

การพัฒนากระบวนการจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

นางสุวรรีย์ ใจหาญ

ในช่วงการปฏิรูปประเทศไทยในปัจจุบัน รัฐบาลให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของคนในสังคม และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีภารกิจโดยตรงในเรื่องดังกล่าว โดยเฉพาะภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยกองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งมีหน้าที่เฝ้าระวัง ติดตาม วิเคราะห์และรายงานสถานการณ์ทางสังคม รวมถึงการเป็นศูนย์กลางข้อมูลทางสังคมแก่ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ในการประชุมผู้บริหารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2561 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีนโยบายและข้อสั่งการให้จัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคมเสนอต่อคณะรัฐมนตรี ทุก 3 เดือน (รายไตรมาส) โดยให้ทุกหน่วยงานของกระทรวงเป็นผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าว กระทรวงฯ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานวิเคราะห์ และรายงานสถานการณ์ทางสังคม เมื่อเดือนมีนาคม 2561 ประกอบด้วยผู้แทนจากทุกหน่วยงานของกระทรวงเป็นคณะทำงาน มีผู้ศึกษาในฐานะที่ปรึกษาวิชาการพัฒนาสังคม เป็นประธานคณะทำงาน ผู้อำนวยการกองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นคณะทำงานเลขานุการ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะในการกำหนดแนวทางการเฝ้าระวัง ติดตาม วิเคราะห์รายงานสถานการณ์ทางสังคมและเตือนภัยทางสังคม กำหนดกรอบ ประเด็นการจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคม และเตือนภัยทางสังคม การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศด้านสถานการณ์ทางสังคม รวมทั้งการผลักดันให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ในทุกภาคส่วน

คณะทำงานวิเคราะห์และจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคมได้ดำเนินการวิเคราะห์ และจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคม รายไตรมาส ปี 2561 มาแล้ว 2 ครั้ง ได้แก่ รายงานสถานการณ์ทางสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ไตรมาส 1 (มกราคม - มีนาคม 2561) และไตรมาส 2 (เมษายน - มิถุนายน 2561) การศึกษาการพัฒนาระบบการจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ที่ผ่านมา เพื่อนำมาศึกษาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคต่างๆ วิธีการแก้ไขปัญหา และสรุปเป็นบทเรียนจากการทำงาน นอกจากนี้ยังได้ศึกษาการพัฒนาระบบการจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคม จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคมตามบทบาทของกระทรวงฯ ในฐานะที่เป็นองค์กรนำด้านสังคมต่อไป

จากการทบทวนกระบวนการจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ไตรมาสที่ 1 และไตรมาสที่ 2 พบว่า ขั้นตอนกระบวนการจัดทำรายงานในแต่ละไตรมาสมีหลายขั้นตอน ที่สำคัญ คือ การกำหนดกรอบแนวคิดในการจัดทำรายงาน การติดตามสถานการณ์ทางสังคมและวิเคราะห์ประเด็นเพื่อจัดทำรายงาน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงาน การเสนอรายงานต่อคณะรัฐมนตรี การแถลงข่าวประชาสัมพันธ์เพื่อการเตือนภัยทางสังคม และการเผยแพร่รายงานให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์

จากการสรุปทบทเรียนของคณะทำงานวิเคราะห์ และจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคม พบว่ามีปัญหา และอุปสรรคในการจัดทำรายงานหลายประการ ปัญหาสำคัญที่ต้องการการปรับปรุงแก้ไข ได้แก่

1. การกำหนดประเด็นการจัดทำรายงาน ยังไม่สามารถนำประเด็นที่สาธารณชนให้ความสนใจมากำหนดไว้ในรายงานได้อย่างคมชัด ต่อเนื่อง ซึ่งพบว่า มีสาเหตุมาจากทีมจับกระแสสังคม ซึ่งเป็นกลไกการสนับสนุนข้อมูลยังไม่เข้าใจถึงแนวคิดและที่มาของนโยบายการจัดทำรายงานตามข้อสั่งการและมีการย้าย สับเปลี่ยนตัวบุคคลในคณะทำงานทำให้การทำงานขาดความต่อเนื่อง และปัญหาเรื่องการจัดระบบคลังข้อมูล เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ ในการวิเคราะห์ประเด็นและจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน พบว่ามีข้อจำกัดเรื่องสถิติข้อมูล เช่น ข้อมูลต้นทางไม่ชัดเจน หรือไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาและชี้แนะสังคมได้อย่างมีความเชื่อมั่น

