



การบริหารความเสี่ยงของอุทยานการเรียนรู้ยะลา (TKpark Yala)

จารุณี การี*

บทนำ

การบริหารงานของอุทยานการเรียนรู้ยะลา (TKpark Yala) เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร และเทศบาลนครยะลา ซึ่งเป็นไปตามบันทึกข้อตกลง (Memorandum of Understanding - MOU) โดยระบุให้เทศบาลนครยะลากำหนดคณะกรรมการดำเนินงานที่ชัดเจน จัดตั้งคณะทำงานเพื่อวางแผนและบริหารอุทยานการเรียนรู้ยะลา และจัดสรรงบประมาณของท้องถิ่น เพื่อให้อุทยานการเรียนรู้ยะลาสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ กรุงเทพมหานครสนับสนุนทางด้านสื่อเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ พัฒนาบุคลากร กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ในลักษณะโครงการนำร่อง รวมทั้งการศึกษาวិจัยเกี่ยวกับองค์ความรู้ท้องถิ่น ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการก้าวเดินของอุทยานการเรียนรู้ยะลา

เทศบาลนครยะลาได้เลือกแนวทางการบริหาร โดยจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้ามาดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลทั้งทางด้านนโยบายและการปฏิบัติจากเทศบาลนครยะลาในรูปของคณะกรรมการบริหาร โดยมีสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ กรุงเทพมหานครคอยให้คำปรึกษาและสนับสนุนการจัดกิจกรรม ด้วยเหตุผลว่า การบริหารอุทยานการเรียนรู้ยะลานั้นต้องการความคล่องตัวในการดำเนินงาน ทั้งทางด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ การติดต่อประสานกับหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ การปรับเปลี่ยนแผนงานเพื่อสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้อุทยานการเรียนรู้ยะลาเป็น “ห้องสมุดที่มีชีวิต” ดังเช่น อุทยานการเรียนรู้ส่วนบริการต้นแบบ กรุงเทพมหานคร (3 ปี อุทยานการเรียนรู้ยะลา ก่อเกิดมิตรภาพ และความเข้าใจ, 2553 : 10-11)

ปัจจุบันการบริหารงานของอุทยานการเรียนรู้ยะลานั้น ได้ดำเนินการภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลง ทั้งจากระบบเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจมีผลกระทบจากความเสี่ยงทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหน่วยงาน ดังนั้น การจัดทำมีการบริหารความเสี่ยงภายในอุทยานการเรียนรู้ยะลาอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยลดโอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยงที่สำคัญให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่องค์กรหรือมีผลกระทบน้อยที่สุด

นิยามของความเสี่ยง

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นในอนาคต หรือเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน ทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อาจส่งผลทั้งในด้านบวกและลบแก่องค์กร ทำให้วัตถุประสงค์ (Objective) และเป้าหมาย (Target) ที่องค์กรกำหนดไว้เบี่ยงเบนไปหรือไม่ประสบผลสำเร็จทั้งในด้านกลยุทธ์ การเงิน และการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยงขององค์กร คือ การบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ทำให้เหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ ซึ่งอาจใช้วิธี

* รองผู้จัดการฝ่ายกิจกรรม อุทยานการเรียนรู้ยะลา

การยอมรับความเสี่ยง การลดความเสี่ยง ควบคุมความเสี่ยง กระจายความเสี่ยง โอนความเสี่ยง หรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ทั้งนี้การเลือกใช้วิธีการบริหารด้วยวิธีใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับลักษณะ ผลกระทบของความเสี่ยงและเป้าหมายขององค์กร

อุทยานการเรียนรู้ละกับกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง

อุทยานการเรียนรู้ละ เป็นอุทยานการเรียนรู้ส่วนภูมิภาคที่สามารถเปิดให้บริการได้เป็นแห่งแรกของประเทศ โดยความร่วมมือของสำนักอุทยานการเรียนรู้ กับเทศบาลนครยะลา โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่น ภาครัฐ และเอกชน รวมถึงเยาวชนในการคัดเลือกหนังสือ บทเพลง และกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งทีมงานสำนักอุทยานการเรียนรู้ ซึ่งรับผิดชอบในการให้คำแนะนำและถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อจัดตั้งอุทยานการเรียนรู้ละ ห้องสมุดมีชีวิตส่วนภูมิภาค โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนและเยาวชนในพื้นที่เป็นหลัก เพื่อช่วยแบ่งปันและกระจายโอกาสในการเข้าถึงการอ่าน และการเรียนรู้อย่างมีความสุข

