

การให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง

กรณีศึกษา: สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี¹

โสภณิก พรหมตีบ²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่งของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี คือ การมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา พัฒนาตนเองให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ และสามารถสร้างรายได้ ออกไปประกอบอาชีพ อยู่กับครอบครัวและคืนสู่สังคมโดยที่กระบวนการพัฒนาจะมุ่งเน้นความต้องการของผู้ใช้บริการในสถานคุ้มครองฯ และการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่และชุมชนเป็นหลัก พัฒนาให้เกิดการพึ่งพาตนเองในรูปแบบการรวมกลุ่ม เพื่อสร้างกลุ่มที่เข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้และขยายผลไปสู่ครอบครัวชุมชน

คำสำคัญ ช่วยเหลือเขา เพื่อให้เขาสามารถช่วยเหลือตนเองได้

บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) อยู่ในห้วงเวลาของการปฏิรูปประเทศเพื่อแก้ปัญหาพื้นฐานหลายด้านที่สั่งสมมานานท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดมากขึ้น การแข่งขันด้านเศรษฐกิจจะเข้มข้นมากขึ้น สังคมโลกจะมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกันมากขึ้นเป็นสภาพไร้พรมแดน การพัฒนาเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและจะกระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก(แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564) จึงส่งผลให้เกิด “ความเหลื่อมล้ำทางสังคม” ส่งผลให้เกิดความยากจนที่มากขึ้นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดปัญหาหนี้และปัญหาอื่นๆ ตามมาในสังคม เมื่อพิจารณาจากความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่เกิดขึ้น ส่งผลให้มีคนด้อยโอกาสเกิดขึ้นกล่าวได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของความด้อยโอกาสทุกกลุ่มเป้าหมาย ปัญหาเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อให้ครอบครัวยากจน มีหนี้สินมาก ต้องไปประกอบอาชีพไกลจากภูมิลำเนาเดิม โครงสร้างครอบครัว

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง การให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง กรณีศึกษา สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

² นักศึกษาโครงการศึกษาพิเศษ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สำหรับนักบริหารรุ่นที่ 19

เปลี่ยนไปมีครอบครัวเดี่ยวและครอบครัวที่ไม่มีคู่สมรสมากขึ้น จนสภาพครอบครัวอยู่ในสภาวะอ่อนแอ เกิดปัญหาด้านสังคมจากครอบครัวช่วยเหลือดูแลพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเปลี่ยนเป็นต่างคนต่างอยู่ หรือไม่ดูแลและทอดทิ้งกลายเป็นคนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่ง คนขอทาน (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ, 2558, หน้า 11)

ปัญหาของคนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่งเป็นปัญหาที่มีมานานแล้วในสังคมของประเทศไทย และมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นตามลำดับอันก่อให้เกิดเป็นปัญหาสังคมที่เชื่อมโยงไปยังปัญหาอื่นๆ เช่น ความเป็น ระเบียบเรียบร้อยหรือปัญหาอาชญากรรมต่างๆ คนเร่ร่อนที่อาศัยอยู่ตามพื้นที่สาธารณะ เช่น ตามสวนสาธารณะหรือใต้สะพานข้ามทางแยกสามารถที่จะแยกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆด้วยกัน อันได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มของคนหาย กลุ่มที่ 2 กลุ่มของคนป่วยทางจิต หรือจิตเวช โดยสาเหตุหลักที่ทำให้มีคนเร่ร่อนตามพื้นที่สาธารณะนั้นจะมาจาก 2 ปัจจัยหลัก อันได้แก่ 1.) อาการป่วยทางจิต เช่น ไม่รู้ตัวว่าตัวเองเดินไปไหนซึ่งต่อมากจะกลายเป็นคนหาย ซึ่งบางครอบครัวก็ออกตามหา แต่บางครอบครัวก็ไม่ได้ติดตามหา เนื่องจากครอบครัวมีฐานะยากจนไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการติดตามคนหายหรือการรักษาอาการป่วยทางจิตได้ 2.) ปัญหาทางครอบครัว เช่น ไม่เหลือคนในครอบครัวต้องอยู่ตัวคนเดียว ครอบครัวมองว่าผู้ป่วยทางจิตเป็นภาระและบางคนก็ไม่อยากเป็นภาระของครอบครัวจึงออกมาใช้ชีวิตอยู่คนเดียวตามพื้นที่สาธารณะ (จักรพันธ์ โอฬาริกชาติ, 2561, หน้า 46-47)

