

ความคาดหวังต่อบทบาท หน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์

โดย นายวัชรินทร์ เจริญเฝ้า

1. มุลเหตุและวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

สืบเนื่องจากการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐ สู่ราชการยุคใหม่ซึ่งมีผลทาง
การปฏิบัติ นับตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมานั้น ได้ทำให้การบริหารจัดการภาครัฐ
ในด้านพัฒนาสังคม พัฒนาศักยภาพประชาชน ครอบครัว ชุมชนและการจัดสวัสดิการสังคม
ได้ถูกรวมภารกิจมาไว้ ณ ที่จุดเดียว ภายใต้การดำเนินงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและ
ความมั่นคงของมนุษย์ ที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงหรือการเคลื่อนไหวทางสังคม
(Social Movement) ในเชิงโครงสร้างของสถาบันทางสังคมที่มีกระทรวงรับผิดชอบต่อความ
เป็นอยู่ที่ดีของประชาชน แทนภารกิจเดิมที่กระจายกระจายทั่วไปในกระทรวงต่าง ๆ และจุดนี้
เองได้ก่อให้เกิดกระบวนการรับรู้ใหม่ของผู้รับประโยชน์ และผู้เกี่ยวข้องกับกระทรวงได้แก่
ประชาชน ประชาสังคม และผู้ปฏิบัติงานกระทรวงหรือข้าราชการคิดว่าหรือคาดหวังอย่างไร
ต่อบทบาท หน้าที่ใหม่ ซึ่งประเด็นนี้เป็นคำถามหลักของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ อย่างไรก็ตาม
ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักไว้ว่า เป็นการศึกษาวิจัย เพื่อสังเคราะห์และ
วิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชน ประชาสังคม และข้าราชการในสังกัดต่อบทบาท หน้าที่
ที่พึงประสงค์ของกระทรวง โดยเฉพาะหน้าที่ด้านการบริหาร การให้บริการและการพัฒนา
ข้าราชการของกระทรวงอันเป็นความคาดหวังในเชิงรูปธรรมและปฏิบัติการได้ นอกเหนือจาก
บทบาท หน้าที่ ของกระทรวงที่กำหนดกรอบดำเนินการไว้ในพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง
ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และภารกิจ วิสัยทัศน์ ตลอดจนยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ

ความคาดหวังต่อบทบาท หน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

โดย นายวัชรินทร์ เจริญเฝ้า

กระทรวงที่ได้กำหนดหลักการและแนวทางไว้ในระดับหนึ่งแล้ว นอกจากนี้ยังเป็นการสะท้อนความต้องการในกิจกรรมที่ประชาชนคาดหวังให้กระทรวงดำเนินการในปัจจุบัน และในอนาคตอันเป็นผลลัพธ์ที่กระทรวงสมควรจะได้นำไปพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการบริหารและการให้บริการด้วยยุทธศาสตร์ ที่มุ่งให้เกิดการตอบสนองความต้องการต่อประชาชนมากที่สุดต่อไป

2. ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยทำการศึกษาวิจัยทั้งเชิงเอกสารและเชิงปริมาณ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลในทางลึกและทางกว้างสำหรับการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อบทบาท หน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยการวิจัยเอกสารได้กำหนดใช้เอกสารการสัมมนาระดมความคิดเห็น เพื่อจัดทำวิสัยทัศน์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ใน 3 ภาค และเอกสารการสัมมนาข้าราชการกระทรวง ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณได้ใช้การศึกษาด้วยการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

● ตัวอย่างที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเชิงปริมาณนี้เป็นประชาชน ประชาสังคม และข้าราชการในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ 75 จังหวัด (ยกเว้นกรุงเทพฯ) โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ดังนี้