เจตนารมณ์ของการจัดตั้งอุทยานการเรียนรู้ละ คือ การช่วยแบ่งปันและกระจายโอกาสในการเข้าถึงการอ่าน และการเรียนรู้สำหรับเด็กและเยาวชนในพื้นที่ 3 จังหวัด อันได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส นอกจากนี้ ยังมีภารกิจสำคัญ คือ การดำเนินยุทธศาสตร์ในการเป็นศูนย์กลางเพื่อการกระจายองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ห้องสมุดมีชีวิต และส่งเสริมการอ่านการเรียนรู้ให้กับหน่วยงานต่างๆ ที่สนใจในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

อุทยานการเรียนรู้ละ เปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ละ เป็นจำนวน 689,141 คน (ข้อมูลจากวันที่ 1 มกราคม 2550 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2553) และมีการจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องมาตลอด 4 ปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม การเลือกกลยุทธ์ที่ดีในการบริหารจัดการ มักมาพร้อมกับความเสี่ยง ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในทุกมิติของกิจกรรม ห้องสมุดแต่ละแห่งมีมุมมองในเรื่องความเสี่ยงแตกต่างกัน สำหรับอุทยานการเรียนรู้ละได้พินิจวิเคราะห์จากโครงสร้างองค์กร ภาพรวมของกิจกรรมที่ดำเนินการ เป็น 6 ด้านหลัก คือ ด้านพนักงาน การบริหารองค์กร ความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน อาคารสถานที่ การบริการสารสนเทศ และเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งเริ่มต้นด้วยการระบุถึงความเสี่ยงและโอกาสของความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น การจัดระดับความเสี่ยงและความรุนแรงของความสูญเสียและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น การวางแผนและตัดสินใจเลือกวิธีการในการรับมือกับความสูญเสีย กำหนดนโยบายการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง กำหนดผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการดำเนินการ มีการสอบทานและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยงของอุทยานการเรียนรู้ละ มีดังนี้

ด้านบุคลากร

ปัจจัยเสี่ยง : การขาดแคลนความเชี่ยวชาญของพนักงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์กร เนื่องจากพนักงานลาออก เพราะไม่มั่นใจในความมั่นคงของบริษัท ทั้งนี้อุทยานการเรียนรู้ละ ดำเนินการโดยบริษัท ที่ว่าจ้างโดยเทศบาลนครยะลา เมื่อมีหน่วยงานราชการเปิดรับสมัครงาน พนักงานอุทยานการเรียนรู้ละย่อมต้องการอาชีพที่มั่นคงกว่า จึงสอบและเมื่อสามารถสอบได้ จึงลาออก ทำให้บริษัทไม่สามารถรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ได้ รวมทั้งขาดแคลนพนักงานมาสมัครงานในตำแหน่งทดแทนที่ทันเวลาและความต้องการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานเชิงรุกของอุทยานการเรียนรู้ละ

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง: อุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนอย่างสมำเสมอ วิเคราะห์ภาระงานและอัตรากำลัง นำหลักการ Knowledge Management มาใช้ในการถ่ายทอดภาระงาน นิเทศงานสำหรับพนักงานใหม่ เพิ่มพูนทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับพนักงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพที่จะสามารถทดแทนพนักงานที่จะลาออกได้ รวมทั้งจัดสรรงบประมาณและจัดหาหลักสูตรเพื่อสนับสนุนการพัฒนาพนักงานทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการร่วมคิดร่วมทำของพนักงานทุกฝ่าย ทุกระดับ สร้างบรรยากาศที่สร้างสรรค์ภายในองค์กร พัฒนาศักยภาพของพนักงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานศึกษาหาความรู้ที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

