

## บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG 5810036\_5

ชื่อโครงการ : โครงการวิจัยระบบบูรณาการการเยียวยาและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ย้ายถิ่นอันเนื่องมาจากปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษา จังหวัดสงขลา

ชื่อนักวิจัย : ดร.ไกรยส ภัทราวาท

E-mail Address : Kraiyos@QLF.or.th

ระยะเวลาโครงการ 10 สิงหาคม 2558 – 9 สิงหาคม 2559

โครงการวิจัยระบบบูรณาการการเยียวยาและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ย้ายถิ่นอันเนื่องมาจากปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษา จังหวัดสงขลา ได้วิเคราะห์ปัญหาที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงต่างๆประสบในการเยียวยาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะปัญหาช่องว่างการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยตนเอง และปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชนผู้ต้องการได้รับการเยียวยา ซึ่งส่งผลทั้งต่อคุณภาพและความเหลื่อมล้ำในการบริการประชาชนผู้ได้รับผลกระทบซึ่งไม่อาจประเมินมูลค่าได้เป็นตัวเงิน โครงการวิจัยได้นำเสนอกรอบแนวคิดความไม่สมมาตรด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information Asymmetry) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาช่องว่างและแนวทางการแก้ไขอย่างเป็นระบบ ซึ่งพบว่าต้นตอของปัญหาการทำงานเยียวยาในพื้นที่เกิดมาจากปัญหาความไม่สมมาตรของข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชนที่ได้สร้างต้นทุนการดำเนินการเยียวยาที่ไม่จำเป็นให้แก่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เมื่อต้นทุนการดำเนินการเยียวยาสูงเกินกว่าที่ผู้รับบริการจะแบกรับไหว หรือสูงเกินกว่าที่ผู้ให้บริการจะสามารถดำเนินการได้ในทางปฏิบัติ จึงเกิดช่องว่างการเยียวยาระหว่างภาครัฐและประชาชน ทำให้มีประชาชนจำนวนมากไม่ได้รับการเยียวยาหรือได้รับการเยียวยาที่ล่าช้าในทางปฏิบัติ ด้วยเหตุนี้โครงการจึงได้วิจัยพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาทั้งระหว่างหน่วยงานผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ และระหว่างหน่วยงานของรัฐที่จำเป็นต้องทำงานร่วมกันขึ้น และทดลองใช้ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

ผลการทดลองใช้ระบบสารสนเทศโดยเจ้าหน้าที่จากทั้ง 6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาในพื้นที่จังหวัดสงขลาเบื้องต้นประมาณ 1 เดือนพบว่าระบบสามารถช่วยค้นหาประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงที่หลุดออกนอกระบบการเยียวยาภาครัฐได้ 5 คน และช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพหน่วยงานของรัฐทั้ง 6 หน่วยงานในการทำงานเยียวยาประชาชนได้มากขึ้นประมาณ 70% ผ่านการลดต้นทุนทั้งจากฝั่งภาครัฐและภาคประชาชนด้านการดำเนินการด้านจัดการข้อมูลและ

การลดต้นทุนการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐ และระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชนลง และผ่านการเพิ่มมูลค่าของการเยียวยาทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่ประชาชนรับรู้จากการมีระบบลงทะเบียนล่วงหน้าและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และช่องทางการเยียวยาให้แก่ประชาชนในพื้นที่เมื่อเทียบกับกระบวนการเยียวยาแบบเดิมที่ประชาชนจำนวนมากแทบไม่รู้สิทธิของตนเองและไม่ทราบแนวทางการดำเนินการขอเข้ารับการเยียวยาเลย ด้วยความสำเร็จเบื้องต้นนี้ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลาจึงได้ระดมความร่วมมือระหว่าง 8 องค์กรที่มีภารกิจการเยียวยาประชาชนในจังหวัดสงขลาและหน่วยงานระดับชาติร่วมลงนามความร่วมมือในบันทึกความร่วมมือในการสนับสนุนการวิจัยพัฒนาระบบบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเยียวยาและการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดสงขลาเพื่อขยายผลการดำเนินงานของโครงการวิจัยนี้อย่างยั่งยืนในจังหวัดสงขลาและในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อไป

#### **คำสำคัญ:**

จังหวัดชายแดนภาคใต้, ระบบสารสนเทศ, ปัญหาความไม่สมมาตรของข้อมูล, การเยียวยา, จังหวัดสงขลา, การบูรณาการข้อมูลภาครัฐ, การย้ายถิ่นประชากร, การพัฒนาคุณภาพชีวิต, ปัญหาความไม่สงบ

## **Abstract**

**Project code :** RDG 5810036\_5

**Project Title :** Integrating Humanitarian Relief and Developmental Support System for Conflict-driven Migrants from Ethnic Armed Conflict of Thailand Southern Boarder Provinces : A case Study of Songkhla Province

**Investigators :** Dr.Krai Yos Patrawart

**E-mail Address :** Kraiyos@QLF.or.th

**Project Duration :** 10 August 2015 – 9 August 2016

This project has studied the problems of humanitarian relief and supports to the victims of violent armed conflict in the Deepsouth boarder provinces who live in Songkhla area. We employ the asymmetric information framework to analyze and develop the potential solution to the problems. The framework has shed light on the better understanding on the root cause of humanitarian relief and support problem which due mainly to the high transaction costs on both sides of governmental officials and victims to process complex procedures required for receiving humanitarian relief and support. With this improved knowledge from the research program, we develop the Integrating Humanitarian Relief and Developmental Support System through the participatory and inclusive consultation with all key stakeholders and responsible governmental agencies in Songkhla. After an initial pilot of the integrated information system over 1 month, the system not only can identify several missing victims who have been not received the entitled relief and financial supports for over 5 years but also help improve the efficiency of governmental officials to serve victims by 70-80% based on the significantly reduced transaction costs and time consumption by the reduction of paperwork and real-time communication between related governmental offices. As a result, 6 local governmental offices have signed the Memorandum of Understanding together to formally use the system developed in this project in serving victims in Songkhla area and authorize the data sharing between each agencies for the next 2 years.

**Keywords:** Migration, Armed Conflict, Thailand, Integrated System, Deepsouth, Humanitarian Relief, Developmental Supports, Information System, Asymmetric Information