



กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557

โดย

นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557

โดย

นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์



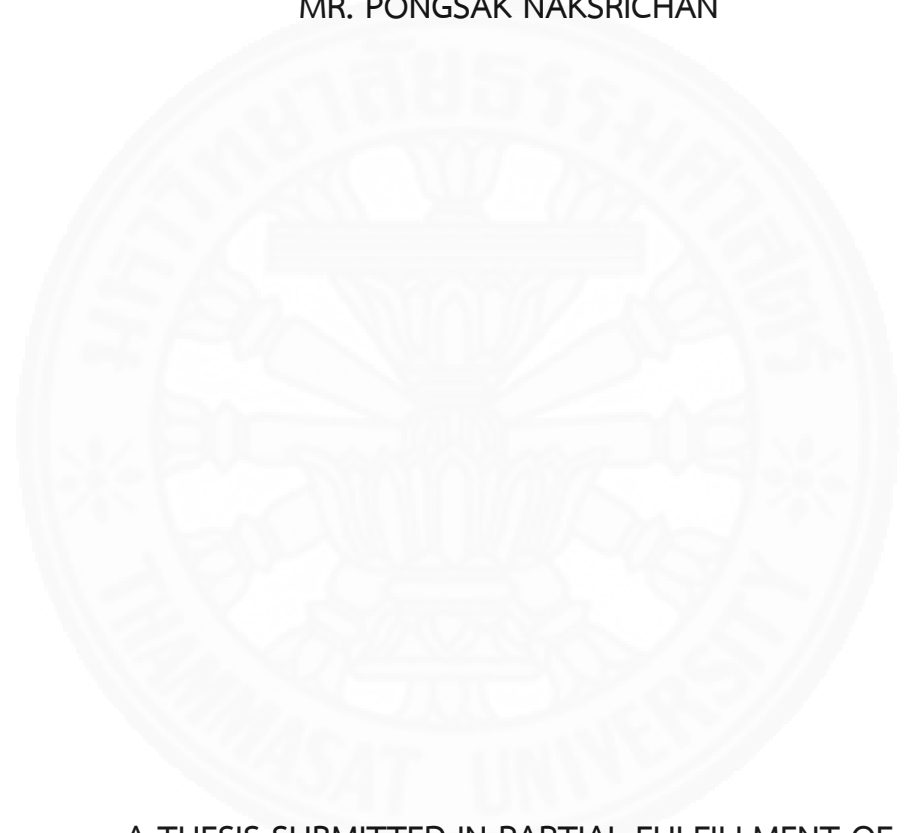
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



SOCIAL WELFARE PROCESS TO PROTECTION FOR THE DESTITUTE
DUE TO THE DESTITUTE PROTECTION ACT B.E.2557

BY

MR. PONGSAK NAKSRICHAN



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF
SOCIAL WORK IN SOCIAL WELFARE ADMINISTRATION AND POLICY
DEPARTMENT OF SOCIAL WORK
FACULTY OF SOCIAL ADMINISTRATION
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2015
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์

เรื่อง

กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557

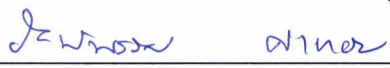
ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2559

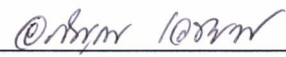
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


(รองศาสตราจารย์ ดร. กิติพัฒน์ นนทปัทมดูลย์)

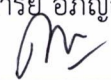
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก


(ศาสตราจารย์ ระพีพรรณ คำหอม)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม


(รองศาสตราจารย์ อภิญา เวชชัย)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์ ดร. โกวิท พวงงาม)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557
ชื่อผู้เขียน	นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์
ชื่อปริญญา	สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม)
สาขา/คณะ/มหาวิทยาลัย	การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ศาสตราจารย์ ระพีพรรณ คำหอม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	รองศาสตราจารย์ อภิญญา เวชยชัย
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง และสำรวจความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology) คือ การสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากทีมสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาสังคม นักจิตวิทยา พยาบาล นักกิจกรรมหรือครูฝึกอาชีพ และผู้ดูแล และสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารหน่วยงาน 4 ท่าน รวมทั้งสิ้น 310 คน วิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่า t-test และ F-test ซึ่งผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักพัฒนาสังคม เน้นงานลงพื้นที่ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำงานระหว่าง 1 เดือน-5 ปี หน่วยงานที่ปฏิบัติ คือ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ภาพรวมผลการศึกษาระดับการปฏิบัติของทีมสหวิชาชีพตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการประสานส่งต่อ ยากเว้น ด้านการประเมินวางแผน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ส่วนใหญ่ไม่ได้มีการวางแผนฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล โดยใช้เครื่องมือ (Individual Rehabilitation Program: IRP) ขณะที่ภาพรวมผลการศึกษาความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่มีการดำเนินกิจกรรมร่วมกับครอบครัว ชุมชนให้มีการเข้าใจและยอมรับคนไร้ที่พึ่ง ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปกับระดับการปฏิบัติงานและความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งและระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและหน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรกำหนดนโยบายการทำงานกับครอบครัวชุมชน ซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งปัญหา และพัฒนาระบบ Safety Net ให้มีความหลากหลาย โดยอาศัยความร่วมมือของเครือข่ายในการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรทั้งการฝึกอบรมความรู้และทักษะ ตลอดจนการพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมในการทำงาน รวมถึงควรส่งเสริมให้หน่วยงานมีการจัดการรายกรณี (Case Management) เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือที่มีความเฉพาะและตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: คนไร้ที่พึ่ง, การคุ้มครอง, กระบวนการจัดสวัสดิการสังคม

Thesis Title	SOCIAL WELFARE PROCESS TO PROTECTION FOR THE DESTITUTE DUE TO THE DESTITUTE PROTECTION ACT B.E.2557
Author	Mr. Pongsak Naksrichan
Degree	Master of Social Work (Social Welfare Administration and Policy)
Department/Faculty/University	Social Welfare Administration and Policy Social Administration Thammasat University
Thesis Advisor	Professor Rapeepan Kumhom
Thesis Co-Advisor	Associate Professor Apinya Wechayachai
Academic Year	2015

ABSTRACT

The study “Social Welfare Process to Protection for the Destitute due to the Destitute Protection Act B.E.2557” aims to study the implementation of the right to access the social welfare of the destitute. The research methodology is the mixed methodology, through a survey gathering by questionnaire from a multidisciplinary team working on providing to protect for the destitute. They are social workers, social development worker, psychologists, nurses, vocational instructor, and caregivers. The in-depth interviews are from 4 senior executive agencies. There are a total of 310 people. All data are analyzed through frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. The study results are summarized follow;

A majority of the samples are female, aged between 31-40 years old, single, bachelor degree, performance as social development worker. The most of worker have to do the field visit. They work for 1 months - 5 years long at the protection center for the destitute and protection home for the destitute. And gathering the destitute of the multidisciplinary team on social welfare services in order to provide protection for the destitute due to the destitute protection act

B.E.2557. These study found in the highest level, special on transferal case except the assessment plan which found in the medium level. The individual rehabilitation program is not available by applying individual rehabilitation plan (IRP). The overall results of the study from the attitude of the multidisciplinary team found in high level, as the protect problem of the destitute. The activities together with the family and community are applied and they do understand and accept the destitute. In the analysis comparing the differentiate between the general levels of performance as the process of the destitute protection and attitude of the multidisciplinary team to serve of the welfare service for the protection of the destitute have found that the position and office time are different. There are different levels of performance. Significant at 0.05, and the sampling were married, study and department of different agencies have various opinions on the operation of the welfare services for the destitute protection vary significantly at 0.05.

From the study, the recommendations for the department of social development and welfare, the organization should provide the policy base-on, which were the cause of the problem. It also should develop a diverse safety net through the cooperation of network to work, as well as personnel development through the training, knowledge and skills. The self-studying should be encourage to the staff. The organization should promote and supporting to work with case by case management to achieve a specific and help meet the needs of the target audience effectively.

Keywords: The Destitute, Protection, Social Welfare Services Process

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557” ฉบับนี้เกิดจากการได้รับ “พลัง” และ “แรงกระตุ้น” ทางวิชาชีพจาก ศาสตราจารย์ ระพีพรรณ คำหอม ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตลอดจนความห่วงใย กำลังใจ คำปรึกษา และเวลาอันมีค่าของท่านในการตรวจแก้ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อความสำเร็จของเนื้อหา ระเบียบวิธี และมุมมอง นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ อภิญา เวชยชัย อาจารย์ที่ปรึกษาอีกท่านที่ให้ทั้งวิธีคิด คำแนะนำในการทำงาน และความรู้ทางวิชาการที่มีค่ายิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ว่า รวมถึง รองศาสตราจารย์ ดร.กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์ ที่กรุณาเป็นประธานในการสอบวิทยานิพนธ์ และให้ความรู้ทางวิชาการที่เข้มข้นสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการให้กับผู้ศึกษา คณาจารย์จากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ทุกท่าน ศาสตราจารย์ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณลักษณ์ เมียนเกิด ที่คอยถามไถ่ให้กำลังใจ คำแนะนำ และพลังจนสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนลุล่วงสมบูรณ์ได้

ขาดเสียไม่ได้ ผู้ศึกษาต้องขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโทสาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคมทุกท่าน คุณสุริมา วุฒิการ คุณสุนันทา สาระบุตร และคุณวิภาวี โพธิ์ทอง ที่ให้คำปรึกษา กำลังแรงใจและข่าวสารอันเป็นประโยชน์ยิ่งตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณกลุ่ม GenY เจ้เอ็ง พี่มด พี่บูต พี่ปอย เอียวิน และเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตทุกท่าน โดยเฉพาะท่านผู้อำนวยการ นุชนาฏ ผาดสุวรรณเดช ที่ท่านได้ถ่ายทอดแนวคิดดี ๆ ในการทำงาน ความรู้ มุมมอง และให้กำลังใจเสมอมา ขอคุณแม่เปิ้ล พี่เบิร์ด พี่นัท พี่ฝ่าย พี่ก๊ีบ พี่น้ำ พี่ก้อย กริ่ง เอมมา ที่ผ่านทั้งความสุขและอุปสรรคร่วมกันมา ขอขอบคุณกลุ่มเพื่อนอันเป็นที่รักยิ่ง ของขวัญ ออม ปอม ซา สิงห์ แสงดาว แนนท มะปราง ที่อยู่ข้าง ๆ และช่วยผ่อนคลายให้ผู้ศึกษาเป็นอย่างดี “ขอบคุณมาก ๆ นะ”

และบุคคลสำคัญของผู้ศึกษา นั่นคือ ครอบครัวอันเป็นที่รัก พ่อแม่ ที่คอยสนับสนุนลูกทุกประการ ทั้งยังให้ความเข้าใจ ความรัก และความสุขแก่ลูกเสมอมา มันเปี่ยมพลังและมีคุณค่ามาก

ท้ายสุด ขอคุณ “คนไร้ที่พึ่ง” ผู้เป็นครูที่ทำให้ผู้ศึกษาตระหนักถึง “คุณค่าความเป็นมนุษย์” และมีกำลังที่จะพัฒนางานต่อไป

นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(16)
สารบัญภาพ	(21)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 มูลเหตุจูงใจในการศึกษา	6
1.3 วัตถุประสงค์	8
1.4 ขอบเขตการศึกษา	8
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	8
1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร	8
1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่	8
1.5 นิยามศัพท์	9
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	11
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 แนวคิดคนไร้ที่พึ่ง	12
2.1.1 นิยามคนไร้ที่พึ่ง	12

2.1.2 การทบทวนสถานการณ์ในการคุ้มครองช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งในสังคมไทย	15
ยุคแรกเริ่ม	
2.1.2.1 ยุคเปลี่ยนแปลง	16
2.1.2.2 ยุคการพัฒนา	17
2.1.3 สถานการณ์และปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	19
2.1.3.1 สถานการณ์คนไร้ที่พึ่งประเทศไทย	19
2.1.3.2 เหตุแห่งการกลายเป็นคนไร้ที่พึ่ง	22
2.1.3.3 ปัญหาที่คนไร้ที่พึ่งเผชิญ	24
2.2 นโยบาย แผนยุทธศาสตร์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนไร้ที่พึ่ง	24
2.2.1 นโยบายในการจัดการปัญหาคนไร้ที่พึ่งในปัจจุบัน	24
2.2.1.1 กลไกระดับนโยบาย	25
2.2.1.2 กลไกระดับปฏิบัติการ	25
2.2.2 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)	26
สู่ทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564)	
2.2.3 แผนยุทธศาสตร์สวัสดิการสังคมไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2555-2559)	28
กับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	
2.2.4 ยุทธศาสตร์ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ	28
ผู้ด้อยโอกาส 4 ปี (พ.ศ.2556-2559)	
2.2.5 กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	30
2.2.5.1 พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2559 กับความเกี่ยวข้อง	30
ในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	
2.2.5.2 พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 ในฐานะ	31
จุดเริ่มต้นเกี่ยวกับการส่งเสริมการจัดระบบสวัสดิการสังคม	
2.2.5.3 ผู้ที่อยู่ในสภาวะยากลำบาก ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเป้าหมาย	32
คนไร้ที่พึ่งมีกลไกกฎหมาย 5 ฉบับ ที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือ	
2.2.5.4 ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง	32
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง	33
2.3.1 ความหมาย	33
2.3.2 รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง	35
2.3.2.1 รูปแบบการจัดสวัสดิการในสถานรองรับ	35
(1) การบริการทางสังคมพื้นฐาน	36

	(8)
(2) การคุ้มครองสวัสดิภาพ	36
(3) การส่งเสริมและพัฒนา	36
(4) การดำเนินการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	36
2.3.2.2 รูปแบบการจัดสวัสดิการในสถานแรกรับ	37
(1) การคุ้มครองสวัสดิภาพและให้บริการสิทธิขั้นพื้นฐาน	37
(2) การส่งเสริมและพัฒนา	37
(3) บริการด้านการป้องกัน	38
2.3.2.3 รูปแบบการจัดสวัสดิการในศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต	38
(1) การจัดบริการสิทธิขั้นพื้นฐานและการคุ้มครองสวัสดิภาพคนไร้ที่พึ่ง	38
(2) การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาทักษะตามความเหมาะสม	38
(3) บริการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	38
2.3.2.4 รูปแบบการช่วยเหลือและส่งเสริมสวัสดิการสังคมแก่คนไร้ที่พึ่งใน บริบทของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและ คนไร้ที่พึ่ง	39
(1) การจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน	39
(2) การคุ้มครองสวัสดิภาพ	39
(3) การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา	39
(4) การจัดบริการด้านการป้องกัน	40
2.3.3 กระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติ การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	40
2.3.3.1 กระบวนการแรกรับ	40
2.3.3.2 กระบวนการวางแผนให้ความช่วยเหลือ	40
2.3.3.3 กระบวนการดำเนินการความช่วยเหลือ	41
2.3.3.4 กระบวนการประสานส่งต่อ	41
2.3.3.5 กระบวนการติดตามและประเมินผล	42
2.4 แนวคิดว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	44
2.4.1 นิยามว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	44
2.4.2 กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	44
2.4.2.1 เจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	44
2.4.2.2 พระราชบัญญัติคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 มีมิติในการคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่งที่กว้างขึ้น	45

	(9)
2.4.2.3 การคุ้มครองสิทธิคนไร้ที่พึ่ง	46
2.4.2.4 สิทธิคนไร้ที่พึ่งพึงมีพึงได้	47
2.4.3 มาตรฐานการปฏิบัติงานตามประกาศของคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	48
2.4.3.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ	49
2.4.3.2 มาตรฐานด้านการเสริมสร้างความรู้ การฝึกอาชีพ และการจัดหาอาชีพ	49
2.4.3.3 มาตรฐานด้านการประสานเครือข่ายและการดำเนินงานกับหน่วยงานภายนอก	49
2.4.3.4 มาตรฐานด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย	50
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
2.5.1 สภาพปัญหาของคนไร้ที่พึ่ง	51
2.5.2 ความต้องการของคนไร้ที่พึ่ง	52
2.5.3 การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	53
2.5.4 การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง	55
2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา	57
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	58
3.1 วิธีการศึกษา	58
3.1.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคนไร้ที่พึ่ง	58
3.1.2 การศึกษาภาคสนาม (Field Study)	58
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	58
3.3 หลักเกณฑ์การคัดเลือกประชากร (Inclusion Criteria)	62
3.4 หลักเกณฑ์การคัดออกประชากร (Exclusion Criteria)	63
3.5 หลักเกณฑ์การยุติ	63
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	64
3.6.1 แบบสอบถาม	64
3.6.2 แบบสัมภาษณ์	65
3.6.3 เครื่องบันทึกเสียง	65
3.7 การตรวจสอบเครื่องมือ	65

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	66
3.8.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ	66
3.8.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ	67
3.9 จริยธรรมในการศึกษาค้นคว้า	67
3.10 การนำเสนอข้อมูล	68
 บทที่ 4 ผลการศึกษา	 69
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
4.1.1 เพศ อายุ และสถานภาพสมรส	70
4.1.2 ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน	71
4.1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	72
4.1.4 ระยะเวลาการทำงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติ	73
4.2 ข้อมูลด้านระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของ คนไร้ที่พึ่ง	74
4.2.1 การปฏิบัติตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง	75
4.2.2 การปฏิบัติตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ	76
4.2.3 การปฏิบัติตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ	78
4.2.4 การปฏิบัติตามกระบวนการประสานส่งต่อ	80
4.2.5 การปฏิบัติตามกระบวนการติดตามและประเมินผล	81
4.3 ข้อมูลด้านความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัด สวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	83
4.3.1 ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการ สังคมขั้นพื้นฐาน	84
4.3.1.1 บริการปัจจัยสี่	84
4.3.1.2 การเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ	86
4.3.1.3 การรักษาพยาบาล	86
4.3.2 ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ	90
4.3.2.1 การจัดบริการด้านสังคมสงเคราะห์	90
4.3.2.2 การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ	91
4.3.2.3 การให้คำแนะนำปรึกษา	92

4.3.2.4 การป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมแก่คนไร้ที่พึ่ง	92
4.3.3 ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนา	94
4.3.3.1 การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ	94
4.3.3.2 การส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม	95
4.3.3.3 การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีที่พักอาศัย	96
4.3.3.4 การพัฒนาคุณภาพชีวิต	97
4.3.4 ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	101
4.3.4.1 การจัดบริการเชิงรุกในพื้นที่	101
4.3.4.2 การดำเนินงานด้านเครือข่ายการป้องกันและเฝ้าระวัง	102
4.3.5 สรุปภาพรวมความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัด สวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	104
4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร	104
4.4.1 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	105
4.4.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ กับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	106
4.4.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง สถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	109
4.4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับ การศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	112
4.4.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	116
4.4.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่ง	121
4.4.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงาน ที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	125
4.4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพใน การดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	131