ด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยเสี่ยง : แม้ว่าอุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนจะเป็นห้องสมุดมีชีวิตแห่งแรกของจังหวัดยะลา แต่มุมมองทางการตลาดพบว่า ในปัจจุบันห้องสมุดในจังหวัดยะลามีจำนวนมากขึ้น ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดยะลา ห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารี และห้องสมุดชุมชนในโรงเรียนอีก 2 แห่งที่กำลังจะเปิดในปี 2556 หากอุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนมีสภาพที่ไม่มีการพัฒนาตนเอง อาจไม่สามารถรักษาความเป็นผู้นำในวงการห้องสมุดไว้ได้ จะส่งผลกระทบต่อบริการของห้องสมุด และความมุ่งมั่นในการเป็นแม่ข่ายในการกระจายความรู้ให้แก่ห้องสมุดอื่นๆ ในภูมิภาคได้

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง: อุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนระดมสมองในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพของหน่วยงานด้วย SWOT Analysis จัด workshop การวางแผนกลยุทธ์ เพื่อสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น เสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร ด้วยการร่วมมือและประสานงานกับสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร ร่วมงานสัมมนาเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ทั่วประเทศ เพื่อขยายงานการสร้างพันธมิตรห้องสมุดร่วมกันคิดและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงานห้องสมุด ดำเนินการสำรวจและประเมินค่าทรัพยากรสารสนเทศให้มีความถูกต้องตามฐานข้อมูลห้องสมุด รวมทั้งพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยนำผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะจากช่องทางรับความคิดเห็นต่างๆ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็นภายในอุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำน เว็บไซต์ www.tkparkyala.com จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook มาเป็นแนวทางในการจัดบริการอย่างมีคุณภาพ และการประชาสัมพันธ์เชิงรุกสู่กลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น ตลอดจนสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรด้วยการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มพนักงานอุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนบน Facebook

ด้านความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน

ปัจจัยเสี่ยง : อุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนมีความเสี่ยงต่อการขโมยทรัพยากรสารสนเทศและมีโอกาสที่จะเกิดการโจรกรรมทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีปริมาณผู้เข้าใช้บริการสูง เฉลี่ยวันละ 500 คน อีกทั้งไม่จำกัดผู้เข้าใช้บริการ กล่าวคือ ประชาชนทุกเพศทุกวัยสามารถเข้ามาใช้บริการได้ แม้จะไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกก็สามารถเข้ามาใช้บริการภายในอุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนได้ วิทยุบางคนอาจอาศัยช่วงเวลาที่ไม่มีผู้เข้าใช้บริการเยาะข่มขู่มขโมยทรัพย์สินจากเด็ก หรือขโมยทรัพยากรสารสนเทศของอุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำน

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง: อุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนได้ติดตั้งระบบสัญญาณกันขโมย เครื่องตั้งและปลั๊กสัญญาณแม่เหล็กไฟฟ้า สำหรับหนังสือและซีดีรอม เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ โดยกำหนดให้พนักงานรักษาความปลอดภัยเดินตรวจสอบภายในห้องสมุดตามเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการจัดเวรเข้าตรวจสอบห้องสมุด

ด้านอาคารสถานที่

ปัจจัยเสี่ยง : ปัจจุบันอุทยานการเรียนรู้ยะลาประสบปัญหาอาคารเสื่อม เนื่องจากการก่อสร้างตัวอาคารของอุทยานการเรียนรู้ยาลานั้น เทศบาลนครยะลาได้ปรับปรุงอาคารเก่าของศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา ซึ่งมีอายุการใช้งานประมาณกว่า 40 ปี ให้เป็นอาคารของอุทยานการเรียนรู้ยะลา ซึ่งสร้างเสร็จเมื่อปี 2549 ผ่านไป 4 ปีกว่าๆ อุทยานการเรียนรู้ยะลาประสบปัญหาอาคารเสื่อม ส่งผลกระทบต่อการบำรุงรักษาระบบพลังงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ บรรยากาศ การเรียนรู้ และคุณภาพอากาศภายในอาคาร ซึ่งอุทยานการเรียนรู้ยะลาได้เฝ้าระวังและปรับปรุงซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดเสียหาย หรือหมดอายุการใช้งานเป็นระยะๆ แต่ยังไม่สามารถบำรุงรักษาอาคารได้สมบูรณ์