(1) ตัวอย่างที่เป็นประชาชนใน 75 จังหวัด คัดเลือกตัวอย่างจังหวัดละ

3 ราย รวม 225 ราย

(2) ตัวอย่างจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ผู้นำกลุ่มในชุมชน ผู้นำประชาชน ผู้นำ/ผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น และหรือองค์กรเอกชนใน 75 จังหวัด และคัดเลือกตัวอย่างจังหวัดละ 3 ราย รวม 225 ราย

(3) ตัวอย่างจากข้าราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
จังหวัด 75 จังหวัด คัดเลือกตัวอย่างจังหวัดละ 3 ราย 225 ราย
รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 675 ราย

- **เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ผู้ศึกษาวิจัยได้จัด
สร้างแบบสอบถามจำนวน 3 แบบ สำหรับประชาชน ประชาสังคม และข้าราชการ โดยมี
เนื้อหาการวัดความคาดหวังที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน ในเรื่องความคาดหวังในการบริหารงาน
การให้บริการ และการพัฒนาข้าราชการกระทรวง และพร้อมนี้ได้นำเครื่องมือดังกล่าวไปให้
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเนื้อหาและนำไปทดสอบ (pre – test) ก่อนจัดเก็บข้อมูลจริงด้วยการจัดส่ง
แบบสอบถาม ให้สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัด 75 จังหวัด ช่วยจัดเก็บข้อมูลให้

3. ผลการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยด้วยวิธีการสังเคราะห์ความคาดหวังต่อบทบาท หน้าที่ของ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จากเอกสารรายงานการสัมมนาระดม
ความคิดเห็นจัดทำวิสัยทัศน์กระทรวงและการสัมมนาข้าราชการกระทรวง สรุปได้ว่า บทบาท
หน้าที่ที่พึงประสงค์ของกระทรวง ประกอบด้วย

- บทบาท หน้าที่ การบริหารงานและให้บริการแบบมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วน
ของสังคม ได้แก่ การจัดทำแผน นโยบาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์อย่างมีส่วนร่วมกับภาค
ประชาชน ประชาสังคม องค์กรเอกชน ตลอดจนหน่วยงานรัฐต่าง ๆ และภาควิชาการ การจัด
ทำมาตรฐานตัวชี้วัดการพัฒนาสังคม การติดตามประเมินผลนโยบายพัฒนาสังคมอย่างมี
ส่วนร่วม การจัดตั้งสภาพัฒนาสังคมที่ประกอบด้วยผู้แทนจากทุกภาคส่วนของสังคม การจัดให้
มีศูนย์ข้อมูลการพัฒนาสังคมในพื้นที่ การส่งเสริมให้ชุมชนจัดสวัสดิการชุมชน การส่งเสริม

อาสาสมัครร่วมงานกับกระทรวง การศึกษาวิจัยร่วมกับชุมชน ตลอดจนการจัดให้มีเวทีรับฟัง
ข้อคิดเห็นของประชาชน และการจัดทำมาตรฐานการให้บริการแบบมีส่วนร่วม

- บทบาท หน้าที่ การทำงานในเชิงรุกของกระทรวง ได้แก่ การจัดทำมาตรการ
เฝ้าระวังทางสังคม การสนับสนุนให้ชุมชนจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย
- บทบาท หน้าที่ การให้บริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน และต่อเนื่องด้วยการ
พัฒนาระบบการสงเคราะห์คุ้มครองกลุ่มเป้าหมายในสถาบัน การพัฒนาระบบติดตามประเมิน
ผลการพัฒนามาตรฐานงานสังคมสงเคราะห์ และการแก้ไขกฎระเบียบการให้บริการ
- บทบาท หน้าที่ การให้บริการแบบบูรณาการอย่างเป็นองค์รวม ได้แก่
การพัฒนาองค์ความรู้การปฏิบัติงาน ระหว่างเครือข่ายและกระทรวง การมีบทบาทหลักในการ
แปลงแผนพัฒนาสังคม และบูรณาการ รวมทั้งประสานแผนกับภาคีเครือข่าย และการปรับ
องค์การราชการเพื่อสะดวกในการทำงานแบบบูรณาการ ร่วมกับภาคีเครือข่าย
- การพัฒนาองค์ความรู้และทัศนคติบุคลากร ให้มีจิตสำนึกสาธารณะ
มีทัศนคติเอื้อต่อการทำงานที่สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ รวมทั้งให้มี
ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ส่วนผลการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของกระทรวงในด้านการ
บริหาร การให้บริการ และการพัฒนาข้าราชการในมุมมองของประชาชน ประชาสังคม และ
ข้าราชการในสังกัด จากข้อมูลเชิงปริมาณหรือแบบสอบถามได้ข้อสรุปว่า