3. การเสนอรายงานฯ ต่อคณะรัฐมนตรี ซึ่งต้องจัดทำวีดิทัศน์ประกอบรายงานยังมีจุดอ่อนในเรื่องเทคนิคการนำเสนอ เนื่องจากขาดแคลนข้อมูลคลังภาพที่นำมาใช้ในการจัดทำวีดิทัศน์เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคไม่เพียงพอ และไม่มีการวางแผนงบประมาณสำหรับจัดจ้างเอกชนดำเนินการ

4. ยังไม่มีการติดตามผลการนำรายงานไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคมจากมุมมองของผู้ทรงคุณวุฒิ มีดังต่อไปนี้

แนวคิดในการจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคม เกิดจากภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาสังคมและสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับประชาชนตามนโยบายรัฐบาล กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงต้องมีการสื่อสารให้ประชาชนทราบภารกิจ บทบาทของกระทรวงฯ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา การจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคม จึงเป็นเสมือนเครื่องมือในการ

สื่อสารให้กับประชาชนเข้าใจการปฏิบัติงานของกระทรวง ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยสะดวก เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประชาชนได้รับประโยชน์

การจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคม ตามนโยบายและข้อสั่งการของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงเป็นการนำเสนอข้อเท็จจริงที่เกิดในสังคมในประเด็นต่อไปนี้

1. ประเด็นทางสังคมที่อยู่ในความสนใจของประชาชนและสื่อมวลชน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในขณะนั้น
2. เป็นปรากฏการณ์ที่มีแนวโน้มว่าจะกลายเป็นปัญหาของสังคมในอนาคต
3. ผลการดำเนินงานตามนโยบายที่กระทรวงฯ ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล และข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา

สำหรับกลไก กระบวนการจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคมที่ดำเนินการในปัจจุบัน ในความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นว่า มีจุดอ่อนอยู่ 2 ประการ คือ

1. การกำหนดประเด็นในการรายงานสถานการณ์ทางสังคม ยังไม่มั่นใจว่าตรงกับกระแสสังคม ซึ่งอยู่ในความสนใจของประชาชนและสื่อมวลชน
2. การเสนอรายงานต่อคณะรัฐมนตรี ซึ่งกระทรวงให้ความสำคัญกับการจัดทำวิดิทัศน์ประกอบการนำเสนอรายงาน พบว่า ยังมีจุดอ่อน เรื่องการเขียนสคริปและเทคนิคการนำเสนอ เนื่องจากประสบปัญหาเรื่องข้อมูลคลั่งภาพขาดแคลนเครื่องมือและอุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานและยังไม่เป็นมืออาชีพ

ผู้ทรงคุณวุฒิ มีข้อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคม ดังต่อไปนี้

1. การจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคม ต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับ โดยการนำปรากฏการณ์ทางสังคม มาเป็นตัวอย่างในการสื่อสารกับประชาชน มีมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหา
2. ให้มีหน่วยจับกระแสสังคม โดยให้ภาคประชาสังคมมีส่วนร่วม
3. ใช้วิธีการทำงานเชิงรุก ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลรายงานฯ กับประเด็นข่าวเหตุการณ์สำคัญที่อยู่ในความสนใจของประชาชนได้อย่างฉับไว ทันทเหตุการณ์และให้ความสำคัญกับการเตือนภัยเพื่อการป้องกันปัญหา

4. หาแนวทางแก้ไขปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคซึ่งมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์และเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรฝ่ายเทคนิคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนาระบบการจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดังต่อไปนี้