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง: การบริหารจัดการอาคารของอุทยานการเรียนรู้ยะลา ดำเนินการโดยสถาปนิกและหน่วยงานเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของเทศบาลนครยะลา มีพนักงานของเทศบาลนครยะลาเข้ามาควบคุมดูแลระบบอาคารอย่างเป็นรูปธรรม จัดทำคำของบประมาณสนับสนุนจากเทศบาลนครยะลาอย่างต่อเนื่อง และอาศัยกิจกรรม 5 ส และการทำความสะอาดครั้งใหญ่ (Big Cleaning Day) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถเปิดให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการบริการสารสนเทศ

ปัจจัยเสี่ยง : ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสตัทค์์มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการสืบค้นข้อมูลในระบบออนไลน์ด้วยคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ส่งผลให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวดเร็ว ทันเวลา อุทยานการเรียนรู้ยะลา จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดหาทรัพยากร ระบบเครือข่าย เครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง: อุทยานการเรียนรู้ยะลาจัดทำผังปฏิบัติงาน (Work-Flow) ซึ่งทำให้มีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการจัดตั้งคณะที่ปรึกษาด้านการคัดเลือกหนังสือและสื่อ และมีการประชุมอย่างต่อเนื่อง เพื่อคัดเลือกและจัดซื้อหนังสือ สื่อการเรียนรู้ต่างๆ อย่างหลากหลาย เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากหนังสือที่อยู่ในความนิยม หนังสือที่ผู้ใช้บริการแนะนำ หนังสือที่ผ่านความเห็นชอบของที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ มีการติดตั้งระบบสัญญาณกันขโมย และได้รับความร่วมมือจากสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ กรุงเทพมหานครในการบริการฐานข้อมูลดนตรี (Music Library) อีกทั้งอุทยานการเรียนรู้ยะลา ยังมีแผนในการจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ การจัดทำ TKpark Yala App แหล่งรวมสาระความรู้ในภาคใต้และความความเพลิดเพลิน ให้เด็กไทยเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ โดยการนำองค์ความรู้เกี่ยวกับสาระท้องถิ่นภาคใต้มานำเสนอในรูปแบบที่ทันสมัย นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีการสัมมนา/บรรยาย ศึกษาดูงาน เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ สำนวญความต้องการในการขอรับบริการ สำนวญความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จัดบริการที่หลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ประชาสัมพันธ์และให้บริการเชิงรุกเพิ่มขึ้น

ด้านเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัยเสี่ยง: ในรายงานสถานการณ์ความไม่สงบที่จัดทำโดยศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศชต.) ระบุว่า สถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในช่วง 6 ปีที่ผ่านมา (ปี 2547-2553) ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ลักษณะเหตุการณ์ความรุนแรงยังคงเป็นรูปแบบการลอบทำร้าย ลอบยิง วางระเบิด และทำลายทรัพย์สินของประชาชน และสถานที่ราชการ โดยในช่วงปี 2547-2552 มีจำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบเกิดขึ้นและความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้รวม 10,157 เหตุการณ์ ส่งผลให้มีจำนวนผู้เสียชีวิตรวม 3,926 ราย และมีผู้บาดเจ็บจำนวน 7,024 ราย

ตารางที่ 1 สรุปเหตุการณ์ความไม่สงบและความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ.2547-2552

เหตุการณ์	จำนวน (ครั้ง)					
	2547	2548	2549	2550	2551	2552
1. ยิง	531	905	1,040	1308	861	788
2. ทำร้าย	53	52	39	41	28	28
3. วางเพลิง	232	308	281	359	88	93
4. วางระเบิด	76	238	327	492	267	288
5. ปล้นอาวุธปืน สายไฟ ซิมการ์ด โทรศัพท์	25	140	10	3	0	0
6. ชุมนุมประท้วง	2	0	14	45	5	0
7. ก่อวุ่น เช่น โปรยตตะปุเรอโบ และอื่น ๆ	33	422	219	214	112	146
8. ฆาตักค่อ	0	12	3	13	7	5
9. จับเป็นตัวประกัน	0	1	1	0	2	0
รวม	952	2,078	1,934	2,475	1,370	1,348