- บทบาทหน้าที่ด้านการบริหารงานของกระทรวง ในมุมมองหรือความเห็น
ของประชาชน ประชาสังคมและข้าราชการมีความคาดหวังในการบริหารงานของกระทรวง
แบบมีส่วนร่วม ระหว่างกระทรวงกับทุกภาคส่วน ได้แก่ ประชาชน เอกชน หน่วยงานต่าง ๆ
ในด้านการร่วมคิดร่วมค้นหาปัญหาและกำหนดการช่วยเหลือ การร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้
การร่วมกันกำหนดวิธีวัดผลงาน หรือมีส่วนร่วมการบริหารในรูปสภาพพัฒนาสังคม เวทีพบปะ
ประชาชน หน่วยงานรับร้องทุกข์ และศูนย์ข้อมูล รวมทั้งการบริหารงานที่ใช้เทคโนโลยี

ความคาดหวังต่อบทบาท หน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

โดย นายวัชรินทร์ เจริญแผ้ว

สารสนเทศและการสื่อสารบริหารจัดการงานกระทรวง ซึ่งความคาดหวังที่กล่าวมาอยู่ในระดับมาก แต่สำหรับประชาชนจะคาดหวังน้อยกว่าเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนจะมีสถานภาพเป็นผู้รับบริการ และอาจมีความเกรงใจไม่กล้าก้าวล้ำระบบราชการ โดยเฉพาะการเข้าไปมีส่วนร่วมบริหารงานกระทรวง นอกจากนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจว่ารูปธรรมการมีส่วนร่วมการบริหารงานกระทรวงในรูปของสภาพัฒนาสังคม ข้าราชการคาดหวังน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ อาจเนื่องมาจากที่ผ่านมา กลไกการบริหารงานในลักษณะนี้อาจจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายเกิดผลลัพธ์ที่ดีในทางปฏิบัติ จึงทำให้ข้าราชการคาดหวังน้อยเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น

- บทบาทหน้าที่การให้บริการของกระทรวงนั้น ประชาชน ประชาสังคม และข้าราชการจะคาดหวังในระดับที่มากกว่าการบริหารงาน เนื่องจากเป็นเรื่องใกล้ตัว ซึ่งจะเป็นความคาดหวังแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการให้บริการ การศึกษาความต้องการและความพึงพอใจบริการ การจัดทำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ การร่วมเป็นหน่วยงานรับ – ส่งต่อให้บริการประชาชน และการร่วมเป็นอาสาสมัครช่วยงานกระทรวง นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังมากในเรื่องการที่กระทรวงสนับสนุนให้ชุมชนจัดสวัสดิการ การสนับสนุนองค์กรเอกชนจัดบริการ การจัดบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวสำหรับประชาชน การปรับปรุงและลดขั้นตอนการให้บริการ การตั้งศูนย์ส่งเสริมความเสมอภาคหญิงชายในพื้นที่ การปรับปรุงกฎระเบียบ และการจัดทำคู่มือการให้บริการประชาชน และผลความคาดหวังในด้านนี้มีข้อสังเกตว่า ความคาดหวังในการส่งเสริมให้ชุมชนจัดสวัสดิการของชุมชนเองนั้น ประชาชน ประชาสังคมและข้าราชการคาดหวังในระดับมาก ซึ่งเป็นการแสดงถึงความตระหนักในความรับผิดชอบที่จะกำหนดการบริหารจัดการสวัสดิการด้วยตนเองของประชาชน ส่วนการให้บริการศูนย์ส่งเสริมความเสมอภาคหญิง – ชาย ที่ทุกกลุ่มคาดหวังไม่มาก เมื่อเทียบกับความคาดหวังอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะอาจจะขาดความรู้ความเข้าใจ นอกจากนี้ ยังมีประเด็นการส่งเสริมอาสาสมัครช่วยงานกระทรวง มีความคาดหวังน้อยในกลุ่มประชาชนเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ โดยอาจมีเหตุผลจากประชาชนยังไม่พร้อมที่จะเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร

- บทบาทหน้าที่การพัฒนาบุคลากรกระทรวง นั้น ประชาชน ประชาสังคมและข้าราชการในสังกัดกระทรวง คาดหวังในระดับมากที่สุด ในการพัฒนาจิตสำนึกข้าราชการ ในการให้บริการประชาชน การมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการวัดผลงานข้าราชการที่มุ่งเน้นผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

4. ข้อเสนอแนะ

- ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สืบเนื่องจากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้นำเสนอความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ที่พึงประสงค์ของกระทรวงในกรอบของกิจกรรมเชิงรูปธรรม และนำสู่การปฏิบัติการได้โดยที่บทบาท หน้าที่ที่คาดหวังส่วนใหญ่จะอิงอยู่กับหลักการตอบสนองความต้องการประชาชนและสังคม และหลักการการดำเนินการแบบมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วน ซึ่งผลการศึกษาความคาดหวังจึงมีความเหมาะสมต่อการผลักดันให้เกิดขึ้นในบริบทของบทบาท หน้าที่ของกระทรวง โดยกระทรวงอาจพิจารณาจัดให้มีกิจกรรมของบทบาท หน้าที่ที่สอดคล้องกับภารกิจ วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ในเบื้องต้น เพื่อให้มีผลทางการประเมินและตรวจสอบผลงานบทบาท หน้าที่ในลำดับต่อมาว่าได้เกิดผลดีต่อประชาชน และคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

- ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

สำหรับบทบาท หน้าที่ที่พึงประสงค์ของกระทรวงที่สมควรพิจารณาดำเนินการ ได้แก่

- บทบาท หน้าที่ การบริหารงานของกระทรวง

(1) การจัดตั้งสภาพัฒนาสังคม ทั้งในระดับชาติและพื้นที่ เพื่อเป็นกลไกเชื่อมโยงกระทรวงสู่สภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อกระทรวงจะได้ทำหน้าที่เชิงรุกด้านกำหนดนโยบายพัฒนาสังคม มาตรการทางสังคม การพัฒนาบุคลากรด้านพัฒนาสังคม และการนำเสนอข้อคิดเห็นการพัฒนาสังคมต่อรัฐบาล และองค์กรปกครองส่วนต่าง ๆ เป็นต้น โดยการจัดให้มีสภาพัฒนาสังคมต้องดำเนินการไปพร้อมกับการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนต่าง ๆ

ความคาดหวังต่อบทบาท หน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

โดย นายวัชรินทร์ เจริญแผ้ว

เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้สภาเป็นเวทีพบปะ พูดจา แสวงหาความร่วมมือ และผูกพันการทำงานร่วมกัน ด้วยการประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนทราบบทบาท หน้าที่กระทรวง ภารกิจ สภาพัฒนาสังคม และการจูงใจให้ประชาชนเข้าร่วมอย่างจริงจัง รวมทั้งการพัฒนากลไกการบริหารจัดการสภาให้ผู้ปฏิบัติหรือข้าราชการเชื่อมั่น