4.4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ กับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการ สังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	132
4.4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง สถานภาพสมรสกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการ ด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	134
4.4.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการ ด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	138
4.4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ตำแหน่งกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัด สวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	142
4.4.13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ระยะเวลาการทำงานกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการ ด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	144
4.4.14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง หน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการ ด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	147
4.5 ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง	153
4.5.1 ด้านการบริหารองค์กร	153
4.5.1.1 โครงสร้างองค์กร	153
4.5.1.2 ด้านงบประมาณ	153
4.5.1.3 ด้านบุคลากร	153
4.5.2 ด้านบริการหรือการปฏิบัติ	153
4.5.2.1 ด้านการปฏิบัติ	153
4.5.2.2 ด้านบริการ	154
4.5.2.3 ด้านเครือข่าย	154
4.5.3 ด้านคุณภาพ	154
4.5.4 ประเด็นอื่น ๆ	154
4.6 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	154

4.6.1	การจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ก่อนการประกาศ บังคับใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	155
4.6.1.1	พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2484 ในฐานะปฏิบัติการ แรกในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	155
4.6.1.2	ระเบียบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการว่าด้วยการสงเคราะห์ คนไร้ที่พึ่งในสถานสงเคราะห์ พ.ศ.2547 กระบวนการทำงาน ที่ชัดเจนขึ้นนำมาซึ่งมาตรฐาน	156
4.6.1.3	พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.2551 กับปรากฏการณ์ ความร่วมมือของหน่วยงาน	156
4.6.2	กระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	157
4.6.2.1	กระบวนการแรกรับและคัดกรอง	157
4.6.2.2	กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ	159
4.6.2.3	กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ	161
4.6.2.4	ข้อจำกัดในการให้ความช่วยเหลือ	163
4.6.2.5	กระบวนการประสานส่งต่อ	164
4.6.2.6	กระบวนการติดตามและประเมินผล	166
4.6.3	การดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตาม พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	167
4.6.3.1	การจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน	167
4.6.3.2	การคุ้มครองสวัสดิภาพ	171
4.6.3.3	การส่งเสริมและพัฒนา	174
4.6.4	ปัจจัยที่สนับสนุนต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไร้ที่พึ่ง	178
4.6.4.1	ปัจจัยองค์กร	178
4.6.4.2	ปัจจัยด้านบริการ	179
4.6.4.3	ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	180
4.7	อภิปรายผลการศึกษา	181
4.7.1	การปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีการในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	181
4.7.1.1	ฐานคิดว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	181
4.7.1.2	กลไกการขับเคลื่อนกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	182
4.7.1.3	ประโยชน์ที่คนไร้ที่พึ่งได้รับจากกลไก	183
4.7.1.4	ข้อท้าทายที่กฎหมายยังครอบคลุมไปไม่ถึง	184

4.7.2 การดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	185
4.7.2.1 องค์การ	185
4.7.2.2 กระบวนการจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	186
4.7.2.3 บุคลากร	188
4.7.3 การบูรณาการทำงาน	189
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	191
5.1 สรุปผลการศึกษา	191
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	191
5.1.2 ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของ คนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	191
5.1.3 ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการ สังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	192
5.1.4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร	193
5.1.4.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปกับระดับระดับการ ปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของ คนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	193
5.1.4.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความคิดเห็น ของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	194
5.1.5 สรุปภาพรวมจากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง	194
5.1.6 สรุปจากการสัมภาษณ์	195
5.2 ข้อเสนอแนะ	198
5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	198
5.2.2 ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ	199
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป	199

(15)

รายการอ้างอิง

200

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก หนังสือจริยธรรมการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน

206

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

208

ภาคผนวก ค แบบสอบถาม

209

ประวัติการศึกษา

220



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	กลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง	2
2.1	กลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง จำแนกตามเพศ	21
3.1	จำนวนขนาดประชากรที่ศึกษา	59
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพสมรส	70
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และเพศ	72
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน	73
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน หน่วยงาน ที่ปฏิบัติ และเพศ	74
4.5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับ การปฏิบัติตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง	76
4.6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับ การปฏิบัติตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ	77
4.7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับ การปฏิบัติตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ	79
4.8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับ การปฏิบัติตามกระบวนการประสานส่งต่อ	81
4.9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับ การปฏิบัติตามกระบวนการติดตามและประเมินผล	82
4.10	สรุปภาพรวมของระดับการปฏิบัติของทีมสหวิชาชีพตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	83
4.11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน	87
4.12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ	92

4.13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ	98
4.14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	103
4.15	สรุปภาพรวมความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557	104
4.16	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างเพศกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	105
4.17	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	107
4.18	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	107
4.19	การเปรียบเทียบรายคู่ของอายุกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการวางแผนให้ความช่วยเหลือ	108
4.20	การเปรียบเทียบรายคู่ของอายุกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล	109
4.21	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	111
4.22	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	111
4.23	การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ	112
4.24	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	114
4.25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	115
4.26	การเปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง	116
4.27	การเปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล	116

4.28	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	118
4.29	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	119
4.30	การเปรียบเทียบรายคู่ของตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง	120
4.31	การเปรียบเทียบรายคู่ของตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ	120
4.32	การเปรียบเทียบรายคู่ของตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล	121
4.33	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	123
4.34	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	123
4.35	การเปรียบเทียบรายคู่ของระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง	124
4.36	การเปรียบเทียบรายคู่ของระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ	125
4.37	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	127
4.38	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	127
4.39	การเปรียบเทียบรายคู่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง	128
4.40	การเปรียบเทียบรายคู่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ	129
4.41	การเปรียบเทียบรายคู่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ	129
4.42	สรุปภาพรวมการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	130

4.43	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างเพศกับความคิดเห็นของ ทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่ง	131
4.44	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับความคิดเห็นของ ทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่ง	133
4.45	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับ ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	133
4.46	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็น ของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่ง	136
4.47	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพ สมรสกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการ สังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	136
4.48	การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพใน การดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ	137
4.49	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็น ของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่ง	139
4.50	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับ การศึกษากับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัด สวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	140
4.51	การเปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพใน การดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน	140
4.52	การเปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพใน การดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา	141
4.53	การเปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพ ในการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	141

4.54	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างตำแหน่งกับความคิดเห็นของ ทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่ง	143
4.55	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับ ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อ การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	144
4.56	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระยะเวลาการทำงานกับความคิด เห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	146
4.57	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลา การทำงานกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัด สวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	146
4.58	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิด เห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	149
4.59	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการ สังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	149
4.60	การเปรียบเทียบรายคู่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพ ในการดำเนินการด้านการจัดบริการสิทธิขั้นพื้นฐาน	150
4.61	การเปรียบเทียบรายคู่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพ ในการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ	151
4.62	การเปรียบเทียบรายคู่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพ ในการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา	151
4.63	สรุปภาพรวมการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	152

สารบัญภาพ

รูปภาพที่		หน้า
2.1	กระบวนการในการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง	43



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจที่รวดเร็ว ได้สร้างผลกระทบทางตรงและทางอ้อมต่อความมั่นคงของมนุษย์ ส่งผลให้กลุ่มคนกลุ่มหนึ่งกำลังเผชิญปัญหาที่หลากหลาย ซับซ้อน ทั้งยังไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการพื้นฐานที่รัฐจัดให้ ไม่ได้รับความยุติธรรมทางสังคม (Social Justice) อย่างเพียงพอ อีกทั้งยังถูกสังคมประทับมลทิน และสร้างความแปลกแยกให้บุคคลที่ประสบปัญหานี้ เป็น “คนอื่น” ของสังคม คนอื่นดังกล่าวนี้เป็นที่รู้จักของสังคมในนาม “คนเร่ร่อน” “คนไร้บ้าน” “คนไร้ที่พึ่ง” หรือ “ผู้ด้อยโอกาส” จนเป็นภาพจินตภาพและเป็นเรื่องธรรมดาของสังคม (ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธุ์, 2550, น. 2) แต่ปัญหาของคนกลุ่มนี้เผชิญแตกต่างจากกลุ่มเปราะบางทางสังคมอื่น เพราะเขาเหล่านั้นถูกมองว่าเป็นกลุ่มคนไร้พลัง (Powerless) และสำคัญไปกว่านั้น คือ การที่คนกลุ่มนี้ มองตัวเองว่าเป็นคนไร้พลังด้วย (อภิญา เวชชัย, 2550, น. 103) นั่นคือ อุปสรรคในการจัดการปัญหานี้

สถานการณ์คนไร้ที่พึ่ง แท้จริงแล้วหากย้อนกลับไปมองอดีต ตั้งแต่การประกาศบังคับใช้ พระราชบัญญัติควบคุมคนขอทาน พ.ศ.2484 นั้นแสดงให้เห็นถึงปรากฏการณ์ของการเกิดคนขอทาน ในที่สาธารณะ สะท้อนความบกพร่องของรัฐต่อการคุ้มครองทางสังคม สะท้อนสภาพสังคมที่เหลื่อมล้ำ ตั้งแต่สมัยนั้น โดยคนบางกลุ่มไม่ได้รับบริการสวัสดิการสังคมอย่างเพียงพอจึงจำต้องหาทางออกให้ชีวิตด้วยการขอทาน ปรากฏการณ์คนไร้บ้าน คนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน มีสาเหตุส่วนหนึ่ง จากการบีบบังคับของสภาพเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงนโยบายของรัฐเองด้วย ขณะที่การช่วยเหลือคนกลุ่มนี้ รัฐมักจะให้การช่วยเหลือหลักอยู่รูปแบบเดียว คือ การสงเคราะห์ และการสงเคราะห์นี้มี ลักษณะการสงเคราะห์แบบแยกส่วน กล่าวคือ การมองเฉพาะบุคคลว่าเป็นปัญหา ไม่ได้มองถึงสภาพแวดล้อม รากฐานเดิมที่เขาอยู่ เพราะฉะนั้น การสงเคราะห์จะมีลักษณะไม่ต่างกับเบี้ยยังชีพ นำตัวคนไร้ที่พึ่งเข้ามาในสถานรองรับ และจัดบริการต่าง ๆ ให้ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนทัศนคติว่า “อย่าไปทำอย่างนั้น อย่าไปทำอย่างนี้” (อภิญา เวชชัย, 2550, น. 104) ซึ่งระบบที่เป็นอยู่นี้ไม่ได้เข้าถึงพลังและคุณค่าความเป็นมนุษย์ของคนกลุ่มนี้

ทั้งนี้ คนไร้ที่พึ่งที่เข้าสู่บริการของสถานรองรับนั้นส่วนใหญ่มีอาการทางจิตโดยกว่าร้อยละ 90 จะแสดงอาการทางจิตเวชโดยในแต่ละปีมีคนไร้ที่พึ่งเข้าสู่สถานรองรับเฉลี่ยกว่า 4,500 คน

ในขณะที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งสามารถรองรับกลุ่มเป้าหมายได้ประมาณ 4,100 คน สะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตคนไร้ที่พึ่ง (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง

ปี	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	ร้อยละ
2558	คนไร้ที่พึ่ง	2,790	61.8
	คนขอทาน	450	10.0
	ผู้ป่วยจิตเวช	1,278	28.3
	รวม	4,518	100.0
2557	คนไร้ที่พึ่ง	2,291	56.7
	คนขอทาน	204	5.0
	คนเร่ร่อน	1,548	38.3
	รวม	4,043	100.0
2556	คนไร้ที่พึ่ง	2,291	47.6
	คนขอทาน	410	8.5
	คนเร่ร่อน	2,109	43.8
	รวม	4,810	100.0
2555	คนไร้ที่พึ่ง	2,066	43.9
	คนขอทาน	448	9.5
	คนเร่ร่อน	2,197	46.6
	รวม	4,711	100.0
2554	คนไร้ที่พึ่ง	2,080	42.8
	คนขอทาน	473	9.7
	คนเร่ร่อน	2,309	47.5
	รวม	4,862	100.0

หมายเหตุ. จาก รายงานสถิติผู้รับบริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง. โดย กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต, 2559. (อัดสำเนา).

จากข้อมูลสถิติคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จะเห็นว่าสถานการณ์คนเร่ร่อนไร้บ้าน ผู้ทำการขอทาน และคนไร้ที่พึ่ง มีแนวโน้มที่ไม่แน่นอน ทั้งเพิ่มขึ้นและลดลงในบางปี เนื่องจากคนไร้ที่พึ่งจะมีการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานตลอดเวลา ทั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อสังเกตว่า กลุ่มเป้าหมายคนเร่ร่อนไร้บ้าน คนไร้ที่พึ่ง และผู้ทำการขอทาน มีผู้สำรวจและให้ความสำคัญน้อยมาก ข้อมูลส่วนใหญ่ได้จากหน่วยงานที่ปฏิบัติโดยตรงและหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะกรมประชาสงเคราะห์ (ปัจจุบัน คือ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) ซึ่งการสำรวจจะเน้นเฉพาะพื้นที่ เช่น กรุงเทพมหานคร และจังหวัดที่มีความเป็นเมืองสูง ทั้งที่ประเด็นเกี่ยวกับคนด้อยโอกาสและคนไร้ที่พึ่งนี้ มิได้เป็นปัญหาที่เพิ่งก่อตัวมาหากแต่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาอย่างยาวนาน ในขณะที่คนไร้ที่พึ่งเข้าสู่สถานรองรับในแต่ละปีมากกว่าเป้าหมายที่สถานรองรับจะรับได้นั้นแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของภาครัฐไม่ได้ทำให้ปัญหามีขนาดลดลง แต่กลับมีคนที่ประสบปัญหาและเข้าสู่การเป็นคนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่ง รวมถึงผู้ทำการขอทานมาก และขยายวงกว้างมากขึ้นยิ่งขึ้น รวมถึงการสะท้อนภาพของความจริงจิ่งในการแก้ไขปัญหา

จากสถานการณ์ในอดีตเป็นบทเรียนขึ้นสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าวิธีคิดเรื่อง “การยึดพื้นที่” “โล่เรือ” “จับ” ตลอดจน “จัดระเบียบ” นั้นไม่ใช่แนวทางที่สามารถจัดการปัญหาได้ ซึ่งนอกจากจะไม่ทำให้จำนวนและปัญหาของคนไร้ที่พึ่งลดน้อยลงแล้ว ยังจะเป็นการละเมิดสิทธิ เสรีภาพขั้นพื้นฐานตามหลักสิทธิมนุษยชนที่คนไร้ที่พึ่งพึงมีพึงได้ในฐานะมนุษย์และพลเมืองของรัฐ ซึ่งจะขัดกับกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทั้งนี้จากการประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 กฎหมายได้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสวัสดิภาพและสิทธิของคนไร้ที่พึ่ง อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริม และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้แก่คนไร้ที่พึ่ง ผ่านการจัดสวัสดิการสังคมในฐานะบริการ รวมทั้งการเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ การส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิต การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีงานทำและมีที่พักอาศัย และการป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งคำนึงถึงความเชื่อมโยงทั้งระบบของคนไร้ที่พึ่ง

ในฐานะที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐองค์การหนึ่งที่มีภารกิจความรับผิดชอบโดยตรงในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ได้มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานทั้งกลไกระดับปฏิบัติการและระดับนโยบายในการคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย คนไร้ที่พึ่ง คนเร่ร่อน ผู้ทำการขอทาน หรือผู้ประสบปัญหาทางสังคมอื่น ๆ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ตามหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งในปัจจุบันสังคมโลกและสังคมไทยได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนมากยิ่งขึ้น (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2558, น. 1) จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2558 ส่งผลให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีการปรับบทบาทภารกิจเป็นการทำงานทั้งเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ ซึ่งมีการกิจหลักในการคุ้มครอง พิทักษ์สิทธิ และจัดบริการสวัสดิการสังคม

แก่กลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน อีกทั้งงานด้านการจัดทำนโยบายด้านการจัดสวัสดิการสังคม ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 และ พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 การเป็นศูนย์กลางการทำงานด้านอาสาสมัครและเครือข่ายของกระทรวง

ทั้งนี้ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เป็นกลุ่มเป้าหมายหนึ่งที่รัฐบาลให้ความสำคัญโดยเฉพาะในมิติการลดความเหลื่อมล้ำ นอกจากนี้ นโยบายเร่งด่วนของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ได้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยมีการปรับปรุง แก้ไขและผลักดันการขับเคลื่อนกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการขอทาน ทั้งเชิงรับ และเชิงรุก เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหา และสืบเนื่องจากพันธกิจ หน้าที่ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีความมุ่งหวังที่จะส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเป้าหมาย ผู้ด้อยโอกาส คนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่ง หรือผู้ทำการขอทาน รวมถึงกลุ่มชาติพันธุ์ ให้เกิดการพัฒนาศักยภาพและหลุดพ้นปราศจากรอยประทับตรานามาสีงความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงได้มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกลไกต่าง ๆ ทั้งระดับนโยบาย และปฏิบัติการ

ในปัจจุบันเมื่อมีการบังคับใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 แล้วนั้น การคุ้มครองดูแลกลุ่มเป้าหมายจะต้องคำนึงถึงเรื่อง “สิทธิ” และ “บริการ” ของคนไร้ที่พึ่งที่เหมาะสมและเจาะจงกับสภาพปัญหามากยิ่งขึ้น ซึ่งได้เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติเดิมอย่างสิ้นเชิง ทั้งระบบการควบคุม จัดการ ไปสู่การคำนึงและตระหนักในสิทธิ ศักดิ์ศรีและปฏิบัติต่อคนไร้ที่พึ่งในฐานะมนุษย์อย่างมีส่วนร่วม ในการศึกษาวิจัยมุ่งศึกษาให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงการขับเคลื่อนภารกิจในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาคูหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ภายใต้บริบทของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งในการทำงานกับกลุ่มบุคคลที่ใช้ชีวิตในที่สาธารณะไร้ที่พึ่ง รวมถึงผู้ทำการขอทานในบริบทของกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่ภาครัฐจัดตั้งขึ้นนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจสภาพปัญหา ความต้องการและสถานะของคนไร้ที่พึ่ง ในฐานะมนุษย์ที่ได้รับผลกระทบจากสภาพเศรษฐกิจและสังคม มิใช่ ปัญหาจากตัวบุคคล เพราะฉะนั้นคนไร้ที่พึ่งจึงเป็นบุคคลที่ต้องการ “ผู้เข้าใจ” ตลอดจนต้องเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ เพราะในบริบทของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและหน่วยงานรัฐเอกชนนั้น บุคคลประเภทย่อยเหล่านี้มีปัญหาคู่ที่ซับซ้อน หลากหลาย ทั้งทางร่างกาย จิตใจ หรือประสบปัญหาทางสังคมที่แตกต่างจากบุคคลปกติทั่วไป ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะได้รับการบริการสวัสดิการสังคมคุ้มครองดูแลที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะขัดต่อเจตนารมณ์ของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

งานสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่งจะถูกทำให้ชัดเจนขึ้นโดยกลไกต่าง ๆ ที่จะฉายภาพระบบบริการสวัสดิการสังคมในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่มีความเฉพาะกับคนไร้ที่พึ่งในบริบทของหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงมากพอสมควร จากระบบที่ไม่ได้เปิดโอกาสให้เจ้าของปัญหาเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาของตัวเอง จะเป็นระบบเปิดให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดบริการ ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ “เจ้าของปัญหา” ได้มีสิทธิและโอกาสในการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

ในขณะที่การเกิดขึ้นของพระราชบัญญัติฯ นี้ ยังขาด “ความเชื่อมโยง” ในการปฏิบัติงานเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติ ซึ่งจะมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนและสำรวจความพร้อมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. วิสัยทัศน์และมุมมองของผู้เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคมและคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งต้องทำความเข้าใจร่วมกันในวงกว้างกับผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ถึงฐานคิด และวิธีการ ตลอดจนการสร้างคำอธิบายให้กับสังคมรับรู้ถึงกลไกในการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

2. การปรับเปลี่ยนบทบาทของ “สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง” เป็น “สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” รวมถึงการประกาศจัดตั้ง “ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” ซึ่งเป็นกลไกที่จะต้องมีการศึกษาถึงความชัดเจนในบทบาทภารกิจตามกรอบของกฎหมายในการให้ความคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

3. มาตรฐานในการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่คนไร้ที่พึ่ง นำมาสู่การทบทวนองค์ประกอบมาตรฐาน บทบาทและเครื่องมือในการจัดบริการสวัสดิการสังคม เพื่อที่จะรองรับกับกฎหมาย และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ซึ่งแต่เดิมผู้ใช้บริการที่ถูกส่งตัวเข้ามารับการคุ้มครองในสถานแรกรับหรือสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง นั้นจะอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถจะต่อรองได้ หรือมีทางเลือก และสิทธิน้อยมาก ซึ่งสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง (เดิม) มีลักษณะเป็น “ระบบปิด” และมีระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์มากมาย นำมาซึ่งการไม่มีอิสรภาพ เสรีภาพ ไม่มีสิทธิที่จะดำเนินชีวิตส่วนตัว ตลอดจนไม่มีแม้แต่สิทธิที่จะออกเสียงแสดงความต้องการของตนเอง ส่งผลให้เกิดช่องว่างระหว่าง “ผู้ใช้บริการ” และ “ผู้ให้บริการ” เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้คนไร้ที่พึ่งไม่ประสงค์ที่จะเข้าไปใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธุ์, 2550, น. 97)

ประกอบกับ แนวทางการดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในอดีต ที่มีความจำกัดและลิดลอนสิทธิบางประการของกลุ่มเป้าหมายโดยกฎหมายเอง หรือการปฏิบัติกับกลุ่มเป้าหมายโดยขาดการให้คุณค่ากับสิทธิ ความต้องการและการมีส่วนร่วม ซึ่งผู้ปฏิบัติเองก็มีทัศนคติที่กดทับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของคนไร้ที่พึ่ง โดยมองว่ากลุ่มเป้าหมายที่เข้าสู่สถานรองรับหรือผู้มาขอรับ

บริการสวัสดิการเป็นผู้ที่ไม่สามารถจะพัฒนาได้ และตีตราประทับมลินว่าเป็น “ผู้ด้อยโอกาส” รวมถึงการให้ความช่วยเหลือเฉพาะหน้า ซึ่งยังขาดมาตรการ การประเมินและติดตามผลในระยะยาว ด้วยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว เป็นกลุ่มคนที่ถูกละเลยเป็นเวลานาน สังคมจึงไม่ได้ให้ความสำคัญและมองเป็นภาพ “จินตนา” ซึ่งในข้อเท็จจริงต้องพึงระวังว่า “ผู้ด้อยโอกาส” เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ไม่ใช่สิ่งที่ติดประทับอยู่กับมนุษย์ไปตลอด (ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล และ ระพีพรรณ คำหอม, 2549, น. 116) และปัญหาไม่ได้เกิดจากปัจจัยอย่างเดียว หากแต่บริบทแวดล้อมที่เขาคายอยู่นั้นได้ส่งผลให้เขาเหล่านี้ประสบกับปัญหา และไร้ทางเลือก

ดังนั้น ในการศึกษาเรื่องการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 จะเป็นการศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการจัดสวัสดิการสังคมที่เฉพาะสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ผ่านกลไกการทำงานของรัฐบาล โดยหน่วยงานภายใต้สังกัด กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งจะเห็นถึงกลไก กระบวนการ ขั้นตอน ตลอดจนแนวทางปฏิบัติ ในการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามกฎหมาย ให้คนไร้ที่พึ่งสามารถเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานตามสิทธิและความต้องการ ตลอดจนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถดูแลพึ่งพิงตนเอง มีพื้นที่ในสังคมและมีพลังในการใช้ชีวิตอย่างมีอิสระภาพ

1.2 มุมเหตุจูงใจในการศึกษา

การมีตัวตนของคนไร้ที่พึ่งที่เห็นอยู่ในปัจจุบัน สะท้อนให้เห็นปัญหาเชิงโครงสร้างในสังคมไทยบางประการ คนกลุ่มหนึ่งที่เข้าถึงทรัพยากร และคนอีกจำนวนหนึ่งเข้าไม่ถึงทรัพยากรใด ๆ สะท้อนความสัมพันธ์ที่ไม่เสมอภาคระหว่างบุคคล คนที่ได้เปรียบ “กุม” ทั้งอำนาจและปัจจัยการผลิต ใช้กลไกตลาดและอำนาจนั้นนำประโยชน์สู่ตน (ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ, 2545, น. 16) ผลพวงนี้เองนำมาซึ่งความยากจน และคนจน ความจนในที่นี้จึงมีมิติที่กว้างขวางทั้งจนทางเศรษฐกิจจนอำนาจ จนโอกาส รวมถึงจนคุณภาพชีวิต อันเป็นที่มาของการเป็น “คนไร้ที่พึ่ง” ประกอบกับปัญหาทางโครงสร้างและสถาบันครอบครัวที่อ่อนแอลง ทำให้หลายกรณีคนไร้ที่พึ่งถูกผลักให้ออกมาใช้ชีวิตนอกบ้าน และเข้าสู่การพึ่งพิงรัฐในที่สุด

ปัจจุบันสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เป็นกลไกของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่ในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ซึ่ง “การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” ให้ความสำคัญกับ “สิทธิ” และ “สวัสดิการสังคม” ที่กว้างขวางและครอบคลุมมิติแห่งชีวิตของคนไร้ที่พึ่ง ทั้งนี้กระบวนการในการจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจำเป็นต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับบริบท สถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงของคนไร้ที่พึ่ง และสังคม มาตรฐานการจัดบริการ รวมทั้งปัญหาและความต้องการของคนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนสิทธิของ

คนที่ฟังที่ฟังได้รับ จากความเข้าใจในสภาพปัญหาของคนไร้ที่ฟังนั้นจะเห็นว่า คนไร้ที่ฟังเป็นผู้ที่ประสบปัญหาหลากหลาย และซับซ้อนในหลายมิติ ทั้งมิติด้านกาย จิต ตลอดจนสังคม ซึ่งส่งผลให้รูปแบบการจัดบริการที่มีอยู่เดิมนั้นคือการช่วยเหลือ บรรเทาปัญหาชั่วคราว การสงเคราะห์แบบแยกส่วน การคงสภาพหลังจากที่กลุ่มเสี่ยงประสบเหตุหรือปัญหาทางสังคมแล้ว ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาคอนไร้ที่ฟังที่มีความหลากหลายทั้งในมิติอายุ วัย คุณลักษณะ ได้อย่างระยะยาวและตรงจุด ส่งผลให้ปัญหายังคงมีอยู่และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ การดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่ฟังในระบบปิด ซึ่งไม่เปิดโอกาสให้เจ้าของปัญหาเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการปัญหาตนเอง เป็นปัจจัยหนึ่งในการลดทอนคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของกลุ่มคนไร้ที่ฟัง สะท้อนเรื่องของฐานคิดที่ไม่ได้คำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนสำหรับคนไร้ที่ฟังแล้วการดำเนินงานในด้านการคุ้มครองจำเป็นต้องมีลักษณะเฉพาะ ซึ่งกฎหมายได้บัญญัติไว้อย่างชัดเจนในประเด็นการคุ้มครองคนไร้ที่ฟัง ซึ่งมีมิติและองค์ประกอบที่ครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไร้ที่ฟัง ในฐานะมนุษย์ ซึ่งเมื่อเห็นมุมมองความเป็นมนุษย์ของคนไร้ที่ฟังแล้ว การจัดบริการสวัสดิการสังคมตั้งแต่ บริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน การคุ้มครองสวัสดิภาพ การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเพื่อการพึ่งพาตนเองและเป็นที่พึ่งให้ผู้อื่น และสิทธิของคนไร้ที่ฟังจะเห็นได้อย่างเด่นชัด อีกทั้งกฎหมายได้บัญญัติให้ภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งองค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรสาธารณะประโยชน์ รวมถึงภาคประชาสังคม เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่คนไร้ที่ฟัง ดังนั้นในการดำเนินการคุ้มครองคนไร้ที่ฟังจะเปลี่ยนแปลงไปจากระบบปิดสู่ระบบเปิด ซึ่งจะเห็นทิศทางการจัดสวัสดิการสังคมที่มีความเฉพาะเจาะจงกับสถานะของปัญหามากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับจะต้องมีการเตรียมพร้อมในทุกด้าน เพื่อให้เกิดการจัดบริการที่สอดคล้องกับปัญหาและรองรับกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการคุ้มครองคนไร้ที่ฟังต่อไป

ผู้ศึกษามีความเชื่อว่า กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่ฟัง เป็นผลผลิตของความก้าวหน้าทางสังคมอีกขั้นหนึ่งที่ตระหนักถึงสิทธิและการคุ้มครองคนไร้ที่ฟัง อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาบริการสวัสดิการสังคมในสถานรองรับหรือหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปตามมาตรฐานและเจตนารมณ์ที่กฎหมายกำหนด และกฎหมายจะเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการช่วยสร้างและส่งเสริมการเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคม การมีสิทธิ การเรียกร้องสิทธิของคนไร้ที่ฟัง และเป็นการเสริมพลังให้แก่คนไร้ที่ฟัง ตลอดจนดึงคนไร้ที่ฟังให้ออกมาจากมุมมืดและเป็นส่วนหนึ่งของสังคมได้ ดังนั้น เพื่อให้เห็นวิธีการ การปฏิบัติงานด้านการจัดบริการสวัสดิการสังคมในการคุ้มครองคนไร้ที่ฟัง ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย จึงมีความสนใจศึกษากรอบภารกิจของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการว่าจะมีแนวทาง กระบวนการ หรือรูปแบบในการจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่ฟังอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อบริการจัดสวัสดิการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาเป็นการศึกษากระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งโดยอาศัยกรอบนิยามของพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ที่กล่าวถึง คนไร้ที่พึ่ง ตั้งแต่ นิยาม การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและสิทธิ สวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนการศึกษาถึงนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับคนไร้ที่พึ่ง ความเข้าใจต่อสภาพของคนไร้ที่พึ่ง โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่ง การจัดสวัสดิการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งเชื่อมโยงกับกระบวนการ กลไกในการขับเคลื่อนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามที่กฎหมายกำหนด

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร มุ่งศึกษาบุคลากรทีมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ของหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ประชากรที่ใช้ในศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) กำหนดเลือกเฉพาะบุคลากรทีมสหวิชาชีพ ประกอบด้วย นักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาสังคม นักจิตวิทยา พยาบาล นักกิจกรรมหรือครูฝึกอาชีพ และผู้ดูแลวิชาชีพละ 1 คน ในหน่วยงานสังกัดกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 4 ท่าน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ เลือกพื้นที่ศึกษา คือ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 36 แห่ง ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาคอนขทานและไร้ที่พึ่ง 1 แห่ง (บ้านมิตรไมตรี กรุงเทพมหานคร) และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง

1.5 นิยามศัพท์

คนไร้ที่พึ่ง หมายถึง กลุ่มผู้ทำการขอทานที่ฝ่าฝืนมาตรา 13 ตามพระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2559 และถูกส่งตัวเข้ารับการคุ้มครองในหน่วยงานของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และกลุ่มคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 รวมถึงคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.2551 ที่ถูกส่งตัวจากโรงพยาบาล ในสังกัดกรมสุขภาพจิตมาเข้ารับการคุ้มครองในหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เป็นผู้ซึ่งอาศัยสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเป็นแหล่งที่พึ่งพิงสุดท้าย

การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หมายถึง การจัดการบริการสวัสดิการสังคมที่ครอบคลุมสุขภาพะองค์รวมทั้งกาย จิต สังคม จิตวิญญาณ ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิของคนไร้ที่พึ่งในหน่วยงาน สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานตามประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการโดยเป็นหน่วยงานที่จัดบริการดูแล และให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ได้แก่

1. สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หมายความว่า สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่คณะกรรมการประกาศจัดตั้ง จำนวน 11 แห่ง เป็นสถานรองรับคนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน โดยจัดการบริการสวัสดิการสังคม กิจกรรม การฟื้นฟู การติดตามประเมินผลการคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย
2. ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หมายความว่า ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จำนวน 36 แห่ง ตามประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นสถานแรกรับคนไร้ที่พึ่ง ให้การคุ้มครอง ดูแลชั่วคราวก่อนประสานส่งต่อผู้ใช้บริการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป
3. ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง หมายความว่า เป็นหน่วยงานปฏิบัติการเชิงรุกในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รับแจ้งเหตุและประสานระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งยังเป็นสถานบริการสวัสดิการ
4. ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต หมายความว่า ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตจำนวน 3 แห่ง มีอำนาจหน้าที่ดูแลคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งได้รับการพัฒนาศักยภาพและคัดกรองจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และจัดให้มีการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจและสังคม

การปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง หมายถึง ขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่หน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการพัฒนาขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการคุ้มครองสิทธิสวัสดิการสังคมเป็นรายกรณีแก่คนไร้ที่พึ่ง ตั้งแต่กระบวนการแรก รับ กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการประสานส่งต่อ และกระบวนการติดตามและประเมินผล

1. กระบวนการเฝ้าระวังและคัดกรอง หมายถึง เมื่อเฝ้าระวังจะมีการแจ้งสิทธิสวัสดิการสังคมแก่คนไร้ที่พึ่ง จากนั้นดำเนินการประเมินและคัดกรองผู้ใช้บริการ โดยเริ่มจากการสืบเสาะข้อเท็จจริง ให้การคุ้มครอง และรับคนไร้ที่พึ่งไว้ในความคุ้มครอง รวมถึงการคัดกรองคุณลักษณะเฉพาะเป็นรายกรณี

2. กระบวนการวางแผนให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การวางแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล (Individual Rehabilitation Plan หรือ IRP) ซึ่งจะเป็นโปรแกรมที่ใช้วิเคราะห์ผลการประเมินรายด้าน ทั้งด้านกาย อารมณ์จิตใจ สังคม จิตวิญญาณ รวมถึงการวางแผนให้ความช่วยเหลือของทีมสหวิชาชีพ

3. กระบวนการดำเนินการความช่วยเหลือ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือตามแผนฯ ในด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน ด้านการคุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพ ด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ หรืออื่น ๆ

4. กระบวนการประสานส่งต่อ หมายถึง กิจกรรมการประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งเข้ารับการคุ้มครองในหน่วยงานที่คนไร้ที่พืงนั้นมีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะ รวมถึงการประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัว ชุมชนและสังคม

5. การติดตามและประเมินผล หมายถึง การดำเนินการติดตามภาวะความเสี่ยงที่อาจจะนำมาสู่การกลับมาเป็นคนไร้ที่พึ่งซ้ำ

ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมในด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน การดำเนินการคุ้มครองสวัสดิภาพ การป้องกัน และการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพคนไร้ที่พึ่งที่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ ในหน่วยงาน

1. การจัดสวัสดิการสังคมตามสิทธิขั้นพื้นฐาน หมายถึง การจัดบริการด้านปัจจัยสี่ การรักษาพยาบาล การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นทั้งด้านอุปโภค บริโภค การช่วยเหลือสงเคราะห์ต่าง ๆ

2. การดำเนินการคุ้มครองสวัสดิภาพ หมายถึง การจัดบริการทางด้านสังคมสงเคราะห์ การบริการด้านการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย ร่างกาย จิตใจ สังคม การคุ้มครองสิทธิ การพิทักษ์สิทธิ และการให้คำแนะนำปรึกษา การป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติต่อคนไร้ที่พึ่ง

3. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การจัดบริการด้านการส่งเสริมให้คนไร้ที่พึ่งได้รับการศึกษา โอกาสในสังคม และพัฒนาทักษะอาชีพ การมีงานทำและมีที่พักอาศัย และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

4. การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง หมายถึง การจัดบริการเชิงรุกในพื้นที่การดำเนินงานด้านเครือข่ายการป้องกันเฝ้าระวัง

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557
2. ทราบถึงความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557
3. ได้นำผลการศึกษา ไปเสนอแนะต่อหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557” เป็นการศึกษาถึงการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง และกระบวนการเข้าถึงสิทธิของคนไร้ที่พึ่ง ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 จึงได้มีการทบทวนแนวคิด วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดคนไร้ที่พึ่ง
- 2.2 นโยบาย แผนยุทธศาสตร์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนไร้ที่พึ่ง
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง
- 2.4 แนวคิดว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดคนไร้ที่พึ่ง

2.1.1 นิยามของคนไร้ที่พึ่ง

การนิยามความหมายของ “คนไร้ที่พึ่ง” จะเห็นถึงความหลากหลายและไม่ได้จำกัดอยู่ที่ปัจจัยด้านอายุ หากแต่จะพิจารณาจาก “สภาพ” ที่เขาเหล่านั้นพึ่งประสບอยู่ ก่อนมีการประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 คนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่ง และคนขอทาน ถูกนิยามภายใต้ขอบเขตของ “กลุ่มผู้ด้อยโอกาส” ตามแผนยุทธศาสตร์สวัสดิการสังคมไทย ฉบับที่ 2 พ.ศ.2555-2559 โดยนิยามผู้ด้อยโอกาสเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ “คนยากจน” “คนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่ง และคนขอทาน” “บุคคลที่มีปัญหาสถานะทางกฎหมาย” “ผู้ติดเชื้อเอชไอวี ผู้ป่วยเอดส์ และครอบครัว” และ “ผู้พ้นโทษ” ต่อมาเพิ่มกลุ่มเป้าหมาย “ผู้มีอาชีพบริการทางเพศ” (ระพีพรรณ คำหอม, 2557, น. 267)