1. การติดตามสถานการณ์ทางสังคมและการวิเคราะห์ประเด็นเพื่อจัดทำรายงาน

1.1 ให้มีเวทีแลกเปลี่ยนข้อมูลสถานการณ์ทางสังคมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาสังคม รวมทั้งสื่อมวลชน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของคนทำงานในการวิเคราะห์ และชี้แนะสังคมได้อย่างตรงประเด็น

1.2 นำผลการสำรวจความเห็นของประชาชน (โพล) ที่มีต่อปัญหาสังคมมาใช้ประโยชน์ในการจับกระแสสังคม

1.3 ให้มีกลไกระดับกรมเป็นกลไกสนับสนุนข้อมูลการวิเคราะห์และรายงานสถานการณ์ทางสังคมให้กับคณะทำงาน ปลายประสานการทำงานกันแบบไร้รอยต่อ

2. การรายงานสถานการณ์ทางสังคม

2.1 พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และเขียนรายงาน และจัดระบบข้อมูลภาพเพื่อใช้ในการจัดทำวีดิทัศน์ประกอบการรายงานต่อคณะรัฐมนตรี

2.2 พัฒนารูปแบบการเสนอรายงานให้เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้เผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น Facebook, Instagram ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ และเข้าถึงได้ โดยสะดวกรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นช่องทางให้ประชาชนเข้าใจ เรียนรู้ และตระหนักในปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคม

2.3 ควรรหา Bench Mark เพื่อตอบเป้าหมายระยะยาวเพื่อยกระดับคุณภาพสังคม

2.4 ส่งต่อการแก้ปัญหาด้านเทคนิคในการนำเสนอรายงานสถานการณ์ทางสังคมต่อคณะรัฐมนตรี ด้วยการจัดทำวีดิทัศน์ ได้แก่ ปัญหา เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคที่มีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน การขาดอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และการวางแผนด้านงบประมาณในการผลิตวีดิทัศน์ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ปัญหา เนื่องจากฝ่ายบริหารให้ความสำคัญกับเทคนิคการนำเสนอรายงานต่อคณะรัฐมนตรีด้วยวีดิทัศน์

3. การแถลงข่าว ประชาสัมพันธ์เพื่อการเตือนภัยทางสังคม

3.1 ควรนำปรากฏการณ์ทางสังคมที่เป็นกระแสสังคมมาเป็นตัวอย่างในการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้เข้าใจง่าย ตรงประเด็นความสนใจของประชาชนและสื่อมวลชน ควรมีการสื่อสารกับประชาชนได้อย่างฉับไว ทันเหตุการณ์ โดยให้มีผู้รับผิดชอบในหลายๆระดับให้ความสำคัญกับการทำงานเชิงรุก การแถลงข่าวควรมีการสื่อสารบทบาทของกระทรวงฯ ให้ประชาชนทราบ และมีทางออกให้กับประชาชนในกรณีที่ประชาชนต้องการความช่วยเหลือจากกระทรวง

3.2 เพิ่มช่องทางปฏิบัติการด้านประชาสัมพันธ์ นอกจากการแถลงข่าว เช่น สื่อ Social Media Facebook Instagram ฯลฯ หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางราชการ พม. Connect

4. การผลักดันให้เกิดการใช้ประโยชน์จากรายงานสถานการณ์ทางสังคม

4.1 การป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมไม่สามารถดำเนินการได้โดยหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเพียงลำพัง ซึ่งควรหาแนวทางสนับสนุนส่งเสริมให้หน่วยงานภายในกระทรวง และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลในรายงานสถานการณ์ทางสังคมไปใช้ประโยชน์ในการทำงานเชิงบูรณาการ

4.2 ให้มีกลไกติดตามการนำข้อมูลรายงานสถานการณ์ทางสังคมไปใช้ประโยชน์ในการป้องกันแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และการรายงานผลการแก้ไขปัญหาต่อเนื่อง ซึ่งกระทรวงฯ สามารถนำรายงาน VDO Conference มาใช้ในการติดตามการดำเนินงานของพื้นที่ และขอความร่วมมือจากกลไกการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวง