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี สังกัดกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งภารกิจหลัก มีหน้าที่ให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 มีนิยามตามมาตรา 3 ซึ่งให้ความหมายของคนไร้ที่พึ่ง ไว้ว่า “บุคคลที่ไร้ที่อยู่อาศัยและไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ และบุคคลที่อยู่ในสภาวะยากลำบากและไม่อาจพึ่งพาบุคคลอื่นได้ ซึ่งมาขอรับบริการภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 และพระราชบัญญัติควบคุมคนขอทาน พ.ศ. 2559 สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรีมีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 11 จังหวัด คือ ปทุมธานี นครนายก ชลบุรี พระนครศรีอยุธยา ปราจีนบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา สมุทรปราการ และสมุทรสาคร ซึ่งมีหน้าที่ดูแลคนไร้ที่พึ่งเฉพาะเพศหญิง อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป มีการจัดสวัสดิการสังคมให้กลุ่มคนไร้ที่พึ่งมาขอรับบริการนั้น แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) บริการด้านปัจจัยสี่ คือ ที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค 2) บริการด้านสังคมสงเคราะห์ คือ จัดทำทะเบียนประวัติ ติดต่อญาติ ให้คำแนะนำปรึกษาแก้ไขปัญหา บำบัดฟื้นฟูสภาพจิตใจ นำผู้ใช้บริการไปเยี่ยมบ้าน เยี่ยมบุตร จัดกิจกรรมตามประเพณี 3) บริการด้านการฝึกอาชีพ (อาชีวบำบัด) เพื่อให้เกิดการผ่อนคลายความตึงเครียด เช่น การทอเสื่อ จักสาน การตัดเย็บเสื้อผ้า นวดฝ่าเท้า และการเกษตร 4) บริการด้านกิจกรรมนันทนาการ คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มตามความสนใจ เช่น กลุ่มแอโรบิก ดนตรีบำบัด ศิลปะบำบัด เกมส์ ฯลฯ (รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2561, สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี, 2561)

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จึงมีความสนใจที่จะวิจัยการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการในด้านการจัดสวัสดิการสังคมแก่คนไร้ที่พึ่งให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาจึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) จำนวน 8 คน

โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ยุทธศาสตร์และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง และวางแผนการดำเนินงาน จำนวน 3 คน

2.2 เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้จัดแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า

ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview or Formal interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย กระบวนการทำให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า

จากการประมวลและสรุปแนวคิดสวัสดิการสังคม จะพบว่าเป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาอังกฤษว่า welfare มีความหมายครอบคลุมถึง สวัสดิการในทางเศรษฐศาสตร์ (economic welfare) และสวัสดิการสังคม (Social welfare) สวัสดิการ ในทางเศรษฐศาสตร์ถือเอาความเชื่อและความพอใจของผู้บริโภคเป็นตัวกำหนด ถ้าพอใจมากก็ถือว่าได้ สวัสดิการมาก ส่วนสวัสดิการสังคมจะถือเอาความจำเป็นของสังคมส่วนรวมเป็นตัวกำหนด และในหลายๆ สังคม เห็นพ้องกันว่าสวัสดิการเป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องเข้าถึง และจะต้องได้รับ เพราะเป็นเรื่องของสิทธิพื้นฐาน สังคม (Social basic right) ของทุกคน (ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ, 2547)

สวัสดิการสังคม มีความหมายครอบคลุมไปถึงการดำเนินการทุกอย่างของภาครัฐและเอกชน เพื่อช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ หรือกลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคม เป็นชาติ ผู้ที่ไม่สามารถช่วยตนเองให้มีความสุขทั้งทางกายและจิตใจ ให้มีปัจจัยอันจำเป็นแก่การดำรงชีพ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ตลอดจนการบำบัดโรคภัยไข้เจ็บ การศึกษาอบรมตามสมควรแก่อัธยาศัย และความรู้ที่จะทำมาหาเลี้ยงชีพโดยสุจริต เพื่อความเรียบร้อยและความเป็นปึกแผ่นของสังคมเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่คำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความเป็นธรรมในสังคมโดยประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสวัสดิการสังคม (กรมพัฒนาสังคม, 2559, หน้า 20)

จากสาระของสวัสดิการสังคมข้างต้นนั้น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2550, หน้า 21 - 22) ได้รวบรวมและสรุปรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมดังนี้

รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย พบว่ารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมไทย มีรากฐานมาจากการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง สังคม ศาสนา วัฒนธรรม รวมทั้ง อิทธิพลจากแนวคิดตะวันตกที่เชื่อว่า หลังยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลให้ระบบสวัสดิการสังคมในอดีตที่ผ่านมาต้องปรับตัวใหม่ เนื่องจากความหลากหลายของชนเผ่า เชื้อชาติ วัฒนธรรมมีมากขึ้น การจัดสวัสดิการจึงต้องให้ความสำคัญกับมนุษย์ทุกคน “รายงานการศึกษาเรื่อง ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย”, หน้า 4-7)