จะเห็นว่า คนไร้ที่พึ่งเป็นขอบเขตหนึ่งของผู้ด้อยโอกาส ทั้งนี้มีสาเหตุส่วนใหญ่จาก “ความยากจน” (ทิพพารณ์ โพธิ์ถวิล และ ระพีพรรณ คำหอม, 2549, น. 12-13) ผู้ด้อยโอกาสดังกล่าวก็คือ ผู้ที่ประสบกับปัญหาสังคม ได้รับความเดือดร้อน และได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ ประกอบด้วย คนยากจน คนเร่ร่อน คนไร้สัญชาติ ผู้พ้นโทษ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี ผู้ป่วยเอดส์และ

ครอบครัว “ความยากจน” นี้ยังหมายรวมถึง ความจนในเรื่องของอำนาจ ตลอดจนผลประโยชน์ทางการเมืองด้วย (อภิญา เวชชัย และ กิตติพัฒน์ นนทปัทมศุข, 2546, น. 2) การไร้อำนาจ ต่อรอง และการไม่ได้รับผลประโยชน์หรือการถูกกีดกัน นำมาซึ่งภาวะของการ “ไร้พลัง” ระบบบริการที่รัฐจัดให้เป็นบริการลักษณะ “แนวตั้ง” ซึ่งเป็นการให้บนพื้นฐานของความไม่เข้าใจในสภาพปัญหาที่คนไร้ที่พึ่งประสบ นั้นทำให้เป็นการไปกดทับ “พลัง” ของคนไร้ที่พึ่งยิ่งทำให้เขา ถูกลดทอนพลังมากขึ้น

นอกจากนี้ ความยากจนยังส่งผลที่อาจก่อให้เกิดกลุ่มเสี่ยงที่จะประสบปัญหาทางสังคม ประกอบด้วย กลุ่มผู้ทำงานด้านบริการทางเพศ กลุ่มผู้ประสบปัญหายาเสพติด กลุ่มผู้ป่วยเอดส์ และครอบครัว กลุ่มคนจนที่ประสบความทุกข์ในกระบวนการยุติธรรม กลุ่มฉวยโอกาสและผู้ทำการขอลา กลุ่มชาติพันธุ์ และกลุ่มบุคคลไร้สมรรถภาพในการเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมแสดงให้เห็นว่า การเป็นคนไร้ที่พึ่งไม่ใช่ปัญหา แต่เป็น “ผู้ประสบปัญหาทางสังคม” ที่ทำให้เขาเหล่านั้นอยู่ในสภาวะยากลำบากไม่มีแรงหรือกำลังที่จะใช้ในการต่อรอง อีกทั้งยังขาดผู้ที่เข้าใจและสามารถให้ความช่วยเหลือบุคคลเหล่านั้นได้ จนกลายเป็น “คนไร้ที่พึ่งพิง” ในที่สุด

นอกจากนี้ ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ และคณะ (2545, น. 245) ได้จำแนกกลุ่มเป้าหมายของคนจนและคนด้อยโอกาส ไว้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มผู้อยู่ในกำลังแรงงาน ประกอบด้วย ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ กลุ่มเกษตรกร และกลุ่มผู้อยู่นอกกำลังแรงงาน ประกอบด้วย ผู้สูงอายุ เด็ก คนพิการ พระภิกษุ ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ผู้ผลิตเชื้อเอชไอวี ผู้ติดยา กลุ่มชาติพันธุ์ และกลุ่มผู้ประกอบอาชีพพิเศษ

นิตยสารตามบริบทการปฏิบัติงานของ มูลนิธิอิสรชน (2559) ในมุมมองขององค์กรพัฒนาเอกชน ให้นิยามและขอบเขตกลุ่มเป้าหมายอย่างกว้างขวาง ให้คุณค่ากับความเป็นมนุษย์และคำนึงถึงสิทธิของกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้คำว่า “ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ” เป็นกรอบใหญ่ซึ่ง ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ประกอบด้วย คนไร้บ้าน คนเร่ร่อน เด็กเร่ร่อน ครอบครัวเร่ร่อน ผู้ติดสุรา ผู้ป่วยข้างถนน พนักงานบริการ ผู้พันโทษ คนจนเมือง คนใช้ชีวิตในที่สาธารณะหลบนอนชั่วคราว คนเร่ร่อนไร้บ้าน ผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศซึ่งไม่ได้รับการยอมรับในครอบครัว ชาวต่างชาติตกยาก และครอบครัวแรงงานเพื่อนบ้าน ขณะที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ให้นิยามคนไร้ที่พึ่งว่า เป็นกลุ่มคน “จนจัด” ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อใช้ชีวิตรอดในแต่ละวัน ขณะที่มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย ได้ให้นิยามของคนไร้บ้าน ว่าเป็นบุคคลที่ขาดผู้อุปการะ ไม่มีที่อยู่อาศัย พักหลบนอนในที่สาธารณะ อาจมีสภาพร่างกายจิตใจปกติ หรือไม่ปกติก็ได้ ไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ ไม่มีอาชีพ

นิตยสารตามบริบทในการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กล่าวถึง คนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ในฐานะเป็นกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการคุ้มครองในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง รวมถึง

หน่วยงานที่กรมฯ ประกาศจัดตั้ง ซึ่งจำแนกได้เป็น คนไร้ที่พึ่ง คนเร่ร่อน ผู้ทำการขอทาน ที่ถูกส่งตัวไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงผู้ป่วยด้วยโรคจิตเวชหรือมีอาการทางจิตที่ถูกส่งตัวจากโรงพยาบาลในสังกัดกรมสุขภาพจิต ตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.2551 การอธิบายขอบเขตของคนไร้ที่พึ่งในบริบทผู้ให้บริการในสถานรองรับนั้น จะประกอบด้วยเหตุปัจจัยต่าง ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ตัวบุคคลและสถาบันครอบครัวไร้พลังที่จะรองรับหรือดูแลคนไร้ที่พึ่ง ทำให้คนไร้ที่พึ่งที่ถูกทำให้ออกมา หรือออกมาจากครอบครัวในฐานะ “ผู้เป็นภาระ” โดยส่วนมากจะพบว่า คนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะมีอาการทางจิต และเป็นผู้ป่วยด้วยโรคจิตเวช ขณะที่คนไร้ที่พึ่ง หรือผู้ประสบปัญหาทางสังคมมีเป็นส่วนน้อย อีกทั้งยังมีกลุ่มเป้าหมายที่มีความซับซ้อนของปัญหาทั้งภาวะทางกายและจิต หรือสังคม ที่ไม่สามารถจะพึ่งพิงตนเองหรือบุคคลในครอบครัว ชุมชน และสังคมได้ จำต้องเข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ปัจจุบันคนไร้ที่พึ่งจะนิยามตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 โดยในมาตรา 3 ได้ให้ความหมายของคนไร้ที่พึ่ง ไว้ว่า “บุคคลที่ไร้ที่อยู่อาศัยและไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ” และ “บุคคลที่อยู่ในสภาวะยากลำบากและไม่อาจพึ่งพาบุคคลอื่นได้” ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งประกาศกำหนด ซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งได้กำหนดคุณลักษณะประเภทของคนไร้ที่พึ่ง ดังต่อไปนี้

1. บุคคลที่ประสบความเดือดร้อน หมายถึง บุคคลสัญชาติไทยที่มีความยากลำบากในการดำรงชีพ เนื่องจากเหตุ หัวหน้าครอบครัวหรือบุคคลที่เป็นหลักในครอบครัวประสบเหตุ ตาย ทอดทิ้งสาบสูญ หรือต้องโทษจำคุก ประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยร้ายแรงจนไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ไม่สามารถดูแลครอบครัวได้ด้วยเหตุอื่นใด

2. คนเร่ร่อน หมายถึง บุคคลสัญชาติไทยที่ออกมาจากที่พักอาศัยเดิม ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ก็ตามมาอยู่ในที่สาธารณะ หรือบุคคลที่ออกมาจากที่พักอาศัยเดิมมาตั้งครอบครัวหรือมาใช้ชีวิตแบบครอบครัวใหม่ในที่สาธารณะ และทั้งสองกลุ่มอาจจะย้ายที่พักไปเรื่อย ๆ หรืออาศัยอยู่ที่ใดที่หนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่งเพื่อดำรงชีวิตประจำวันในที่สาธารณะนั้น ๆ

3. บุคคลซึ่งอาศัยที่สาธารณะเป็นที่พักนอนชั่วคราว หมายถึง บุคคลสัญชาติไทยที่มาทำภารกิจบางอย่างและไม่มีที่พักอาศัย ไม่มีเงินเช่าที่พัก

4. บุคคลที่มีสถานะทางทะเบียนราษฎรแต่ยังไร้สัญชาติ หมายถึง บุคคลที่ถูกบันทึกทางทะเบียนราษฎรของรัฐใดรัฐหนึ่งแต่ไม่ได้รับการรับรองในสถานะคนสัญชาติโดยรัฐนั้น หรือรัฐอื่นใด ที่ประสบปัญหาการดำรงชีพ

5. บุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนราษฎร หมายถึง คนไร้รัฐซึ่งอาจจะเป็นคนที่เกิดในประเทศไทยหรือนอกประเทศไทยก็ได้ แต่มีเหตุทำให้ตกหล่นจากทะเบียนราษฎร ทั้งของประเทศต้นทางและของประเทศไทยที่ประสบปัญหาการดำรงชีพ

จะเห็นว่า คนไร้ที่พึ่งมีนิยามความหมายที่หลากหลาย มีขอบเขตที่กว้างขวางตามสภาพของปัญหาที่พบ ครอบคลุมคนเร่ร่อน คนไร้บ้าน บุคคลที่ประสบปัญหาทางสังคม รวมทั้งผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ฉะนั้นจะเห็นว่า คนไร้ที่พึ่งไม่ใช่ปัญหา หากแต่เป็นผู้ที่ “ประสบปัญหา” จากสังคม และกดดันให้เขาเหล่านั้นจำต้องนำตัวเองมาสู่ภาวะของการเป็นคนไร้ที่พึ่งพิงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อีกทั้งยังกลายเป็นกลุ่มคนชายขอบ จากการเบียดขับของสังคม คนไร้ที่พึ่งจึงกลายเป็น “คนอื่น” ของสังคม ไร้อำนาจในการต่อรอง ถูกตีตราประทับ เหนารวมว่าเป็นคนไม่ดี ขี้เกียจ อีกทั้งยังถูกกีดกันไม่ให้เข้าถึงสิทธิ สวัสดิการด้านอื่น ๆ ตามสิทธิที่มนุษย์ควรได้รับ

โดยสรุป ในบริบทของการศึกษานี้กลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง จะหมายถึง กลุ่มผู้ทำการขอทานที่ฝ่าฝืนมาตรา 13 พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2559 และถูกส่งตัวเข้ารับการคุ้มครองในหน่วยงานของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และกลุ่มคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 รวมถึงคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.2551 ที่ถูกส่งตัวจากโรงพยาบาลในสังกัดกรมสุขภาพจิตมาเข้ารับการคุ้มครองในหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เป็นผู้ซึ่งอาศัยสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เป็นแหล่งที่พึ่งพิงสุดท้าย

2.1.2 การทบทวนสถานการณ์ในการคุ้มครองช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งในสังคมไทยยุคแรกเริ่ม

หากกล่าวโดยความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง คนเร่ร่อน ผู้ทำการขอทาน และผู้ป่วยด้วยโรคจิตเวช จัดเป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในความคุ้มครอง ดูแลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ หรือกรมประชาสงเคราะห์ในอดีต หากเมื่อจะทำความเข้าใจกับบุคคลเหล่านี้ในบริบทประเทศไทย จะพบว่า คนไร้ที่พึ่ง เริ่มปรากฏชัดขึ้นในช่วงของยุคการพัฒนาประเทศ หรือ “ยุคสร้างชาติ” (ประชาธิปไตย กะทา, 2557, น. 31) ในสมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม ผ่านนโยบาย “รัฐชาตินิยม” ที่มุ่งสร้างชาติให้ทันสมัย มีความมั่นคง โดยมุ่งเน้นการสาธารณสุขและการแพทย์ โดยมีความเชื่อว่า การที่พลเมืองในชาติมีสุขภาพดี ไม่เจ็บป่วยไข้ ประเทศก็จะมีพลังอำนาจมาก อีกทั้งยังพบว่า ในขณะนั้นรัฐมีการใช้วาทกรรมทางชีววิทยาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าของความเป็นมนุษย์ กล่าวคือ พลเมืองที่มีร่างกายกำยำ แข็งแรง จะเป็นพลเมืองในการขับเคลื่อนประเทศชาติที่รัฐต้องให้ความสำคัญ ขณะที่พลเมืองผู้ที่เป็นโรค หรือมีความพิการ จะถูกเบียดขับ และถูกมองว่าเรื้อนร้าง “ด้อย” สมรรถภาพและไม่ก่อผลผลิตภาพในการผลิต (ประชาธิปไตย กะทา, 2557, น. 34-35) จำเป็นต้องมีการจัดการแก้ปัญหา

“... ผู้ที่ไม่ประกอบอาชีพใด ๆ เป็นหลักแหล่งนั้น มิใช่เป็นผู้ที่ทำให้ประเทศเจริญได้เลย และยังเป็นผู้ถ่วงความเจริญของประเทศเสียด้วยซ้ำ...” (กรมอาชีวศึกษา, 2485, น. 88, อ้างถึงใน ประชาธิปไตย กะทา, 2557, น. 35)

จากวาทกรรมดังกล่าว เป็นเหตุผลหนึ่งต่อการประกาศใช้พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2484 โดยกฎหมาย ได้กล่าวถึง พลเมืองที่มีเรือนร่างไร้สมรรถภาพ อาทิ คนขอทาน คนเร่ร่อน คนวิกลจริต ที่ออกมาใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ต้องถูกตำรวจ “จับ” และส่งตัวไปยังสถานสงเคราะห์ของรัฐที่อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นสถานสงเคราะห์แห่งแรกของรัฐ (ปัจจุบันใช้ชื่อว่า สถานสงเคราะห์คนพิการและทุพพลภาพพระประแดง) เพื่อเข้ารับการช่วยเหลือสงเคราะห์เบื้องต้น ซึ่งเป็นมุมมองของรัฐที่มองพลเมืองเหล่านั้นว่าจะเป็นผู้ที่สร้างความเสียหายและสร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ผลพวงจากการมีวิธีคิดดังกล่าว ส่งผลต่อนโยบายการดูแล คุ่มครองที่ไม่เชื่อว่า บุคคลเหล่านี้จะสามารถพัฒนาศักยภาพ และฟื้นฟูสมรรถภาพได้

จะเห็นว่า การก่อตั้งสถานสงเคราะห์ รวมถึงการประกาศใช้พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2484 ตลอดจนการขับเคลื่อนระดับนโยบาย เป็นปฏิบัติการแรก ๆ เกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่ง ในยุคของการสร้างชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ “ควบคุม” “กักขัง” พลเมืองที่เป็นคนไร้ที่พึ่งดังกล่าวเข้าไปยังสถานที่ที่รัฐจัดเตรียมไว้ ไม่ให้ออกไปสร้างความไม่แน่นอนในสังคม

2.1.2.1 ยุคเปลี่ยนแปลง

หลังจากที่ประเทศไทยให้การรับรอง ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ.2491 (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, ม.ป.ป, น. 7) นับเป็นยุคที่ประเทศไทยเข้าสู่การส่งเสริมสิทธิมนุษยชนอย่างจริงจัง โดยหลักการคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มนุษย์ทุกคนต่างมีสิทธิและเท่าเทียม มีอนุสัญญาและปฏิญญาที่ผูกพันด้านสิทธิมนุษยชนมากมาย ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริม การเคารพสิทธิ การให้คุณค่าของมนุษย์ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาคเท่าเทียมกันของมนุษยชาติ ซึ่งมนุษย์ทั้งหลายเกิดมามีสิทธิ ศักดิ์ศรี อิสระเสรี และเท่าเทียมกัน

คนไร้ที่พึ่ง ก็เป็นมนุษย์กลุ่มหนึ่ง ซึ่งประสบกับสภาวะยากลำบาก ก๊วยม มีสิทธิและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกับมนุษย์คนอื่น ๆ หรือบริการที่มีความเฉพาะ ในฐานะที่ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีของสนธิสัญญาระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน ทำให้ประเทศไทยมีพันธกรณีในการสร้างหลักประกันสิทธิต่าง ๆ และปฏิบัติตามที่ระบุในปฏิญญา ซึ่งจะเห็นว่า บนพื้นฐานแห่งสิทธิมนุษยชน คนไร้ที่พึ่งย่อมได้รับการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐาน สิทธิในการได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพในฐานะมนุษย์อย่างเท่าเทียม สิทธิเสรีภาพในการได้รับการศึกษาและพัฒนา ตลอดจนได้รับการปฏิบัติต่อกันโดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติ

ในปี พ.ศ.2503 ก่อตั้งสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เป็นสถานสงเคราะห์สำหรับดูแลผู้ทำการขอทานและคนไร้ที่พึ่งเป็นแห่งแรก โดยการก่อตั้งนั้นเพื่อรองรับกับสถานการณ์และการเพิ่มขึ้นของผู้ทำการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง โดยในสมัยนั้นเชื่อว่าคนขอทานและคนไร้ที่พึ่งได้สร้างความน่ารำคาญ และสร้างปัญหาแก่สังคม สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง

จึงถูกสร้างขึ้นเพื่อจัดการปัญหาคนกลุ่มนี้ ปัจจุบันได้เปลี่ยนบทบาทและภารกิจเป็นสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งมีอยู่ 11 แห่ง

นอกจากนี้ การปฏิบัติและการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีมาอย่างยาวนานในสังคมไทย หากแต่วิธีการและการออกแบบมาตรการยังไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาจากฐานรากได้ ซึ่งเป็นลักษณะการให้เชิงสงเคราะห์ โดยในปี พ.ศ.2529 กรมประชาสงเคราะห์ (ปัจจุบัน คือ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) ได้มีการประกาศระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2529 ซึ่งกำหนดให้มีวิธีการสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งตามความจำเป็น โดยจัดให้มีมาตรการในการให้ความช่วยเหลือเป็นเงิน สิ่งของ อุปโภค บริโภค ค่ารักษาพยาบาล เงินทุนสำหรับประกอบอาชีพแก่ครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน

2.1.2.2 ยุคการพัฒนา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 นับว่าเป็นเครื่องมือในการจัดระเบียบทางสังคมแรกที่ได้กำหนดสิทธิขั้นพื้นฐานของกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอย่างชัดเจน บนฐานคิดการเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งเมื่อพิจารณาจะพบว่าได้มีการบัญญัติสิทธิที่คนไร้ที่พึ่ง หรือผู้ด้อยโอกาสทั่วไปพึงมี อันได้แก่ สิทธิทางการศึกษา ตามมาตรา 43 สิทธิในการได้รับการรักษาพยาบาล ตามมาตรา 52 สิทธิในการได้รับความช่วยเหลือจากรัฐตามมาตรา 53 และมาตรา 54 สิทธิในการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะตามมาตรา 55 ตลอดจนมาตรา 80 สิทธิในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีและการพึ่งพาตนเองได้ ทั้งนี้จะพบว่า สิทธิเสรีภาพที่ประชาชนทั่วไปได้รับ ก็คือ สิทธิเสรีภาพอย่างเดียวกันกับที่ คนไร้ที่พึ่งหรือผู้ด้อยโอกาสควรจะได้รับ

อย่างไรก็ตาม จะเห็นความชัดเจนในการจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐานของคนไร้ที่พึ่งในกฎหมายมากยิ่งขึ้น ตั้งแต่การประกาศระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งในสถานสงเคราะห์ พ.ศ.2544 เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางในการจัดบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนไร้ที่พึ่งตามความเหมาะสม ซึ่งภายหลังได้ปรับปรุงระเบียบตามการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทรวงฯ ทบวง กรม ซึ่งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ประกาศใช้ระเบียบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการว่าด้วยการสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งในสถานสงเคราะห์ พ.ศ.2547 โดยมีบริการฟื้นฟูพัฒนาที่มีความกว้างขวางขึ้น ทั้งทางด้านการแพทย์ การศึกษา สังคมและอาชีพโดยทีมสหวิชาชีพในสถานสงเคราะห์ พัฒนาการเกี่ยวกับการช่วยเหลือและคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ได้มีพัฒนาการในเชิงวิธีคิดและมุมมองต่อการแก้ไขปัญหา กระทั่งในปี พ.ศ.2546 ประเทศไทยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 ซึ่งมีสาระสำคัญในมาตรา 3 และมาตรา 5 ระบุถึงการจัดระบบและส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคมของภาครัฐและเอกชน ตามมาตรฐานเพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน (ไพรัช บวรสมพงษ์, 2559, น. 8) ทั้งนี้สาระสำคัญของ

กฎหมายสะท้อนให้เห็น พัฒนาการและมุมมองที่มีต่อบุคคลและกลุ่มบุคคลยากลำบากในรูปแบบและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ต้องได้รับการช่วยเหลือที่มากกว่าจัดระเบียบและนำส่งเข้าสถานคุ้มครองอย่างที่เคยเป็นมา แม้กฎหมายจะยังเป็นกรอบกว้าง และไม่เฉพาะเจาะจงมากนัก แต่ก็นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นในการปรับเปลี่ยนมุมมองและวิธีคิดในการจัดสวัสดิการสังคมที่ต้องคำนึงถึงความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

ในปี พ.ศ.2549 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยสำนักบริการสวัสดิการสังคม ส่วนมาตรฐาน ได้ริเริ่มการจัดทำมาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์ขึ้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างระบบและเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการจัดบริการในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ให้มีมาตรฐานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2559, น. 2) อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการจัดบริการดังกล่าว ถือเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐานที่ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับความคาดหวังและสถานการณ์การให้บริการที่จำเป็น

การรับรองสิทธิด้านสวัสดิการขั้นพื้นฐานสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง โดยกล่าวถึงสิทธิของคนไร้ที่พึ่งในการได้รับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐ ในมาตรา 53 บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมจากรัฐ มาตรา 55 บุคคลซึ่งไร้ที่อยู่อาศัยและไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพมีสิทธิได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ นอกจากนี้ตามมาตรา 80 ได้ระบุถึงบทบาทหน้าที่ของรัฐที่ต้องดำเนินการเพื่อให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้านสังคม โดยคุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ “ผู้ยากไร้” ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้

จะเห็นว่า ในช่วงเวลา 15 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยมีความพยายามที่จะส่งเสริมสิทธิทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมให้มีความก้าวหน้าและเติบโตเป็นอย่างมาก ทั้งหน่วยงานทางราชการ กระบวนการยุติธรรม และองค์กรเอกชนได้ให้ความสนใจในการปกป้องสิทธิและให้ความสำคัญกับการเคารพกลุ่มบุคคลเหล่านั้นเพื่อให้เกิดความแน่ใจในการรักษาไว้ตามหลักสิทธิมนุษยชน (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2559, น. 33) หากแต่ก็ยังพบปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ผู้ตกทุกข์ได้ยาก ตลอดจนผู้พิการ ไม่ได้รับบริการขั้นพื้นฐาน ถูกกีดกันทางสังคม ตลอดจนเข้าไม่ถึงสิทธิสวัสดิการที่รัฐจัดให้ ดังเป้าประสงค์ของหลักการว่าด้วยสิทธิมนุษยชนในเรื่องการเลือกปฏิบัติ ทำให้บุคคลคนเหล่านั้นไม่สามารถจะพึ่งพิงตนเอง ครอบครัว ชุมชนได้

ก่อนมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 กลไกระดับปฏิบัติ คือ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือในชื่อเดิม คือ สถานสงเคราะห์/สถานแรกรับคนไร้ที่พึ่ง ได้ให้การบริการกลุ่มผู้ป่วยจิตเวช ตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.2551 ซึ่งส่วนใหญ่จะถูกส่งต่อมาจากโรงพยาบาล หรือหน่วยงานอื่น (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2559, น. 50) ผู้ทำการขอทานที่ตำรวจนำส่ง คนเร่ร่อนไร้บ้าน รวมถึงผู้ที่สมัครใจเข้ามาใช้บริการในสถานสงเคราะห์ด้วยตนเอง (ฐานิย์ ศิริสมบุรณ์, 2552, น. 20-21) ซึ่งสถานสงเคราะห์จะมีหน้าที่ในการรับอุปการะบุคคลไร้ญาติไร้ที่พึ่ง และควบคุมคนขอทานไว้ โดยจัดบริการสวัสดิการขั้นพื้นฐาน จัดกิจกรรมฝึกอาชีพและอบรมศีลธรรมให้แก่คนไร้ที่พึ่งเพื่อให้มีสำนึก และไม่ทำตนเป็นภาระของสังคม (นวรรตน์ จันแยม, 2548, น. 2)

ในปี พ.ศ.2557 มีการประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ถือเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการในการให้ความช่วยเหลือ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่มีความชัดเจนขึ้น กฎหมายดังกล่าวกำหนดให้มีการจัดตั้งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ในเขตพื้นที่ เพื่อเป็นกลไกในระดับพื้นที่ในการส่งเสริมและจัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับและเข้าถึงสิทธิสวัสดิการอย่างแท้จริง

2.1.3 สถานการณ์และปัญหาคนไร้ที่พึ่ง

2.1.3.1 สถานการณ์คนไร้ที่พึ่งประเทศไทย สำหรับประเทศไทย จากการสำรวจสถานการณ์คนไร้ที่พึ่ง คนไร้บ้านในปี 2544 มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัยใช้วิธีการเดินสำรวจพื้นที่สาธารณะที่มีคนไร้บ้าน พบว่า มีคนไร้บ้านอยู่เป็นจำนวนมากกว่า 630 คน ในกรุงเทพมหานคร และจากข้อมูลการจดทะเบียนแก้ไขปัญหาสังคมและความยากจนเชิงบูรณาการ ปี 2547 มีจำนวนคนเร่ร่อนทั่วประเทศ 5,481 คน (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2549)

สถานการณ์คนไร้ที่พึ่ง คนไร้บ้านมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี ซึ่งจากการสำรวจจำนวนผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะในกรุงเทพมหานคร พบว่าในปี 2553 มีจำนวนคนไร้ที่พึ่ง เร่ร่อนจำนวน 2,451 คน ส่วนในปี 2554 มีจำนวนคนไร้ที่พึ่ง เร่ร่อนจำนวน 2,561 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.2 โดยแบ่งเป็นผู้ชาย 1,630 คน และเป็นผู้หญิง 931 คน เมื่อแยกตามประเภทผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะจะพบว่า มีกลุ่มคนเร่ร่อนไร้บ้านมากที่สุด (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2555) นอกจากนั้น ยังพบวิกฤตการณ์คนไร้ที่พึ่งที่เด่นชัด ในช่วงที่ประเทศไทยประสบกับภาวะเศรษฐกิจย่ำแย่ พ.ศ. 2540 เกิดปรากฏการณ์คนตกงาน และคนไร้บ้านทั่วประเทศจำนวนมาก จากรายงานสถิติของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย (สำนักบริการสวัสดิการสังคม, 2548) พบว่า มีคนไร้บ้านทั่วประเทศถึง 6,025 คน จากปี พ.ศ.2535 ซึ่งมีคนไร้บ้านเพียง 352 คน ขณะที่การสำรวจของมูลนิธิอิสรชนเผยให้เห็นข้อมูลของกลุ่มคนไร้บ้านว่าส่วนใหญ่มีอาการป่วยด้วยโรคจิตเวช โรคสมองเสื่อม อีกทั้งยังพบว่าในปี 2553 มีผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต พบจำนวน 2,451

คน และในปี 2554 พบว่า มีจำนวนเพิ่มขึ้น เป็น 2,561 คน โดยแบ่งเป็น เพศชาย 1,630 คน และเป็นเพศหญิง 93 คน (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2558, น. 3)

นอกจากนี้ จากการดำเนินนโยบายจัดระเบียบคนขอทาน ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาคูหาการขอทานในปี 2557 ได้แสดงข้อมูลสถานการณ์คนขอทานและคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งพบว่า มีคนขอทานจำนวนกว่า 3,896 คน เป็นเพศชาย 2,176 คน เพศหญิง 1,316 คน เป็นเด็กอีกกว่า 404 คน และคนไร้ที่พึ่งกว่า 563 คน เป็นเพศชาย 401 คน เป็นเพศหญิง 151 คน และเป็นเด็ก 11 คน (ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาคูหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง, 2559) จะพบว่า ส่วนใหญ่คนไร้ที่พึ่งและขอทานจะเป็นเพศชาย โดยพื้นที่ที่พบส่วนใหญ่จะเป็นกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ทำการขอทานบางส่วนที่ไม่มีครอบครัว หรือประสบปัญหาทางกาย จิต สังคม จะถูกส่งต่อไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เพื่อให้การช่วยเหลือ พัฒนาสัถยภาพ และฟื้นฟูก่อนกลับคืนสู่สังคม

สถิติกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทั้ง 11 แห่ง พบว่า จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในความคุ้มครองของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ เกินกว่าครึ่งไม่สามารถจะสืบหาครอบครัว เครือญาติ และเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ ยังเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ถูกส่งต่อจากหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้จำนวนของคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต นอกจากนี้จะพบว่า คนไร้ที่พึ่ง คนขอทาน และคนเร่ร่อน ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เกินกว่าร้อยละ 50 บางรายมีอาการทางจิต เครียด อารมณ์ไม่คงที่ บางรายป่วยด้วยโรคจิตเวชต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และส่วนใหญ่มักมีปัญหาซับซ้อน ทั้งเป็นคนพิการ ผู้สูงอายุ (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง จำแนกตามเพศ

ปี	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน		รวม
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	
2554	คนไร้ที่พึ่ง	1,213	867	2,080
	คนขอทาน	286	187	473
	คนเร่ร่อน	1,428	881	2,309
	รวม	2,927	1,935	4,862
2555	คนไร้ที่พึ่ง	1,200	866	2,066
	คนขอทาน	255	193	448
	คนเร่ร่อน	1,308	889	2,197
	รวม	2,763	1,948	4,711
2556	คนไร้ที่พึ่ง	1,321	970	2,291
	คนขอทาน	234	176	410
	คนเร่ร่อน	1,226	883	2,109
	รวม	2,781	2,029	4,810
2557	คนไร้ที่พึ่ง	1,341	950	2,291
	คนขอทาน	104	100	204
	คนเร่ร่อน	1,096	452	1,548
	รวม	2,541	1,502	4,043
2558	คนไร้ที่พึ่ง คนเร่ร่อน	1,591	1,199	2,790
	คนขอทาน	241	209	450
	ผู้ป่วยจิตเวช	766	512	1,278
	รวม	2,598	1,920	4,518

หมายเหตุ. จาก รายงานสถิติผู้รับบริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง. โดย กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต, 2558. (อัดสำเนา).

2.1.3.2 เหตุแห่งการกลายเป็นคนไร้ที่พึ่ง คนไร้ที่พึ่งส่วนใหญ่พบสาเหตุฐานราก

เดียวกัน คือ ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ ภาวะตกงาน ประกอบกับปัญหาครอบครัว ชุมชนที่เปราะบางทำให้คนไร้ที่พึ่งมีตัวตนในสังคมนี้ ซึ่งงานการศึกษาเกี่ยวกับผู้ด้อยโอกาส คนจน คนเร่ร่อนหลาย ๆ ฉบับ ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยหรือเหตุแห่งความเป็น “ผู้ด้อยโอกาส” หรือ “คนไร้ที่พึ่ง” ในหลายแง่มุม ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2545, น. 15-21) สรุปกลุ่มปัจจัยที่นำไปสู่ความยากจนและด้อยโอกาสมี 4 กลุ่มปัจจัย ดังนี้

1. ทำที่ต่อชีวิต เป็นทักษะของการมองชีวิตของบุคคล หากบุคคลนั้นมีพลังที่จะต่อสู้ดิ้นรนก็จะปราศจากความยากจน ได้ดีกว่าคนที่ไร้พลัง แม้ว่าความจริงแล้วความจนนั้นอาจจะมาจากสภาพสังคมก็ได้ ทำที่ต่อชีวิตนี้เองที่ส่งผลต่อแรงขับในการใช้ชีวิตของคนไร้ที่พึ่ง
2. ปัจจัยการผลิตและการเข้าถึงทรัพยากร การขาดแคลนปัจจัยพื้นฐานทั้งเงินทุน ความรู้ ปัจจัยสี่ กลุ่มคนไร้ที่พึ่งส่วนใหญ่ ไม่สามารถเข้าถึงต้นทุนทางสังคมเท่าเทียมกับบุคคลอื่น อีกทั้งยังถูกกลุ่มคนที่ถือครองปัจจัยการผลิตนั้นกีดกัน หรือเอารัดเอาเปรียบคนไร้ที่พื่อนำมาซึ่งความยากจนและด้อยโอกาส
3. ความสัมพันธ์เชิงเศรษฐกิจ สังคม การเมือง คนยากจนเพราะถูกเอารัดเอาเปรียบจากกลุ่มผู้มีอำนาจที่สามารถเข้าถึงทรัพยากรได้ง่ายและมีโอกาสสูงกว่าซึ่งเป็นคนกลุ่มน้อยในสังคม
4. ระบบสวัสดิการสังคมที่อ่อนแอ เป็นการ “ตัดโอกาส” ในการเข้าถึงของกลุ่มคนจน และคนด้อยโอกาส

กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์ (2550, น. 10-11) อธิบายถึงสภาวะของ “ผู้ด้อยโอกาส” ว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 3 ประการ ที่ทำให้บุคคลอยู่ในสถานะผู้ด้อยโอกาส ปัจจัยแรกคือการขาดแรงจูงใจ (Motivation) ในการดำเนินชีวิต ปัจจัยที่สอง คือการขาดสมรรถนะ (Capacity) ในการกระทำให้สิ่งใดในการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลง และปัจจัยประการสุดท้าย คือการขาดโอกาส (Opportunity) ที่เปิดกว้างพอสำหรับการดำเนินชีวิต

การศึกษาของ บุญเลิศ วิเศษปรีชา (2552) กล่าวถึง สาเหตุของการมีตัวตนของคนไร้บ้านพบว่ามีหลากหลายปัจจัย ตั้งแต่ความอ่อนแอของสถาบันครอบครัว ความผิดหวังซ้ำซากจากการทำงาน ตกงาน มีประวัติที่สังคมไม่ให้การยอมรับ เช่น เคยต้องโทษจำคุก เป็นต้นพบเห็นช่องทางในการทำมาหากินโดยไม่ต้องอาศัยอยู่ที่บ้าน ตลอดจน ความพิการของร่างกาย และจิตใจ ในขณะที่สถาบันทางสังคมมีการวางมาตรการและกลไกป้องกันไม่ให้คนเหล่านั้นต้องอยู่ในสภาพของคนไร้ที่พึ่ง (อนรรฆ พิทักษ์ธานิน, 2558) เห็นได้จากนโยบายที่อยู่อาศัยราคาถูก บ้านพักคนจนเมือง กลไกการหางาน การรักษาพยาบาล ข้อขัดแย้งประการหนึ่งที่ค้นพบ คือ การเป็น

คนไร้ที่พึ่งเป็นปัญหาเชิงปัจเจก แต่ทว่าภาวะการณ์เป็นคนไร้ที่พืงนั้นเชื่อมโยงกับระบบสวัสดิการสังคมอย่างแยกไม่ออก

นอกจากนี้ อนรรฆ พัทธกษณิน (2558) ยังได้ศึกษาถึงปัจจัยเสี่ยงที่จะทำให้บุคคลกลายเป็นคนไร้บ้าน ตั้งแต่ระดับปัจเจก ได้แก่ ความยากจน ปัญหาครอบครัว ภาวะความเจ็บป่วยเรื้อรัง ตลอดจนการตกงาน และระดับนโยบาย ได้แก่ นโยบายรัฐ เช่น นโยบายที่อยู่อาศัย นโยบายที่ดินทำกิน นโยบายการจัดระเบียบสนามหลวง รวมถึงนโยบายจัดระเบียบคนขอทาน เป็นต้น ระบบสาธารณสุขและการดูแลผู้ป่วย ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม เศรษฐกิจ โอกาส ทั้งหมดล้วนเป็นเหตุปัจจัยแก่การเป็นกลุ่มเสี่ยงให้บุคคลกลายเป็นคนไร้ที่พึ่ง ไร้บ้าน ทั้งสิ้น

ขณะที่สาเหตุและปัญหาของคนไร้ที่พึ่งในสถานรองรับ ได้มีการวิเคราะห์ในส่วนของผู้ที่ต้นทางและพื้นที่ปลายทาง โดยในส่วนของผู้ที่ต้นทางได้อธิบายถึงสาเหตุของการตัดสินใจออกมาใช้ชีวิตอยู่นอกบ้าน หรือสาเหตุที่ทำให้อยู่ในสภาพของการเป็นบุคคลไร้ที่พึ่งสามารถสรุปได้ 4 สาเหตุหลัก คือ (กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต, 2558)

1. พึ่งพอใจที่จะออกมาใช้ชีวิตเร่ร่อนหรือขอทาน เนื่องจากชอบเร่ร่อน ไม่อยากทำอะไร หรือบางรายตัดสินใจออกมาเร่ร่อนด้วยความเต็มใจเพราะมีความขัดแย้งกันในครอบครัว ทำให้ไม่อยากอยู่กับครอบครัว
2. ไม่พึงพอใจแต่ครอบครัวทอดทิ้งหรือบางรายครอบครัวมีความจำเป็นบางประการทำให้ไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ จึงต้องออกมาเร่ร่อน
3. ไม่พึงพอใจแต่เนื่องจากไม่มีที่อยู่ ไม่มีงานทำและไม่มีรายได้เพียงพอในการยังชีพ ตลอดจนไม่สามารถพึ่งพิงตนเองได้
4. ถูกทอดทิ้ง บางรายรับรู้และบางรายไม่รับรู้เนื่องจากเป็นบุคคลที่มีอาการทางจิต และมีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัย ทำให้ครอบครัวไม่ต้องการอุปการะ หรือบางรายสิ้นสุดการรักษาที่โรงพยาบาลแต่เมื่อถูกจำหน่ายแล้วไม่มีญาติมารับ

โดยพื้นที่ต้นทาง ประกอบด้วย เรือนจำ ภูมิลำเนาหรือบ้านของตนเอง (เป็นบุคคลที่มีญาติมีครอบครัว) การนำส่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้นำชุมชนนำส่ง มีพลเมืองดี สื่อสถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข หรือมูลนิธินำส่งมายังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งขณะที่พื้นที่ปลายทาง ประกอบด้วย วัด (ในกรณีเสียชีวิต) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง สถานประกอบการ พื้นที่สาธารณะ ครอบครัว หรือบางรายสามารถพึ่งตนเองได้

โดยสรุป สาเหตุของการเป็นคนไร้ที่พึ่ง มาจากการขาดความมั่นคงในชีวิต 4 ประการ ได้แก่ การขาดความมั่นคงด้านสุขภาวะทางจิต การขาดความมั่นคงทางด้านสังคม การขาด

ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ และการขาดความมั่นคงในตนเอง ซึ่งจากสาเหตุดังกล่าวทำให้คนไร้ที่พึ่งประสบกับปัญหาต่าง ๆ ตามมา

2.1.3.3 ปัญหาที่คนไร้ที่พึ่งเผชิญ ในอดีตสังคมทั่วไปมองกลุ่มคนไร้ที่พึ่ง เป็นบุคคลที่แตกต่างไปจากพวกเขา ซึ่งมองว่า คนไร้ที่พึ่งเป็น “ปัญหาสังคม” จำเป็นต้องจัดการให้หายไป (ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธุ์, 2550, น. 96) ความคิดเช่นนี้ถูกฝังรากลึกมาอย่างยาวนาน และเป็นร่องรอยของมลทินประทับแก่คนไร้ที่พึ่ง นำมาซึ่งการมองตนเองว่า “ไร้พลัง” (Powerless) นั้นทำให้ยิ่งฝังรอยประทับนี้ให้ลึกกลงยิ่งขึ้น คนไร้ที่พึ่งใช้ชีวิตภายใต้รอยประทับมลทินนี้

ขณะที่ประเด็นเรื่องของคนเร่ร่อนไร้ที่พึ่ง ยังไม่ถูกให้ความสนใจมากนัก จากภาครัฐและสังคม นั้นทำให้คนเร่ร่อนไร้ที่พึ่งต้องอยู่ในวังวนแห่งปัญหา บางคนต้องประสบกับปัญหาสุขภาพ บางคนต้องใช้ชีวิตอย่างยากลำบาก ไม่สามารถจะไปใช้บริการหรือขอรับบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐานได้เพราะคนไร้ที่พึ่งส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่ไม่มีกฎหมายรองรับ กล่าวคือ ไม่มีเครื่องหมายแสดงความเป็นตัวตน (บัตรประจำตัวประชาชน) ตามที่ภาครัฐกำหนด (ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธุ์, 2550, น.98) ซึ่งเป็นเหตุให้คนไร้ที่พึ่ง คนเร่ร่อน ขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการ และต้องอยู่ในสภาพของผู้ที่ “ไร้ทางเลือก” และไม่สามารถจะไขว่คว้าไปถึงโอกาสต่าง ๆ ได้ ประกอบกับการที่สังคมมองว่าคนไร้ที่พึ่งเป็น “ปัญหาสังคม” ทำให้มุมมองและวิถีคิดต่อคนไร้ที่พึ่งเป็นไปในทางที่มุ่ง “จัดการ” ให้หายไปจากสังคม การส่งเข้าสู่สถานสงเคราะห์ก็เป็นวิธีหนึ่ง ทั้งนี้ การที่คนไร้ที่พึ่งเข้าไปรับการพัฒนาศักยภาพในสถานสงเคราะห์และมีความพร้อมกลับสู่สังคมแล้วนั้น กลับขาด “โอกาส” ในการกลับไปใช้ชีวิตอย่างมั่นคง ท้ายสุดแล้ว ก็กลับสู่วัฏจักรเดิม นั่นเป็นปัญหาที่คนไร้ที่พึ่งเผชิญและประสบ

2.2. นโยบาย แผนยุทธศาสตร์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนไร้ที่พึ่ง

2.2.1 นโยบายในการจัดการปัญหาคนไร้ที่พึ่งในปัจจุบัน

นโยบายรัฐบาลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคนไร้ที่พึ่งในปัจจุบัน รัฐบาลมุ่งขับเคลื่อน “การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการของรัฐ” จากภารกิจบทบาทของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีหน้าที่หลักในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิให้แก่กลุ่มผู้เปราะบางทางสังคม คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน ในฐานะที่ผู้ประสบปัญหานั้นเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีศักดิ์ศรี ขับเคลื่อนผ่านนโยบายเร่งด่วน คือ การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย คนพิการและผู้สูงอายุ และนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหาคคนไร้ที่พึ่งและคนขอทาน ทั้งนี้ นโยบายด้านคนไร้ที่พึ่ง เห็นเด่นชัดขึ้นนับตั้งแต่มีการประกาศใช้

พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 มีกลไกในการขับเคลื่อนงานระดับชาติในการกำหนดนโยบาย และกลไกการปฏิบัติงานในพื้นที่ ผ่านกลไกการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

2.2.1.1 กลไกระดับนโยบาย การขับเคลื่อนงานระดับนโยบาย โดยกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ดำเนินการกำหนดยุทธศาสตร์ มาตรการ กลไก แผนงาน แผนปฏิบัติการ และมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม การพัฒนาสังคม และการสังคมสงเคราะห์แก่กลุ่มเป้าหมาย คนไร้ที่พึ่ง และคนขอทานตลอดจนการพัฒนากระบวนการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ กลไกคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งปัจจุบันประกอบด้วย คณะอนุกรรมการพัฒนามาตรการกลไกเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง คณะอนุกรรมการประเมินและติดตามผลการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดำเนินการเสนอแนะนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งต่อคณะรัฐมนตรี ออกประกาศและกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง รูปแบบ วิธีการและเงื่อนไข หรือบริการเกี่ยวกับการคุ้มครอง และจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง รวมทั้งแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการตรวจสอบ ติดตามประเมินผลการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งของสถานคุ้มครองฯ ศูนย์คุ้มครองฯ และพิจารณาข้อร้องเรียนต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

โดยมีการประกาศจัดตั้งศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เป็นสถานแรกรับคนไร้ที่พึ่ง จัดบริการคุ้มครองเบื้องต้น และให้ที่พักอาศัยชั่วคราวก่อนประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงานที่ดูแลต่อไป ตลอดจนประกาศจัดตั้งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเป็นสถานรองรับ ดูแล พัฒนาคุณภาพคนไร้ที่พึ่งตามกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล ผ่านกิจกรรมบำบัด “ธัญบุรีโมเดล” ซึ่งเป็นรูปแบบกิจกรรมสำหรับการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพคนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทานให้มีทักษะอาชีพ และใช้เป็นกิจกรรมบำบัด ฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน องค์กรสาธารณะประโยชน์ ท้องถิ่น องค์กรภาคการศึกษา ในการจัดกิจกรรม ฟื้นฟูและส่งเสริมการมีอาชีพ มีรายได้ของคนไร้ที่พึ่ง เพื่อการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน

2.2.1.2 กลไกระดับปฏิบัติการ ในปัจจุบันกลไกระดับปฏิบัติการหลักจะประกอบด้วย สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข ปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ซึ่ง “สถานสงเคราะห์และสถานแรกรับคนไร้ที่พึ่ง” ถูกปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจเป็น “สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” ตามมาตรา 13 และมาตรา 14 พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 โดยเน้นมาตรฐานการดูแล คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่อยู่ในความคุ้มครองของสถานคุ้มครอง จากสถานรองรับระบบ “ปิด” ได้ “เปิด” ให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม บูรณาการการทำงานร่วมกัน ตลอดจนการส่งเสริม

ให้อาสาสมัครเข้ามาดูแล จัดกิจกรรมในการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนไร้ที่พึ่ง ในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจนี้จะนำมาซึ่งมาตรฐาน และการบริการแก่คนไร้ที่พึ่งอย่างเป็นมิตรตรงกับสภาพความต้องการ และปัญหาของคนไร้ที่พึ่งมากที่สุด

ขณะที่ หน่วยงานแรกรับ หรือ “ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” ตามมาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 และรวมถึง ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง เป็นกลไกเครือข่ายของ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีหน้าที่ในการลงพื้นที่ในชุมชนเพื่อสำรวจกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนสืบเสาะ ข้อมูลเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่งที่ขอรับการคุ้มครองหรือที่ถูกส่งตัวมา และดำเนินการคัดกรอง/คัดแยก กลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง คนขอทานในพื้นที่ ประสานส่งต่อและเป็นหน่วยงานในการคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่ง คนขอทาน และบริการจัดสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง คนขอทาน รวมทั้ง รวบรวมสารสนเทศสำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่ง คนขอทานในพื้นที่รับผิดชอบ

นอกจากนี้ ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะอาชีพ เป็นกลไกระดับหน่วยงาน ที่ตั้งขึ้นเพื่อดำเนินงานในรูปแบบ โครงการฟื้นฟูศักยภาพผู้ใช้บริการสู่สังคมภายนอก ซึ่งประกาศ จัดตั้งขึ้นในปีงบประมาณ 2552 มีบทบาทในการฝึกทักษะอาชีพให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้ง ด้านการเกษตร งานหัตถกรรม รวมถึงฝึกทักษะการใช้ชีวิตอิสระภายนอกสถานสงเคราะห์ โดยมี เป้าหมายให้ผู้ใช้บริการสามารถกลับไปใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างปกติ

2.2.2 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) สู่ทิศทาง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 มีวิสัยทัศน์ “สังคมอยู่ร่วมกัน อย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง” มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชน รวมถึงคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสในสังคมเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง เท่าเทียม มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยนัยยะสำคัญก็มุ่งให้เกิดสังคมสวัสดิการ (Welfare Society) และเน้น การจัดสวัสดิการแบบบูรณาการ โดยยึด “คน” เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่สำคัญในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 11 ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมในสังคม ยุทธศาสตร์ การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ยุทธศาสตร์ความเข้มแข็งภาคเกษตร ยุทธศาสตร์ การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ยุทธศาสตร์การสร้าง ความเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาค และยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2557, น. 9) ทั้งนี้ประเด็นที่ทำทนาย พบว่า โครงสร้างประชากรของสังคมไทยเปลี่ยนแปลงไปประชากรวัยเด็กมีสัดส่วนลดลงอย่างต่อเนื่อง และ ประชากรวัยผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2557, น. 37-42)

ประกอบกับ การเคลื่อนย้ายของประชากรจากชนบทเข้าสู่เมือง เพื่อหางานทำ ทำให้ชุมชนและภาคเกษตรกรรมมีขนาดเล็กลง ความเข้มแข็งน้อยลง คนไร้ที่พึ่งก็เป็นกลุ่มประชากรหนึ่งที่มีความเสี่ยงจากผลกระทบทางสังคม เศรษฐกิจ ดังนั้นการเตรียมระบบคุ้มครองทางสังคม การสร้างภูมิคุ้มกันกลุ่มเสี่ยง ตลอดจนการบริการสวัสดิการสังคมที่เข้มแข็งก็จะเป็นแนวทางหนึ่งในการป้องกันไม่ไห้กลุ่มเสี่ยงตกอยู่ในสภาวะยากลำบาก

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง คนเร่ร่อน (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ, 2557, น. 36) ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมในสังคม ได้กล่าวถึง การจัดบริการทางสังคมให้ทุกคนตามสิทธิขั้นพื้นฐาน การพัฒนาระบบบริการสาธารณะให้มีคุณภาพและมีช่องทางการเข้าถึงแก่กลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง การจัดหาที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย การเข้าถึงระบบสาธารณสุขปโภค พัฒนาระบบสวัสดิการทางสังคมให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ พัฒนาระบบการเงินฐานรากและระบบการออมที่หลากหลาย เสริมสร้างเจตคติด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงและชาย และพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองทางสังคมให้ครอบคลุมประชาชนทุกคนตามสิทธิ และสามารถเข้าถึงบริการอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณผู้สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน กล่าวถึง การพัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง มุ่งพัฒนาคุณภาพคนไทยทุกช่วงวัย ให้บุคคลมีการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต ส่งเสริมให้คนมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม เคารพกฎหมาย ให้คุณค่ากับหลักสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อกันอย่างเกื้อกูล

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 จึงเป็นเครื่องมือในการ “สร้างภูมิคุ้มกัน” ในมิติต่าง ๆ ซึ่งมีส่วนช่วยในการเสริมสร้างทุนทางสังคมแก่มนุษย์ ทั้งทางด้านพลังในตนเอง โอกาสทางสังคม และการเพิ่มขีดความสามารถ ให้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

สำหรับกรอบหลักการของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยังคงน้อมนำและประยุกต์ใช้หลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” ซึ่งเริ่มใช้มาตั้งแต่แผนฯ ฉบับที่ 8 อีกทั้งจะยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม และการพัฒนาที่ยึดหลักสมดุล การพัฒนาศักยภาพคนให้สนับสนุนการเจริญเติบโตของประเทศ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ประกอบด้วยการพัฒนาคนในทุกช่วงทุกวัยให้สนับสนุนการเติบโตของประเทศ ยกกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ การสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค และการสร้างความเป็นอยู่ที่ดีมีสุขของครอบครัวไทยให้เอื้อต่อการพัฒนาคน

ทั้งนี้ มุ่งให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางการพัฒนาสู่การเปลี่ยนผ่านประเทศไทย จากประเทศที่มีรายได้ปานกลาง ไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง มีการกระจายรายได้และพัฒนาอย่าง

เท่าเทียม มีระบบนิเวศที่ดี สังคมเป็นสุข และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ระยะยาวของประเทศ คือ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”

2.2.3 แผนยุทธศาสตร์สวัสดิการสังคมไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2555-2559) กับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

จากแผนยุทธศาสตร์สวัสดิการสังคมไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2555-2559) ซึ่งถือเป็นแผนยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ 6 ประเด็น ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์การสร้างและพัฒนาระบบสวัสดิการเพื่อสวัสดิการถ้วนหน้า 2) ยุทธศาสตร์เสริมพลังภาคส่วนสู่สังคมสวัสดิการ 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานบริการ และการบริหารจัดการ 4) ยุทธศาสตร์การสร้างและพัฒนามาตรการทางการเงิน การคลัง และการระดมทุนเพื่อสังคม 5) ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนระบบสวัสดิการสังคมไทยสู่ประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก และ 6) ยุทธศาสตร์การสร้าง ความเข้มแข็งของระบบเตรียมความพร้อมและฟื้นฟูในภาวะฉุกเฉิน ผลการดำเนินงานที่สำคัญ คือ การทำให้เกิดแผนการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัด การส่งเสริมมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม การใช้กลไกกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมมากขึ้น (ระพีพรรณ คำหอม, 2557, น. 237)

ทั้งนี้แผนยุทธศาสตร์สวัสดิการสังคมไทย ฉบับที่ 2 มีเป้าหมายที่จะสร้างระบบสวัสดิการถ้วนหน้า และมุ่งสร้างหลักประกันทางสังคมให้แก่ประชาชน ให้ครอบคลุมวงจรชีวิตของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย อย่างเป็นธรรม ทัวถึง โดยทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดระบบบริการสวัสดิการสังคม จากประเด็นยุทธศาสตร์การสร้างและพัฒนาระบบสวัสดิการเพื่อสวัสดิการถ้วนหน้า มีเป้าหมายในการมุ่งให้ประชาชนได้รับสวัสดิการถ้วนหน้าและเป็นธรรม โดยวัดจากจำนวนโครงการที่มีการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับสวัสดิการอย่างถ้วนหน้า ซึ่งมีมาตรการในการจัดสวัสดิการรองรับแก่กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง แม้จะไม่ได้ระบุมาตรการที่เฉพาะเจาะจง แต่ก็เป็กลุ่มเป้าหมายหนึ่งในฐานะประชาชน ที่สมควรได้รับบริการสวัสดิการสังคมตามสิทธิขั้นพื้นฐาน สวัสดิการเต็มเต็มชีวิต โอกาสต่าง ๆ รวมถึงการเพิ่มศักยภาพในตนเอง ซึ่งจะมีส่วนในการสร้างความมั่นคงในสังคม การมีคุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนไร้ที่พึ่ง

2.2.4 ยุทธศาสตร์ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้ด้อยโอกาส 4 ปี (พ.ศ.2556-2559)

ยุทธศาสตร์ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้ด้อยโอกาส มีเป้าหมาย คือ “ผู้ด้อยโอกาสได้รับการยอมรับ สามารถพัฒนาตนเองและพึ่งตนเองได้ เข้าถึงสิทธิอย่างมีศักดิ์ศรี มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคประชาสังคม” ซึ่งผู้ด้อยโอกาส

นี้จำแนกเป็นกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คนยากจน บุคคลเร่ร่อน ผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียนราษฎร ผู้ติดเชื้อ HIV/ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ได้รับผลกระทบ เช่น ครอบครัว ชุมชน และผู้พำนัโทษ โดยมีประเด็น ยุทธศาสตร์และมาตรการ/กลยุทธ์ ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้ด้อยโอกาส, 2555) ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมพลังและพัฒนาศักยภาพผู้ด้อยโอกาส ซึ่งขับเคลื่อนโดยการออกมาตรการในการสนับสนุนส่งเสริม “กลุ่มและเครือข่าย” ในการจัดการตนเองของผู้ด้อยโอกาส และ มาตรการสร้างเสริมทัศนคติการอยู่ร่วมกับผู้ด้อยโอกาสในสถานที่ทำงาน ครอบครัว ชุมชนและสังคม รวมถึง มาตรการเตรียมความพร้อมของผู้ด้อยโอกาสเพื่อเท่าทันการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนทั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อเสริมพลัง สร้างคุณค่าแก่ผู้ด้อยโอกาสให้เกิดการยอมรับ และเชื่อมั่นในคุณค่าแห่งตนบนพื้นฐานสิทธิมนุษยชนและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการสังคม และการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้ด้อยโอกาส ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ผ่านมาตรการส่งเสริมและประสานความร่วมมือการทำงานด้านผู้ด้อยโอกาสในภูมิภาคอาเซียน มาตรการส่งเสริมการเข้าถึงบริการและสิทธิตามกฎหมายของผู้ด้อยโอกาส โดยหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาตรการผลักดัน/ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์คุ้มครองสิทธิผู้ด้อยโอกาสและการสร้างระบบการคุ้มครองด้วยมาตรการกฎหมาย ซึ่งปัจจุบันมีการประกาศบังคับใช้ พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ซึ่งนับว่ามีพัฒนาการด้านการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่กว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น ตลอดจน มาตรการสร้างหลักประกันการเข้าถึงสิทธิและบริการสวัสดิการสังคมของผู้ด้อยโอกาส โดยกลไกของภาครัฐ และบทบัญญัติทางกฎหมาย ทั้งนี้ มีเป้าประสงค์เพื่อสร้างระบบ รูปแบบ กระบวนการ มาตรการ และกลไกการคุ้มครอง พิทักษ์สิทธิที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสที่หลากหลาย ให้มีหลักประกัน สามารถเข้าถึงหลักประกันและบริการทางสังคมที่รัฐจัดให้อย่างเสมอภาค

