณสุขที่ต้องรับผิดชอบทั้งหมดอีกก็คงไม่ใช่ หรือจะบอกว่าเป็นเรื่องของกรมทางหลวงที่ต้องรับผิดชอบทั้งหมดก็คงไม่ใช่อีกเช่นกัน เพราะมันเป็นเรื่องของทุกคนทุกหน่วยงานที่ต้องร่วมกันรับผิดชอบ แม้แต่ปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัย จะบอกว่าเป็นเรื่องของการเคหะก็คงเป็นไปได้ ด้วยเหตุนี้ในเรื่องของเครือข่ายไม่ทราบว่ามีประเด็นหรือข้อสงสัยจากผู้เข้าฟังหรือไม่

นายเสมอ โพธิ์เลิศ ตัวแทนกรมโยธาธิการและผังเมือง สำหรับทั้ง 2 หน่วยงานก็มีแนวคิดในการหาเครือข่ายที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อสังคม และจุดเด่นที่เราจะใช้ประโยชน์จากเครือข่ายนั้น เรามีแนวคิดประการใดและสามารถจะนำมาประยุกต์ใช้ได้มากน้อยเพียงใด

นายแพทย์วิศิษฐ์ : แนวคิดในการหาเครือข่ายก็ต้องดูว่างานของเรามีอะไรบ้าง อย่างผมอาชีพของผมเป็นแพทย์ ผมยกตัวอย่างง่าย ๆ ว่าสิ่งที่เราต้องการคือเราต้องการเห็นประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของเรามีสุขภาพที่ดี การมีสุขภาพที่ดีมีอะไรบ้าง ข้อหนึ่งร่างกายต้องแข็งแรง ร่างกายแข็งแรงมาจากอะไรบ้าง ก็โดยการออกกำลังกายสม่ำเสมอ รับประทานอาหารที่ดี และการคัดกรองโรคที่เป็นเรื่องเป็นราว เพราะฉะนั้นในการดูแลสุขภาพที่ดีก็โดยการออกกำลังกาย จึงต้องมีเครือข่ายของการออกกำลังกายซึ่งมีอยู่มากมาย ชมรมวิ่ง ชมรมอาหารเพื่อสุขภาพ ชมรมโยคะ ชมรมเกี่ยวกับการคัดกรองโรคต่าง ๆ การรับประทานอาหารที่ถูกต้อง ก็มีชมรมสุขภาพ ชมรมอาหารมังสวิรัต ชมรมการออกกำลังกายที่อาศัยพื้นฐานทางด้านเกี่ยวกับโยคะ ทุก ๆ เครือข่ายเหล่านี้ก็สามารถนำมาเชื่อมโยงกันได้ ผมก็เชื่อว่าถ้าเราสามารถนำโครงการจากงานที่เราทำไปแยกเป็นแนวคิดเป็นเครือข่ายต่าง ๆ ก็สามารถนำมาบรรจบกันได้ ซึ่งต้องใช้เวลา และต้องดูเหตุการณ์ที่เหมาะสมในแต่ละหน่วยงานด้วย

พ.ต.อ.วิศาล สำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ คำว่าเครือข่ายมีหลายแบบ เครือข่ายแรกคือการสร้างเครือข่ายให้กับประชาชนที่เป็นหูเป็นตาให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ แล้วก็แจ้งเบาะแสโดยเฉพาะอย่างเช่นในชุมชนที่ดี มอเตอร์ไซค์รับจ้างก็ดี สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ก่อนที่จะให้กลุ่มเป้าหมายมาให้ความร่วมมือกับตำรวจ อยู่ดี ๆ จะเรียกเค้ามาก็ลำบาก ผมก็พยายามปฏิบัติงานเชิงรุกโดยเราเดินเข้าไปในชุมชนไปหาเค้า ไปให้ความรู้เกี่ยวกับชุมชนเข้มแข็งว่าทำอย่างไรชุมชนนี้ถึงจะเข้มแข็งแล้วเราก็ให้เขาสร้างเครือข่าย ในชุมชนนี้มีชายฉกรรจ์ 10 – 20 คน ทางหนีทีไล่ของชุมชนเป็นอย่างไร กลางค้ำกลางคิ่นเป็นอย่างไร เราก็พยายามให้ความรู้ให้เขาป้องกันตนเอง เพราะชุมชนจะอาศัยเจ้าหน้าที่ตำรวจไปอยู่ในชุมชนนั้นมันเป็นไปได้ เนื่องจากกำลังของตำรวจมีน้อย เราก็จะใช้เครือข่ายเป็นเครื่องมือให้ตำรวจโดยเฉพาะอาศัยชายฉกรรจ์ในชุมชน ต่อไปเราก็ต้องอาศัยคิว

มอเตอร์ไซค์รับจ้างซึ่งเขาจะอยู่กับชาวบ้านตลอดเวลา ผมมีบัตรรับรองการเป็นอาสาสมัครแจ้งข่าว อาชญากรรมให้กับสน.บุดโคลให้ ด้านหลังมีรูปถ่ายและลายเซ็นติดให้ สามารถเข้าออกในซอยต่าง ๆ ได้ ให้ความรู้ว่าเป็นพวกเดียวกับตำรวจและที่สำคัญเราก็บอกจรรยาว่าพวกมอเตอร์ไซค์รับจ้างเรา ต้องให้ความเอ็นดูเค้านิดนึง จะผิดกฎหมายเล็ก ๆ น้อย ๆ เราว่ากล่าวเขาไปเถอะ เราควรให้ความสำคัญ กับเขา และสำหรับเครือข่ายที่สำคัญอีกเครือข่ายหนึ่งก็คือคณะทำงาน ซึ่งเราพยายามเอามาจากหลากหลายองค์กร เราคัดเลือกเฉพาะที่เรารู้จักและก็รักในอาชีพตำรวจ ก็มีหลายท่านที่มีความไว้วางใจในตัวผมๆก็เชิญมาเป็นคณะทำงานด้วย คณะทำงานผมในเครือข่ายก็มี ช่วยพัฒนาสถานที่ ประชาสัมพันธ์กิจการตำรวจ แม้กระทั่งโฆษกประจำสถานีฯก็มาจากภาคประชาชน ตอนนี้คณะทำงานสน.บุดโคลมีเป็นจำนวนมาก แม้กระทั่งเจ้าหน้าที่ตักแตงต้นไม้ เราก็ขออนุญาต ผอ.เขต ให้มาเป็นคณะทำงาน ที่โรงพักมีอะไรเค้าก็มาตักแตงให้เรียบร้อย

รศ. ดร. ก้องกิติ ได้สรุปประเด็นผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่อง การพัฒนา

คุณภาพการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับแนวคิดในการหาเครือข่ายโดยต้องตระหนักว่าเรามีภารกิจ ต้องทำแต่เราทำคนเดียวไม่ได้ ถ้าเราทราบว่าเป็นภารกิจของหน่วยงานเรา แต่มีข้อจำกัดทางด้านทรัพยากร งบประมาณ และสถานที่ จึงทำให้เราไม่สามารถผลักดันภารกิจบางอย่างได้ ก็เริ่มเข้าสู่ เรื่องของการต้องใช้เครือข่ายที่ต้องมาช่วยกัน ทั้งสองหน่วยงานนี้จะเห็นได้ว่า **เทศบาลนครตรัง** ภารกิจอันหนึ่งก็คือต้องดูแลสุขภาพ แต่การดูแลสุขภาพของเทศบาลนครตรังแทนที่จะดูในเรื่องการรักษาพยาบาลอย่างเดียวก็คงไม่ใช่เพราะว่าเราจะทำไม่ได้ เราต้องเป็นเครือข่ายเชิงรุก เช่น การออกกำลังกาย การบริโภคอาหารต่าง ๆ **สถานีตำรวจนครบาลบุดโคล** ภารกิจก็คือการให้ความสุขกับประชาชน เราต้องแก้ไขปัญหาอาชญากรรมซึ่งเราก็รู้อยู่แล้วว่ากำลังเราไม่พอแต่นี้คือ ภารกิจที่เราหลีกเลี่ยงไม่ได้ เราก็ต้องแสวงหาเครือข่ายเพื่อช่วยทำงานร่วมกัน ผมคิดว่าเรื่องแนวทางการหาเครือข่าย ทางสำนักงาน ก. พ. ร. ก็มีความเชี่ยวชาญและมีผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้คำแนะนำได้ ซึ่งปีที่แล้วสำนักงาน ก. พ. ร. ได้เชิญวิทยากรจากสำนักงานพัฒนาชุมชนพูดเรื่อง โครงการบ้านมั่นคง และเครือข่ายอุบัติเหตุภายใต้การสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ ซึ่งผมคิดว่า ประสพการณ์ต่าง ๆ จากทั้งปีที่แล้วและปีนี้คงเป็นประโยชน์ แต่สิ่งเหมือนกันของทั้ง 4 กรณีศึกษาก็ คือเป็นเรื่องของภารกิจที่ต้องทำ แต่ว่าปัญหามันใหญ่จนกระทั่งเราทำคนเดียวไม่ได้ ก็เลย จำเป็นต้องหาเครือข่าย ปัญหาสำคัญก็คือการหาคนมาเข้าร่วมเป็นเครือข่าย ซึ่งเราก็ต้องรู้ว่าใคร เคยทำมาก่อน ใครเคยมีชื่อเสียง และใครเคยเป็นเจ้าภาพ ไม่ใช่ว่าทุกคนสามารถทำงานร่วมกันใน เครือข่ายได้ทุกคน ต้องมีประสพการณ์ ต้องมีภาพลักษณ์ และต้องมีความเชื่อมั่น เมื่อไครขาดความ เชื่อมั่นภายในตัวสมาชิกในเครือข่าย เครือข่ายก็จะหมดลงไปเรื่อย ๆ