ในส่วนของคุณสมบัติที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ดังนี้

1. กระบวนการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี มีดังนี้
 - 1.1 การให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่งมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางการพัฒนา มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาอาชีพตามการให้บริการสวัสดิการสังคมที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงจัดขึ้น เพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้

1.2 การให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง เน้นความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลักเน้นการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ชุมชน และครอบครัว

1.3 มีการพัฒนาให้เกิดการพึ่งพาตนเองได้

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี

2.1 ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการให้บริการสวัสดิการสังคมของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่

2.2 ปัญหาการประสานของเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่รวมถึงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ป่วยจิตเวช ทำให้การช่วยเหลือในบางกระบวนการอาจล่าช้า ไม่ครอบคลุม

2.3 ปัญหาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและมีภาระงานมากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ

2.4 ปัญหาด้านความไม่ต่อเนื่องด้านการดำเนินการ เกิดจากการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี

3.1 มีการปรับแนวคิดและทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง

3.2 เจ้าหน้าที่ควรมีการวางแผนบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน

3.3 มีการติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3.4 ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการกำหนดแนวทางการพัฒนาของตนเองและมีการจัดทำแนวทางการขับเคลื่อน (Road Map) ที่เหมาะสมกับศักยภาพของผู้ใช้บริการ

3.5 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างความร่วมมือระหว่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

กระบวนการการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) การให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่งมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางการพัฒนา มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาอาชีพตามการให้บริการสวัสดิการสังคมที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงจัดขึ้นเพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยพร พิบูลศิริ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ

ความสำเร็จการจัดสวัสดิการสังคมองค์กรชุมชน ผลการวิจัยสรุปว่า สวัสดิการสังคมมีรากฐานมาจากความรู้สึกห่วงใยที่คนในสังคมมีต่อเพื่อนมนุษย์อีกกลุ่มหนึ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพคนสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

2) การให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง เน้นความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เน้นการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ชุมชน และครอบครัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยพร พิบูลศิริ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการจัดสวัสดิการสังคมองค์กรชุมชน ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยที่เป็นเป้าหมายร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรชุมชน มีปัจจัยร่วมคือ การสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง ยั่งยืน คนในชุมชนมีความสุข เกิดความมั่นคงทางจิตใจ อันส่งผลให้เกิดสันติสุขในสังคม ทุกคนมีคุณค่าและมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม โดยผ่านองค์กรชุมชน

3) มีการพัฒนาให้เกิดการพึ่งพาตนเองได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิจิตร ระวิวงศ์ (อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมะกุล, 2553, หน้า 9) ได้กล่าวสรุปว่า การให้บริการสวัสดิการสังคมมีจุดมุ่งหมายเพื่อความยั่งยืนที่ดี มีหลักประกัน ให้พึ่งพาตนเองได้ งานสวัสดิการสังคมไม่เพียงแต่จะช่วยเหลือ หรือแก้ไข ปัญหาแก่บุคคลที่ประสบความเดือดร้อนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงมาตรการป้องกันและส่งเสริมสวัสดิการสังคม ให้ดีขึ้นด้วย

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการให้บริการสวัสดิการสังคมของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทิน อ่อนอุบล (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตชนบท จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยสรุปว่า อุปสรรคในการขับเคลื่อนการบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตชนบท จังหวัดชัยภูมิ เพราะผู้สูงอายุขาดความรู้ ความเข้าใจในการบริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2) ปัญหาการประสานของเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ รวมถึงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ป่วยจิตเวช ทำให้การช่วยเหลือในบางกระบวนการอาจล่าช้า ไม่ครอบคลุม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรอนันต์ กิตติมั่นคง (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมาและเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมาโดยจำแนกตามภูมิภาคเป็นเขตเทศบาลนคร เขตเมืองและเขตชนบท ผลการวิจัยสรุปว่า การประสานงานและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอจากเจ้าหน้าที่รัฐทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเองและพร้อมที่ร่วมมือด้วย หากขาดความใส่ใจในการดำเนินงานผู้สูงอายุในพื้นที่ก็จะไม่เอ่ยกร่วมมือในการปฏิบัติงานต่างๆ

3) ปัญหาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและมีภาระงานมาก ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลทท์ Millet (อ้างถึงใน ไพศาล ประโทธิเทศ, 2547, หน้า 13 - 14) กล่าวว่า นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอ ภาควันและให้

รวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) ปัญหาด้านความไม่ต่อเนื่องด้านการดำเนินการ เกิดจากการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศธร (อ้างถึงใน ไพศาล ประโทธิเทศ, 2547, หน้า 13 - 14) กล่าวว่า การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิง รัษฎบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) มีการปรับแนวคิดและทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยพร พิบูลศิริ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการจัดสวัสดิการสังคมองค์กรชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการจัดสวัสดิการสังคมองค์กรชุมชนต้องมีการปรับแนวคิดและปรับทัศนคติของคนในชุมชนด้วยความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และร่วมมือกันอย่างเข้าใจ