ตารางที่ 2 จำนวนผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ.2547-2552

ประชากร/ปี	2547		2548		2549		2550		2551		2552	
	ตาย	บาดเจ็บ	ตาย	บาดเจ็บ	ตาย	บาดเจ็บ	ตาย	บาดเจ็บ	ตาย	บาดเจ็บ	ตาย	บาดเจ็บ
ประชาชน	299	360	509	850	670	906	888	1,297	529	678	524	716
ตำรวจ	64	183	37	130	46	136	44	200	32	177	25	127
ทหาร	26	58	18	123	30	156	83	347	44	316	58	264
รวม	389	601	564	1,103	746	1,198	1,015	1,844	605	1,171	607	1,107

ที่มา: โครงการสุขภาพคนไทย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (คำนวณจากข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจชายแดนใต้ (ศชต.)จังหวัดยะลา)

อุทยานการเรียนรู้ยะลา ยังไม่เคยประสบกับเหตุการณ์ความรุนแรงโดยตรง แต่ด้วยสถานที่ตั้งซึ่งตั้งอยู่ใกล้โรงเรียนนิงชูปถัมภ์ และตั้งอยู่ภายในศูนย์เยาวชน เทศบาลนครยะลา ใจกลางเมืองจังหวัดยะลา อีกทั้งยังเป็นสถานที่ที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ย่อมเสี่ยงต่อการก่อการร้ายเช่นกัน ทั้งนี้เหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นใกล้กับอุทยานการเรียนรู้ยะลามากที่สุด ได้แก่ เหตุการณ์คาร์บอมบ์ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2551 เวลา 14.55 น. เหตุเกิดจากคนร้ายได้ขับรถเก๋ง มิตซูบิชิ สีน้ำเงิน หมายเลขทะเบียน กข 2065 ปัตตานี โดยในรถได้ซ่อนระเบิดไว้ห้วงนำมาก่อเหตุ แต่ระเบิดกลับทำงานในขณะที่ขับรถคันดังกล่าวผ่านหน้าโรงเรียนนิงชูปถัมภ์ ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับอุทยานการเรียนรู้ยะลา ทำให้คนร้ายเสียชีวิตคาที่ (คมชัดลึก, 2551)

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง: เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ นับเป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ การบริหารความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ความไม่ปลอดภัยใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงนับเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารจัดการอุทยานการเรียนรู้ยะลา อุทยานการเรียนรู้ยะลาให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูล แก่พนักงานและผู้ใช้บริการ การรับฟังวิทยุสื่อสารเพื่อรับทราบเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา มีการจัดเก็บข้อมูลสำคัญในระบบสำรองข้อมูล อย่างไรก็ตาม การป้องกันการถูกลอบวางระเบิดนั้นเมื่อถึงลักษณะที่จะทำได้ยาก เพราะส่วนใหญ่เป็นการกระทำของบุคคลที่มุ่งประสงค์ร้าย โดยใช้จังหวะและโอกาสในขณะที่ผู้เฝ้าระวังความระมัดระวัง แต่ก็ไม่ใช่ว่าจะป้องกันไม่ได้เลย ทางอุทยานการเรียนรู้ยะลาได้จัดอบรม “การป้องกันอันตรายจากวัตถุระเบิด” ทุกปี ซึ่งได้รับความร่วมมือจากนักทำลายล้างวัตถุระเบิดหรือนัก E.O.D. (Explosive Ordnance Disposal) ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลในการเตรียมการป้องกันตนเอง และทรัพย์สินให้พ้นภัยจากวัตถุระเบิด เรียนรู้วิธีการปฏิบัติเมื่อได้รับข่าว ชูวางระเบิด การปฏิบัติตัวให้ถูกต้องเมื่อรับรู้ข่าวชูวางระเบิด เรียนรู้ลักษณะของวัตถุต้องสงสัย ข้อควรปฏิบัติในกรณีพบวัตถุระเบิด การชักซ้อมอพยพผู้คนออกไปในพื้นที่ที่ปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุภายในพื้นที่ หรือในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อป้องกันการระเบิดซ้ำสอง นอกจากนี้ยังได้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นสำหรับ ป้องกันวัตถุระเบิดหรือวัตถุต้องสงสัย ได้แก่ ยางนอกรถยนต์ที่ไม่ใช่แล้ว 5-6 เส้น กระสอบทราย เชือกสำหรับชิงป้องกัน ห้ามผู้ที่ไม่มีความรู้ที่เกี่ยวข้องเข้าไปรบกวน กรณีพบวัตถุระเบิด ป้ายเตือนอันตรายที่มีขนาดเห็นได้ชัด เขียนข้อความ “อันตราย-ห้ามเข้า” นำยาดับเพลิงหรืออุปกรณ์ดับเพลิง ชักซ้อมและเตรียมการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ เช่น หน่วยพยาบาล หน่วยไฟฟ้า สถานีตำรวจใกล้เคียง และยังมีการจัดกิจกรรมซ้อมหนีไฟ การดับเพลิง และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นประจำทุกปี แก่พนักงานทุกคน

จากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีผลทำให้เกิดความรุนแรงและนำมาซึ่งความสูญเสียชีวิตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งตำรวจ ทหาร ครู รวมถึงชาวบ้าน ในบริบทของอุทยานการเรียนรู้ยะลา ความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ถือว่าเป็นความเสี่ยงภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของอุทยานการเรียนรู้ยะลา ที่อาจมีผลกระทบกับความสำเร็จในการดำเนินงานห้องสมุดทั้งในแง่ของกลยุทธ์ นโยบาย และเป้าหมายที่ตั้งไว้ แม้ว่าอุทยานการเรียนรู้ยะลา จะยังไม่เคยประสบกับเหตุการณ์ความรุนแรงโดยตรง แต่การบริหารความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ความไม่ปลอดภัยใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้เช่นนี้ นับเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารจัดการอุทยานการเรียนรู้ยะลาเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้อุทยานการเรียนรู้ยะลา ยังได้มีการวิเคราะห์เหตุปัจจัยที่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยงในระดับต่างๆ และมีการสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานทุกคนในเรื่องความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในระดับต่างๆ ติดตามผลการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง ปรับการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในให้สอดคล้องกับบริบทและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้อุทยานการเรียนรู้ยะลาสามารถให้บริการประชาชนในจังหวัดยะลา และจังหวัดใกล้เคียงได้ตามเจตนารมณ์ที่ต้องการเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความเข้าใจและความสงบสุขของประชาชนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ช่วยให้เด็ก เยาวชนและประชาชนที่มาจากหลากหลายพื้นที่หลากหลายวัฒนธรรมมีโอกาสทำกิจกรรม และปฏิสัมพันธ์กัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้การอยู่ร่วมกัน อีกทั้งยังเป็นการกระจายโอกาสในการเข้าถึงการอ่าน และการเรียนรู้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชน เพื่อกระตุ้นให้มีความรักการอ่าน การศึกษาคนควา และแสวงหาความรู้อย่างสร้างสรรค์ตลอดชีวิต ตลอดจนเป็นต้นแบบในการดำเนินงานอุทยานการเรียนรู้ในส่วนภูมิภาคอื่นๆ



เอกสารอ้างอิง

เบญจา รุ่งเรืองศิลป์. “การบริหารจัดการความเสี่ยง : เกียรติบัตรงานคุณภาพของห้องสมุด.” วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. 7,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2551) : 31-38.

พิมพ์นี้ ดำรงค์ และสุภาพร ชี้อสูงเนิน. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง การบริหารความเสี่ยงสำหรับห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชมรมห้องสมุดเฉพาะ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย และศูนย์ประสานงานสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ, 2553.

3 ปี อุทยานการเรียนรู้ยะลา ก่อเกิดมิตรภาพ และความเข้าใจ. กรุงเทพฯ : สำนักงานอุทยานการเรียนรู้, 2553.

คมชัดลึก. คาร์บอมบี้กลางเมืองยะลา ดับสยอง. [ออนไลน์]. 2551. แหล่งที่มา : <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=230377>. (2 สิงหาคม 2553)