(2) การจัดให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในการบริหารจัดการกระทรวง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและรวดเร็ว ในการดำเนินงานของกระทรวง รวมทั้ง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศผนวกเข้ากับศูนย์ข้อมูลการพัฒนาสังคมของกระทรวง ที่สมควรจัดให้มีขึ้น ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เพื่อจัดเก็บข้อมูล เชื่อมโยง ประสาน และแสวงหาการมีส่วนร่วมใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและนอกกระทรวง สำหรับการให้บริการข้อมูลแก่ฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการ โดยเฉพาะการให้บริการข้อมูลด้านบริหารเชิงสถานการณ์ เตือนภัยและเฝ้าระวังทางสังคม พร้อมนี้ ควรตระหนักถึงหลักการลดช่องว่างการเข้าถึงบริการข้อมูลของผู้ใช้บริการข้อมูลด้วย

● บทบาท หน้าที่ การให้บริการของกระทรวง

(1) การจัดระบบบริการของกระทรวง ที่อำนวยความสะดวกประชาชนมากที่สุด ในรูปของบริการเสร็จสิ้น หรือเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การลดขั้นตอนการให้บริการที่สิ้นกระทัดรัด และการจัดบริการของกระทรวง สมควรมีกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อกำหนดเป้าหมายและวิธีการให้บริการ

(2) การส่งเสริมให้ชุมชนจัดสวัสดิการโดยชุมชนเอง เพื่อช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ ซึ่งนอกจากจะเป็นการมีบทบาท หน้าที่ ในเชิงรุกแล้ว ยังเป็นการดำเนินการส่งเสริมให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ มีโอกาสและสถานการณ์ชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นการคืนอำนาจความชอบธรรมให้แก่ประชาชน และชุมชน รับผิดชอบดูแลวิถีชีวิตด้วยตนเอง

(3) การส่งเสริมให้มีอาสาสมัครจากภาคประชาชนช่วยงานกระทรวง

ความคาดหวังต่อบทบาท หน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

โดย นายวัชรินทร์ เจริญแผ้ว

ซึ่งสมควรมีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร เนื่องจากข้อเท็จจริงที่พบ (จากการศึกษานี้) ประชาชนยังมีความคาดหวังในเรื่องร่วมเป็นอาสาสมัครน้อย นอกจากนี้ ในเรื่องอาสาสมัครควรมีการทบทวนบทบาทอาสาสมัครให้ชัดเจน สำหรับการร่วมปฏิบัติงานกับกระทรวงอย่างบรรลุผล

- **บทบาท หน้าที่ การพัฒนาข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน**

(1) การพัฒนาข้าราชการควรสอดคล้องกับทิศทางการบริหารงานกระทรวง โดยเฉพาะการอบรมข้าราชการให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างต่อเนื่อง สำหรับการปฏิบัติราชการและให้บริการประชาชน

(2) การพัฒนาข้าราชการในเรื่องจิตสำนึก การให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจ บทบาท หน้าที่ ใหม่ของกระทรวง โดยมีการวัดผลงานข้าราชการที่ปฏิบัติงานเน้นประโยชน์ต่อประชาชน

ทั้งนี้ บทบาท หน้าที่ของกระทรวงที่นำเสนอ สมควรที่การติดตามผลการปฏิบัติด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการติดตาม ประเมินผลแบบมีส่วนร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อติดตาม ประเมินผล ความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนและสังคม เป็นระยะ

- **ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยต่อไป**

(1) ควรศึกษาความคาดหวังเป็นระยะ เนื่องจากความคาดหวังมีข้อจำกัดในเรื่องการผันแปรตามสถานการณ์และเวลา

(2) การศึกษาความคาดหวังที่มีกลุ่มตัวอย่างหลายกลุ่ม ควรมีการหาความสัมพันธ์ความคาดหวังระหว่างกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำนายความคาดหวังได้ชัดเจนและเชื่อถือได้มากขึ้น