2) เจ้าหน้าที่ควรมีการวางแผนบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน สอดคล้องกับแนวคิด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทิน อ่อนอุบล (2541) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตชนบท จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตชนบท จังหวัดชัยภูมิจะมีการวางแผนการดำเนินงานที่ดี ทำให้งานสำเร็จและลุล่วงไปได้ด้วยดี

3) มีการติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤดี ดำรงรัตน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกลุ่มสะเก จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสงเคราะห์มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสถานสงเคราะห์อยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากมีการติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

4) ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการกำหนดแนวทางการพัฒนาของตนเอง และมีการจัดทำแนวทางการขับเคลื่อน (Road Map) ที่เหมาะสมกับศักยภาพของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยพร พิบูลศิริ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการจัดสวัสดิการสังคมองค์กรชุมชน ผลการวิจัยสรุปว่า กระบวนการที่นำไปสู่ความสำเร็จในการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรชุมชน ประกอบด้วยขั้นตอนหรือบันไดความสำเร็จร่วม ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์และวิกฤติของชุมชน โดยกรรมการและผู้นำชุมชน การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนในทุกระดับและทุกกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งภาคีพัฒนาภายในและภายนอกชุมชน

5) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างความร่วมมือระหว่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยพร พิบูลศิริ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการจัดสวัสดิการสังคมองค์กรชุมชน ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการจัดสวัสดิการสังคมองค์กรชุมชนเกิดการพึ่งตนเองและการพัฒนาแบบยั่งยืนของชุมชน ภายใต้การเรียนรู้ การเอื้ออาทรและการแลกเปลี่ยนเผยแพร่ความรู้ร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. “ทัศนคติ และความเข้าใจที่ถูกต้อง” ของผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการหรือกลุ่มบุคคลไร้ที่พึ่งที่ต้องมีความรู้ในการให้บริการสวัสดิการสังคมที่เป็นจริงรอบด้าน ทั้งทัศนคติ ความคิด มุมมองที่ถูกต้องให้ความเป็นธรรม และตระหนักในสิทธิที่ต้องได้รับการเคารพในความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน
2. การกำหนดนโยบาย แผนงาน/โครงการการให้บริการสวัสดิการสังคม
3. การถอดบทเรียน “การให้บริการสวัสดิการสังคมที่ดี” เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการบริหาร การจัดการ ในการนำไปประยุกต์ใช้ ในสถานคุ้มครองฯในแต่ละพื้นที่ที่มีคุณลักษณะเฉพาะต่างกันไป
4. ควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานที่เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบร่วมกันโดยผ่านการประชุมพูดคุยจนเข้าใจชัดเจน เมื่อผู้ปฏิบัติงานแต่ละส่วน แผนก สามารถเชื่อมโยงและมองเห็นถึงความเกี่ยวข้องและผลกระทบที่เกิดขึ้นซึ่งกันและกันระหว่างงาน ในความรับผิดชอบของตนกับงานในกระบวนการหรือขั้นตอนต่อไปแล้วก็ย่อมมีผลให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.(2559).รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินงานมาตรฐานการจัดบริการคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง.พิมพ์ครั้งที่1.กรุงเทพมหานคร:ร้านเจฟรี่นท์.

กองคุ้มครองและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตส่วนมาตรฐานการจัดสวัสดิการบริการสวัสดิการสังคม.(2558).รายงานเรื่องมาตรฐานการจัดบริการกลุ่มเป้าหมายในสถานคุ้มครอง. กรุงเทพมหานคร: บริษัททบทวนการพิมพ์ จำกัด.

กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์.(2553).ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์. พิมพ์ครั้งที่5.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยพร พิบูลศิริ.(2551).การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการจัดสวัสดิการสังคมองค์กรชุมชน. ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2562

จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/NDJ/article/view/2808/2195>

นฤดี ดำรงรัตน์.(2555).ความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรี.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พรอนันต์ กิตติมั่นคง.(2547). ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา),มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

รัชณี สุตจิตร.(2552).แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสวัสดิการสังคมของหน่วยงานในสังกัด.ค้นเมื่อ7 เมษายน 2562

จาก <http://www.mfa.go.th/dvifa/contents/filemanager/files/nbt/nbt1/IS1063.pdf>

สมพิศ มีสุข.(2554).ความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตำบลห้วยสารารญ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์.วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์),มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

สุทิน อ่อนอุบล.(2541).ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตชนบทจังหวัดชัยภูมิ.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาสังคมวิทยาการพัฒนา) มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อุชุกร เหมือนเดช (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา), มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.