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาและเสริมพลังเครือข่ายภาคประชาสังคม โดยใช้มาตรการเชื่อมประสานภาคเอกชน (NGOs) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคประชาชน ธุรกิจเอกชนในการทำงานกับผู้ด้อยโอกาส แบบมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ ตลอดจนการผลักดันนโยบายเกี่ยวกับผู้ด้อยโอกาสให้มีความต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการเสริมสร้างให้เครือข่ายทางสังคมผลักดันเรื่องผู้ด้อยโอกาสเป็นวาระแห่งชาติ ซึ่งปัจจุบันกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ขับเคลื่อนงานภายใต้ภารกิจของกองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม ซึ่งทั้งหมดมีเป้าประสงค์เพื่อให้ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนและทุกระดับส่วนร่วมในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถได้รับการยอมรับ สามารถพึ่งตนเองได้ และมีศักดิ์ศรี

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยี ตลอดจนองค์ความรู้ และนวัตกรรมทางสังคม โดยมีมาตรการหลัก ๆ คือ พัฒนาระบบฐานข้อมูล มาตรการในการสร้าง

นวัตกรรมทางสังคม ตลอดจนส่งเสริมการศึกษาวิจัยเพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับการพัฒนาองค์ความรู้
ทั้งนี้มีเป้าประสงค์เพื่อส่งเสริมการวิจัย และการจัดการความรู้ด้านผู้ด้อยโอกาสให้มีความหลากหลาย
ครอบคลุมและสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลง และส่งเสริมการนำผลการวิจัยไปสู่
การกำหนดนโยบายและการปฏิบัติ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การสื่อสารสาธารณะ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์โดยมาตรการใน
การเพิ่มช่องทางและหาแนวทางการประชาสัมพันธ์ การเสริมสร้างกระแสสังคมให้มีทัศนคติที่ดีต่อ
กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทุกกลุ่มให้มีความหลากหลายและให้ประชาชนรับทราบข้อมูลอย่างกว้างขวาง
เพื่อให้สังคมเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้ด้อยโอกาส
ร่วมกันทั้งนี้มีเป้าประสงค์เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการมีทัศนคติในทางบวกต่อผู้ด้อยโอกาส
ให้เกิดในสังคม ชุมชนและทุกภาคส่วน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ผ่านมาตรการ
การสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานกับผู้ด้อยโอกาสที่มีทิศทางเดียวกันทั้งในระดับ
นโยบายและระดับการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างแนวทางปฏิบัติร่วมกัน มีเป้าประสงค์เพื่อให้มี
การขับเคลื่อน ผลักดันนโยบายด้านผู้ด้อยโอกาส

จะเห็นว่า ยุทธศาสตร์ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ
ผู้ด้อยโอกาส 4 ปี (พ.ศ.2556-2559) มุ่งพัฒนาและขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ ที่จะนำไปสู่ การคุ้มครอง
ทางสังคม การเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการสังคมอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม จากประเด็นยุทธศาสตร์
ต่าง ๆ ทำให้เห็นถึงกระบวนการ กลไก วิธีคิดในการพัฒนามาตรการและกลไกในการคุ้มครอง
ผู้ด้อยโอกาส ที่มีผลต่อกระบวนการและวิธีการในการจัดบริการสวัสดิการสังคมและการคุ้มครอง
คนไร้ที่พึ่ง

2.2.5 กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

2.2.5.1 พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2559 กับความเกี่ยวข้องใน
การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน ตามมาตรา 13 พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.
2559 หมายถึง ผู้ที่กระทำการขอเงินหรือทรัพย์สินจากผู้อื่นเพื่อเลี้ยงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการขอ
ด้วยวาจา ข้อความ หรือแสดงกิริยาอาการใด และผู้ที่กระทำการด้วยวิธีการใดให้ผู้อื่นเกิดความสงสาร
และสงมอบเงินหรือทรัพย์สินให้ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงผู้ที่ทำการแสดงความสามารถในที่สาธารณะ ซึ่งหาก
ผู้ใดที่กระทำการดังกล่าวข้างต้นจะถือได้ว่า เป็นผู้ทำการขอทาน มีความผิดตามกฎหมายจะถูกส่งตัว
ไปยังสถานคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิตตามความในมาตรา 15 “เมื่อปรากฏต่อพนักงาน
เจ้าหน้าที่ว่ามีผู้ใดกระทำการฝ่าฝืนมาตรา 13 วรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งตัวผู้ซึ่งฝ่าฝืนนั้นไป
ยังสถานคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิต (สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง) เพื่อทำการคัดกรอง และหาก
คัดกรอง พบว่า ผู้ทำการขอทานเป็นเด็ก หญิงมีครรภ์ ผู้สูงอายุ คนพิการหรือทุพพลภาพ

ที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายเฉพาะ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายเฉพาะเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป”

ตามมาตรา 16 เมื่อผู้ทำการขอทานเข้าสู่สถานคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิต (สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง) ผู้ทำการขอทานจะเข้าสู่กระบวนการคัดกรอง เมื่อเข้าสู่การคัดกรองแล้วไม่ใช่บุคคลตามมาตรา 15 แต่เป็นบุคคลที่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ไม่มีญาติ และสามารถจะประกอบอาชีพได้ หรืออยู่ในสภาวะยากลำบาก พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องส่งตัวบุคคลดังกล่าว เข้าสู่สถานคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิตต่อไป

ทั้งนี้ สถานคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิต (สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง) จะต้องจัดให้มีการช่วยเหลือ การบำบัดรักษา การฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ ตลอดจนการฝึกอาชีพให้แก่ผู้ทำการขอทานดังกล่าว ตามมาตรา 5 ก่อนส่งคืนสู่ครอบครัว ชุมชนและสังคม

2.2.5.2 พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 ในฐานะจุดเริ่มต้นเกี่ยวกับการส่งเสริมการจัดระบบสวัสดิการสังคม การจัดบริการสวัสดิการให้เป็นไปตามมาตรฐานเพื่อตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี อีกทั้งระบบสวัสดิการสังคม ยังมีมิติความหมายกว้าง โดยมีองค์ประกอบด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน และการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมายตามพระราชบัญญัติฯ นี้ ประกอบด้วยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งอยู่ในสภาวะยากลำบากหรือที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ เช่น เด็ก เยาวชน คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการ หรือทุพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ถูกละเมิดทางเพศ หรือกลุ่มบุคคลอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

นอกจากนี้ กฎหมายดังกล่าวถือเป็น “กฎหมายแม่บท” ด้านสวัสดิการสังคมให้ความสำคัญกับทุกกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสิทธิประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายจะได้รับ คือ การคุ้มครองสิทธิด้านสวัสดิการสังคม จากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จะเห็นว่า กฎหมายมีการรองรับกับกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง อีกทั้งยังวางกรอบในการจัดสวัสดิการสังคมที่ครอบคลุมองค์ประกอบในการนำมาซึ่งการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ดังนั้น ความสำคัญต่อการประกาศใช้กฎหมายดังกล่าว จึงถือเป็นกฎหมายในการแก้ไขปัญหาของบุคคลที่มีความเฉพาะเจาะจง ทั้งยังเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหา มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในการจัดบริการสวัสดิการสังคม ซึ่งจะเห็นมิติใหม่ของการปฏิบัติการและวิธีคิดในการจัดสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

2.2.5.3 ผู้ที่อยู่ในสภาวะยากลำบาก ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่งมี กลไกกฎหมาย 5 ฉบับ ที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือ ได้แก่

1. พระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545 เพื่อให้การคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมายที่ “เป็นสมาชิก”
2. พระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ.2511 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ.2550 กำหนดให้รัฐบาลมีอำนาจในการจัดการที่ดินของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้มีที่ดินอาศัยกินอยู่หลับนอนและสามารถประกอบอาชีพได้
3. พระราชบัญญัติการเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ.2550 เพื่อจัดที่อยู่อาศัยให้ประชาชนผ่านกลไกการสนับสนุนต่าง ๆ ทั้งเช่า เช่าซื้อ หรือซื้อ ซึ่งมุ่งให้ประชาชนมีสถานที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง
4. พระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ.2551 เพื่อให้ชุมชนจัดการตนเองในการบำรุง รักษา และใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลความรู้แก่สมาชิกองค์กรชุมชน
5. พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ.2543 เพื่อสนับสนุนและการช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การมีรายได้ ที่อยู่อาศัย สภาพแวดล้อม และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชน

2.2.5.4 ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง
ส่วนใหญ่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสวัสดิการสังคมและการให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง โดยการออกระเบียบหรือคำสั่งต่าง ๆ เพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจะพบว่า การออกมาตรการและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการสงเคราะห์เป็นรายกรณี ดังนี้

1. ระเบียบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการว่าด้วยการสงเคราะห์ครอบครัว ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2552 ซึ่งเบิกจ่ายในอัตราไม่เกินครั้งละ 3,000 บาทต่อครอบครัว และช่วยเหลือติดต่อกันไม่เกิน 3 ครั้งต่อครอบครัวต่อปี
2. ประกาศกรมประชาสงเคราะห์ เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยากในประเทศให้กลับภูมิลำเนาเดิม ประกาศ ณ วันที่ 24 เมษายน 2543 ให้ความช่วยเหลือเงินค่าอาหาร และเงินค่าเดินทางกลับภูมิลำเนาโดยเหมาจ่ายในอัตราวันละไม่เกิน 100 บาท ตลอดจนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็น

3. เงินสงเคราะห์ผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัว ตามหนังสือกระทรวงการคลัง เรื่อง การเบิกค่าใช้จ่ายโครงการรณรงค์เพื่อป้องกันโรคเอดส์ ซึ่งเบิกจ่ายในอัตราไม่เกินครั้งละ 2,000 บาทต่อครอบครัว และช่วยเหลือติดต่อกันไม่เกิน 3 ครั้งต่อครอบครัว

4. เงินสงเคราะห์เงินทุนประกอบอาชีพแก่ผู้ติดเชื้อเอดส์และผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาเอดส์ ตามหนังสือกระทรวงการคลัง เรื่อง การเบิกค่าใช้จ่ายโครงการรณรงค์เพื่อป้องกันโรคเอดส์ ซึ่งให้ความช่วยเหลือเป็นเงินทุนประกอบอาชีพรายละ 5,000 บาท

ทั้งนี้จะพบว่า กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีส่วนสำคัญในการเป็นเครื่องมือเพื่อการส่งเสริมการ “เข้าถึง” สวัสดิการในมุมมองของการให้ความช่วยเหลือ บรรเทาปัญหาซึ่งกฎหมายบางฉบับสะท้อนถึงวิธีการคิด ที่ส่งผลต่อการทำงานเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในปัจจุบัน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

สังคมไทยมีพัฒนาการด้านการจัดสวัสดิการสังคมมาอย่างยาวนาน รูปแบบก็เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ตั้งแต่ระดับครอบครัว ชุมชน ในรูปแบบการช่วยเหลือเกื้อกูล เมื่อเวลาผ่านไปสังคมไทยเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรม การจัดสวัสดิการสังคมในระดับเครือญาติ ชุมชนถูกแปรเปลี่ยนมาสู่การจัดสวัสดิการโดยรัฐ (ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล, 2554, น. 78) ขณะที่สภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลก และยุคแห่งสิทธิมนุษยชน (Era of Human Right Promotion) ทำให้สวัสดิการถือเป็นสิทธิ (Welfare Right) ขณะที่สังคมมีความหลากหลายทั้งในแง่ ศิลปะ วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ การเคลื่อนไหว ฉะนั้นการจัดสวัสดิการจึงไม่ควรใช้การให้เป็นรูปแบบหลักแบบเดียว ระบบสวัสดิการสังคมไทยจึงควรมีการออกแบบที่หลากหลาย (อภิญญา เวชชัย, 2548, น. 8) สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาและเข้าถึงความยากลำบากและซับซ้อนของคนที่ประสบปัญหาต่างกลุ่มต่างความต้องการมากขึ้น

2.3.1 ความหมาย

สวัสดิการสังคม เป็นคำที่มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ทั้งความหมายอย่างกว้างและความหมายอย่างแคบ ทั้งนี้ในแต่ละคำนิยามจะสะท้อนให้เห็นถึงการจัดการหรือกิจกรรมที่มุ่งตอบสนองความต้องการของมนุษย์

สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติสหรัฐอเมริกา (National Association of Social Workers, NASW) ได้ให้นิยามของ สวัสดิการสังคม ว่าหมายถึง ระบบบริการสวัสดิการโดยรัฐ

ที่ตอบสนองช่วยเหลือบุคคลเหล่านั้นเข้าถึงพื้นที่ทางสังคม เศรษฐกิจ ได้รับการศึกษา และบริการด้านสุขภาพตามความต้องการขั้นพื้นฐาน (Barker, 2003)

สวัสดิการสังคมในความหมายที่กว้าง หมายถึง สภาวะความเป็นอยู่ที่ดีของคนทั้งประเทศ หรือสภาวะที่คนในสังคมกินดี อยู่ดี มีสุข และมีสิทธิ อันมีองค์ประกอบที่ครอบคลุมทั้ง สุขภาพอนามัย การศึกษา การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำมีรายได้และสวัสดิการแรงงานที่ดี การมีความมั่นคงทางสังคม การได้รับบริการทางสังคม และการนันทนาการ สวัสดิการสังคมในความหมายกว้างขวางที่ประชาชนทั้งประเทศได้รับอย่างเข้มข้น (กิตติพัฒน์ นนทปัทมดุลย์, 2553) สอดคล้องกับ อภิญา เวชชัย (2548) ที่ได้นิยาม สวัสดิการสังคม ในขอบเขตที่กว้างขวางครอบคลุมถึงระบบการให้บริการและความมั่นคงของชีวิตมากขึ้น โดยมีองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ การศึกษา สาธารณสุข ที่อยู่อาศัย การมีงานทำและรายได้ นันทนาการ บริการทางสังคมและความมั่นคงทางสังคม นอกจากนี้ พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 นิยามความหมายคำว่า สวัสดิการสังคมว่า หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งพาตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมเป็นธรรม ทั้งนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2548, น. 4-7) ได้กำหนดขอบเขตของงานสวัสดิการสังคม (Fields of Social Welfare) ดังนี้

1. การศึกษา (Education)
2. สุขภาพอนามัย (Health Care)
3. การประกันรายได้ (Income Maintenance) มีงานทำ มีรายได้ มีสวัสดิการแรงงาน
4. ที่อยู่อาศัย (Housing)
5. ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและสังคม (Safety in Life and Property)
6. นันทนาการ (Recreation)
7. บริการสังคม (Personal Social Services)

ขณะที่สวัสดิการสังคมตามความหมายแคบ หรือเฉพาะเจาะจง จะเป็นการจัดสวัสดิการแบบชั่วคราวหรือสวัสดิการแบบเก็บตก (Residualism) กล่าวคือ เมื่อประชาชนตกอยู่ในสภาวะยากลำบาก ประสบกับเหตุภัยพิบัติ เท่านั้น รัฐหรือหน่วยงานด้านสวัสดิการสังคมจึงจะเข้าไปช่วยเหลือ (กิตติพัฒน์ นนทปัทมดุลย์, 2554, น. 12) นอกจากนี้ ความเฉพาะเจาะจงของสวัสดิการแบบนี้ จะปรากฏให้เห็นเป็นบริการลักษณะกิจกรรมโครงการ (ระพีพรรณ คำหอม, 2557, น. 14) ทว่าสวัสดิการแบบชั่วคราวชั่วคราวนี้ มีส่วนในการลดทอนคุณค่าของมนุษย์ โดยจากฐานความคิดความเชื่อที่ว่า มนุษย์ที่มาใช้บริการนั้นเป็นผู้ที่ไม่สามารถจะดูแล หรือช่วยเหลือตนเองได้ (กิตติพัฒน์ นนทปัทมดุลย์, 2554, น. 13)

จากการถอดบทเรียนการดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดบริการคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (2559, น. 17) ได้พยายามอธิบายความหมายของ สวัสดิการสังคมอย่างกว้างโดยให้ความหมายครอบคลุมไปถึงการดำเนินการทุกอย่างของภาครัฐและเอกชนเพื่อช่วยเหลือ“เพื่อนมนุษย์” หรือกลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคม ผู้ซึ่งไม่สามารถช่วยเหลือตนเองให้มีความสุขทั้งทางกายและจิตใจ ให้มีปัจจัยอันจำเป็นแก่การดำรงชีพ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ตลอดจนการบำบัดโรคภัยไข้เจ็บ การศึกษาอบรมตามสมควรแก่อัตภาพ และความรู้ที่จะทำมาหาเลี้ยงชีพโดยสุจริต อันจะนำมาซึ่งการมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยการคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และความเป็นธรรมทางสังคมตลอดจนการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสวัสดิการสังคม

ปัจจุบัน การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 จะมีการคำนึงถึงบริการสวัสดิการสังคมที่เป็นไปตามมาตรฐานรวมถึง “สิทธิ” ของคนไร้ที่พึ่งมากยิ่งขึ้น อีกทั้งวิธีคิดในการจัดสวัสดิการสังคมที่สะท้อนความตระหนักในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของคนไร้ที่พึ่งมากยิ่งขึ้น ครอบคลุมองค์ประกอบทั้งทางด้านการศึกษา อาชีพรายได้ ที่อยู่อาศัย สุขภาพอนามัย นันทนาการ สิทธิบริการต่าง ๆ ที่ควรได้รับและมีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น การบริการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง จึงหมายถึง การจัดบริการสวัสดิการสังคมที่ครอบคลุมองค์ประกอบตามสิทธิขั้นพื้นฐาน การคุ้มครองสวัสดิภาพ การป้องกันแก้ไขปัญหา การฟื้นฟู พัฒนาศักยภาพ และการส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตให้แก่คนไร้ที่พึ่ง โดยคำนึงถึงปัญหา ความต้องการ และการตระหนักในสิทธิศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

2.3.2 รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

2.3.2.1 รูปแบบการจัดสวัสดิการในสถานรองรับ โดยหน่วยงานในสังกัดกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งมีพันธกิจในการจัดบริการสวัสดิการแก่คนไร้ที่พึ่งให้ได้รับความช่วยเหลือและบริการ ฟื้นฟูสมรรถภาพที่เหมาะสม ในการบริการฟื้นฟูนั้นบุคลากรทีมสหวิชาชีพทุกคน มีส่วนร่วมในการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมาย มุ่งฟื้นฟูและพัฒนาให้คนไร้ที่พึ่งมีศักยภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อให้สามารถดำรงชีพได้ด้วยการพึ่งพาตนเอง และใช้ชีวิตอย่างปกติในสังคมได้

พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 มาตรา 13 บัญญัติให้ในกรณีที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เห็นสมควรจัดตั้งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในเขตพื้นที่ใด หรือเห็นสมควรให้สถานสงเคราะห์ที่ดำเนินการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเป็นสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งปัจจุบันมีสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทั้งสิ้น 11 แห่ง โดยเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านสวัสดิการสังคมและ

งานสังคมสงเคราะห์แก่กลุ่มเป้าหมายผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ เพื่อดูแลช่วยเหลือ ค้ำครอง พัฒนาฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ ส่งเสริมและพัฒนา ให้คนไร้ที่พึ่งสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้เช่นเดียวกับคนทั่วไปและเป็นไปตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด จึงกำหนดให้มีสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเป็นส่วนราชการบริหารส่วนกลางในภูมิภาค โดยมีบทบาทในการจัดสวัสดิการสังคม ดังนี้

(1) การบริการทางสังคมพื้นฐาน หน่วยงานสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะจัดให้มีบริการด้านปัจจัยสี่ การคัดกรองผู้ป่วยโรคติดต่อโดยมีผู้ดูแลประจำทุกอาคาร ตลอด 24 ชั่วโมง จัดเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มและของใช้ประจำตัวที่จำเป็น ในด้านการรักษาพยาบาลมีเจ้าหน้าที่ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น กรณีเจ็บป่วยด้วยโรคที่ต้องได้รับการรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางจะนำส่งโรงพยาบาลภายนอก ดูแลสุขอนามัยโดยทั่วไปรวมถึงกิจวัตรประจำวันและให้ความช่วยเหลือกรณีที่ใช้บริการไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ นอกจากนี้ ดำเนินการประสานส่งต่อผู้ใช้บริการที่มีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะไปยังหน่วยงานที่ดูแลเฉพาะ

(2) การคุ้มครองสวัสดิภาพ การคุ้มครองสวัสดิภาพจัดให้มีบริการด้านสังคมสงเคราะห์ โดยเป็นบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ที่จะให้บริการตามกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ การตรวจสอบสิทธิสวัสดิการขั้นพื้นฐาน ให้บริการทางทะเบียนราษฎร การทำบัตรประกันสุขภาพ ทำบัตรประจำตัวคนพิการ เป็นต้น ตลอดจนการบูรณาการเพื่อสร้างกลไกการทำงานในชุมชนและครอบครัว ซึ่งอาศัยกิจกรรม ความร่วมมือของชุมชนร่วมกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเข้ามาช่วยดูแล และจัดบริการตามความต้องการและความจำเป็น รวมถึงการตระหนักต่อการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่ง

(3) การส่งเสริมและพัฒนา เป็นการดำเนินการหรือจัดบริการเพื่อการส่งเสริมด้านการศึกษา การศึกษาตามอัธยาศัย หรือการศึกษาอื่น ๆ ตามความสนใจของคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงการฝึกทักษะอาชีพ หรือบริการด้านการฝึกวิชาชีพและอาชีพบำบัด ซึ่งการจัดฝึกวิชาชีพส่วนใหญ่มักพบการฝึกทักษะด้านการเกษตร หรือตามนโยบาย “ธัญบุรีโมเดล” เช่น เลี้ยงปลา ปลูกผัก จักสาน เป็นต้น นอกจากนี้มีการบริหารจัดการงานให้คนไร้ที่พึ่งทำตามความต้องการและความเหมาะสมของคนไร้ที่พึ่ง

(4) การดำเนินการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง เป็นการดำเนินการเพื่อการลดภาวะความเสี่ยงของคนไร้ที่พึ่งต่อการกลับมาเป็นคนไร้ที่พึ่งซ้ำ และการป้องกันไม่ให้เกิดบุคคลต้องประสบปัญหาทางสังคมและถูกรวบรวบฝากให้กลายเป็นคนไร้ที่พึ่ง โดยการใช้กลไกของท้องถิ่น ซึ่งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอาจดำเนินโครงการ กิจกรรม หรือการสนับสนุนอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกับท้องถิ่น ครอบครัว ชุมชน ให้ได้มีการตระหนัก เข้าใจและยอมรับคนไร้ที่พึ่ง อีกทั้งเป็นการสร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังปัญหา

ทั้งนี้ ในการดำเนินงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนั้น จะมีกระบวนการ และระบบรองรับผู้ใช้บริการตามบริบทของแต่ละพื้นที่ มุ่งเน้นให้การคุ้มครอง ดูแล รักษา พื้นฟู ที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ

2.3.2.2 รูปแบบการจัดสวัสดิการในสถานแรกรับ หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จากบทบัญญัติตามกฎหมายนั้นมีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น สืบสวนติดตามสภาพ ปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ประสานส่งต่อผู้ใช้บริการไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยนัยยะนั้นถือได้ว่า “ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” มีหน้าที่เป็นหน่วยงาน “แรกรับ” ซึ่งเน้นกระบวนการทำงานเชิงรุกในพื้นที่ และจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเบื้องต้น ทั้งนี้ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เกิดขึ้น โดยผลของมาตรา 18 ที่กฎหมายได้มีการกำหนดให้ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัด ศูนย์พัฒนาสังคมประจำจังหวัด หรือส่วนราชการอื่นที่สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์กำหนดให้เป็นศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง นอกจากนี้ กรณีที่หน่วยงาน ของรัฐ องค์กรสาธารณะประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา กลุ่มคนไร้ที่พึ่งหรือกลุ่มบุคคล จัดให้มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง อาจจัดให้มีศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เพื่อดำเนินการช่วยเหลือ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเบื้องต้น และทำหน้าที่เป็นเครือข่ายให้แก่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง การดำเนินการ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในพื้นที่ หรือให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเบื้องต้น ซึ่งรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมใน ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้

(1) การคุ้มครองสวัสดิภาพและให้บริการสิทธิขั้นพื้นฐาน เมื่อพบเห็น ได้รับแจ้ง หรือคนไร้ที่พึ่งเข้ามาขอรับบริการ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จำต้องมีการสำรวจและติดตาม สภาพและปัญหาเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่ง สืบเสาะข้อมูลเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่งที่ขอรับการคุ้มครองหรือที่ถูก ส่งตัวมายังศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และให้การคุ้มครอง จัดบริการตามสิทธิสวัสดิการสังคมเบื้องต้นแก่ คนไร้ที่พึ่ง รวมทั้งรับตัวคนไร้ที่พึ่งไว้ให้การช่วยเหลือ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน นอกจากนี้ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีหน้าที่คัดกรองผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมคนขอทาน หรือกฎหมายเฉพาะที่ให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนั้น ก่อนประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป อีกทั้งศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งต้องจัดให้มีการเข้าถึงการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทั้งในเวลาราชการและ นอกเวลาราชการ

(2) การส่งเสริมและพัฒนา ตามบทบาทและภารกิจของศูนย์คุ้มครอง คนไร้ที่พึ่งนั้น ไม่ได้มีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะทางอาชีพ การศึกษาโดยตรง หากแต่จะ มีการส่งเสริมทักษะในการใช้ชีวิตเพื่อดูแลตนเอง เช่น การจัดเก็บที่นอน การรับประทานอาหาร การดูแลสุขภาพอนามัยทางร่างกาย เป็นต้น หรือในบางศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง อาจจัดให้กิจกรรมบำบัด

เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนไร้ที่พึ่งระยะสั้นก่อนประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัวชุมชน หรือสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

(3) บริการด้านการป้องกัน การเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเชิงรุกในพื้นที่ มีการจัดบริการเชิงรุกในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาและบุคคลที่อยู่ในสถานะยากลำบากเข้าสู่วิธีการเป็นบุคคลไร้ที่พึ่ง รวมถึงการเป็นศูนย์เรียนรู้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เพื่อจัดให้มีการบริการทางข้อมูล ข่าวสาร สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แก่คนไร้ที่พึ่ง รวมถึงการจัดบริการด้านการติดตามญาติ การช่วยเหลือฉุกเฉินเร่งด่วนอื่น ๆ ตามสิทธิและความเหมาะสม

2.3.2.3 รูปแบบการจัดสวัสดิการในศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ตามประกาศกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต จัดให้มีศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต เพื่อให้คนไร้ที่พึ่งซึ่งอยู่ในความคุ้มครองของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ที่มีศักยภาพและมีความพร้อมก่อนกลับคืนสู่ครอบครัว ชุมชน ได้มาฝึกทักษะ ฟื้นฟูและพัฒนาในศูนย์นี้ก่อนกลับคืนสู่ครอบครัว และสังคม ซึ่งเป็นสถานรองรับที่ให้บริการฝึกทักษะอาชีพ การใช้ชีวิต การดูแล มีการดำเนินงานให้บริการสวัสดิการสังคมและพัฒนา ดังนี้

(1) การจัดการสิทธิขั้นพื้นฐานและการคุ้มครองสวัสดิภาพคนไร้ที่พึ่ง เมื่อสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ประสานส่งผู้ให้บริการเข้ารับการคุ้มครองให้มีการคัดกรอง และประเมินศักยภาพผู้ให้บริการ และจัดประชุมวางแผนการพัฒนาศักยภาพทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เมื่อมีการวางแผนพัฒนาศักยภาพคนไร้ที่พึ่งแล้ว ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตจัดให้มีบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐานด้านปัจจัยสี่ การแจ้งสิทธิและบริการต่าง ๆ แก่คนไร้ที่พึ่ง ในส่วนการคุ้มครองสวัสดิภาพคนไร้ที่เพ่งนั้น จัดให้มีบริการทางสังคมสงเคราะห์ การติดตามญาติ ครอบครัว ตลอดจนการให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ ที่คนไร้ที่พึ่งมีความต้องการ

(2) การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาทักษะตามความเหมาะสม ภายหลังการประเมินสมรรถภาพผู้ให้บริการและการประชุมวางแผน ให้ดำเนินการแบ่งสมาชิกดำเนินการตามความสามารถ ความต้องการและความสนใจ ส่วนใหญ่เป็นการฝึกทักษะอาชีพ เช่น การเกษตร การจัดการ การแปรรูปอาหาร เป็นต้น โดยอยู่ในความดูแลของครูฝึกอาชีพ นอกจากนี้ ยังมี การส่งเสริมสนับสนุนการใช้ชีวิตพึ่งตนเอง โดยจัดให้มีการให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย การดูแลตนเอง ซึ่งการจัดกิจกรรมหรือบริการใด ๆ ในศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต จะเน้นให้คนไร้ที่พึ่งได้ทดลองรับผิดชอบการใช้ชีวิตของตนเอง รวมถึงการส่งเสริมให้คนไร้ที่เพ่งมีงานทำและมีรายได้เลี้ยงชีพตนเอง

(3) บริการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง มีการดำเนินการติดตามและประเมินผลคนไร้ที่เพ่งที่ออกไปใช้ชีวิตในสังคมและครอบครัว รวมถึงสถานประกอบการ เพื่อเป็นการติดตามและประเมินความเสี่ยงคนไร้ที่เพ่งไม่ให้กลับมาเป็นคนไร้ที่เพ่งซ้ำ

2.3.2.4 รูปแบบการช่วยเหลือและส่งเสริมสวัสดิการสังคมแก่คนไร้ที่พึ่งในบริบทของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งมีการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่ออกสำรวจและติดตามสภาพปัญหาคนเร่ร่อน ไร้บ้าน กลุ่มผู้ประกอบอาชีพอิสระ มีการสนับสนุนเป็นสิ่งของจำเป็นในการดำเนินชีวิตให้แก่ผู้ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ การจัดกิจกรรมให้กับผู้ใช้บริการ รวมถึงการให้ความรู้และเสริมสร้างสุขภาวะทางเพศศึกษาแก่ผู้ประกอบอาชีพพิเศษ

ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง เป็นหน่วยงานที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการตามนโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ำมนุษย์ โดยเน้นงานเชิงรุกในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทาน และสร้างโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงการคุ้มครองและพัฒนา อีกทั้งรับผิดชอบการสำรวจ ตรวจสอบเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการสำรวจคนขอทาน การจัดทำข้อมูลกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง คนขอทาน และกลุ่มเสี่ยงในพื้นที่กรุงเทพมหานครในฐานะศูนย์ข้อมูลสารสนเทศคนขอทานและคนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนให้บริการสังคมสงเคราะห์และจัดสวัสดิการแก่กลุ่มเป้าหมายและกลุ่มเสี่ยงในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสร้างและสนับสนุนเครือข่ายเพื่อป้องกัน เฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหากลุ่มเป้าหมายและกลุ่มเสี่ยง (ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง, 2558, น. 1-4) โดยมีหน้าที่ ดังนี้

(1) **การจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน** จัดให้มีที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มที่เหมาะสมและถูกสุขลักษณะ จัดให้มีการตรวจสุขภาพการดูแลสุขภาพจิต โดยพิจารณา กลิ่นกรอง ประเมิน ประสานและการดำเนินการแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่งร่วมกับหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในเบื้องต้น

(2) **การคุ้มครองสวัสดิภาพ** การจัดการบริการทางด้านการสังคมสงเคราะห์ เฉพาะราย การติดตามญาติหรือครอบครัว การตรวจสอบสิทธิของคนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนการนำมาสู่สิทธิ นอกจากนี้ยังจัดบริการให้คำแนะนำปรึกษาทั้งทางด้านกาย จิต และด้านสังคม รวมถึงการรับแจ้งเหตุ และประสานระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเมื่อได้รับการแจ้ง หรือได้รับการประสานงานจากบุคคล องค์กร หรือพบด้วยตนเอง จะดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบ คัดกรอง และช่วยเหลือ และประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงาน ครอบครัว หรือชุมชนต่อไป

(3) **การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา** การประเมินความเป็นไปได้ในการประกอบอาชีพ การจ้างงาน (ปัจจัยการผลิต: ที่ดิน แรงงาน ทุน การจัดการ) การฟื้นฟูทางกาย จิตและสังคม ตลอดจนการสนับสนุนการฝึกอาชีพ การจัดหางานที่เหมาะสมให้เกิดแรงบันดาลใจเพื่อการประกอบอาชีพ จนพัฒนาเป็นเป้าหมายชีวิต

(4) **การจัดบริการด้านการป้องกัน** มีการกำหนดภารกิจช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง ให้สามารถเข้าถึงสิทธิสวัสดิการ การจัดชุดปฏิบัติการลงพื้นที่ให้ข้อมูล ความรู้แก่คนไร้ที่พึ่ง และผู้ทำการขอทานให้ได้ทราบถึงข้อมูล นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจวงจรชีวิตคนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่ง เพื่อกำหนดจุดบริการและสัญจร (Welfare station) เช่น จุดแจกยาสามัญประจำบ้าน แจกถุงยางอนามัย การให้ความรู้ เป็นต้น

2.3.3 กระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

ในกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง ภายใต้กลไกการขับเคลื่อนของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต และศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการบริการตามกระบวนการทุกรายเป็นรายกรณี ซึ่งมีกระบวนการหลัก ดังนี้

2.3.3.1 กระบวนการแรกรับ จะมีการดำเนินการประเมินและคัดกรองผู้ให้บริการอาศัยอำนาจตามมาตรา 20 และมาตรา 22 โดยเมื่อพบตัวคนไร้ที่พึ่งหรือได้รับการประสานให้บุคคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการสืบเสาะข้อเท็จจริง ให้การคุ้มครอง และรับคนไร้ที่พึ่งไว้ในความคุ้มครองของสถานหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งขั้นตอนแรกรับ จะมีสาเหตุในลักษณะ คือ

- 1) มีหน่วยงานแจ้งและส่งตัวมาเข้ารับการคุ้มครอง
- 2) คนไร้ที่พึ่งเข้ามาขอรับบริการด้วยตนเอง หรือญาตินำส่ง (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2558, น. 27-28)

เมื่อรับตัวคนไร้ที่พึ่งไว้ในความคุ้มครองแล้วจะมีการคัดกรองคุณลักษณะเฉพาะ ประเมินผู้ให้บริการเป็นรายกรณี เพื่อนำไปสู่การวางแผนให้ความช่วยเหลือตามโปรแกรมวางแผนฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ให้บริการ (Individual Rehabilitation Program หรือ IRP)

2.3.3.2 กระบวนการวางแผนให้ความช่วยเหลือ ภายหลังที่มีการประเมินคัดกรองผู้ให้บริการแล้ว จะเข้าสู่กระบวนการประเมินเพื่อวางแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล (Individual Rehabilitation Program หรือ IRP) ซึ่งจะเป็นโปรแกรมที่วิเคราะห์ผลการประเมินรายด้าน ทั้งด้านกาย อารมณ์จิตใจ สังคม จิตวิญญาณ ซึ่งผลจำแนกได้ ดังนี้

ผู้ให้บริการลักษณะ A หมายถึง ผู้ให้บริการที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ดี ทำกิจกรรมได้อย่างสม่ำเสมอ มีอารมณ์จิตใจดี สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้

ผู้ให้บริการลักษณะ B หมายถึง ผู้ให้บริการที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้บ้าง ทำกิจกรรมได้เป็นบางครั้ง แต่ไม่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ ต้องได้รับคำแนะนำช่วยเหลือจากผู้ดูแลบ้างบางครั้งหรือบางกิจกรรม

ผู้ใช้บริการลักษณะ C หมายถึง ผู้ใช้บริการกลุ่มผู้ป่วย ผู้สูงอายุติดเตียง (Long Term Care) ช่วยเหลือตนเองได้น้อย ต้องมีผู้ดูแลเป็นพิเศษ

เมื่อมีการจำแนกผู้ใช้บริการแล้วจะนำไปสู่การวางแผนฟื้นฟูรายด้าน ตลอดจนการวางแผนกิจกรรม ซึ่งส่วนใหญ่จะประเมินเมื่อแรกเข้า รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน เพื่อทบทวนแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล

นอกจากการวางแผนฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคลแล้ว ยังมีการวางแผนของทีมสหวิชาชีพในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เพื่อประเมินและวางแผน จัดกิจกรรม รวมถึงการให้ความช่วยเหลือในการติดตามญาติ ครอบครัว ตลอดจนการช่วยเหลือ ด้านการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิตามกฎหมายกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ เป็นรายกรณี

2.3.3.3 กระบวนการดำเนินการความช่วยเหลือ จะเกิดขึ้นภายหลังการวางแผน ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจะประเมินและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากผู้ใช้บริการ รวมถึง การจัดที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน การดำเนินการให้ความช่วยเหลือจำแนกได้ ดังนี้

ด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน จะจัดบริการด้านปัจจัย 4 การรักษาพยาบาล นันทนาการ การศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ รายได้ แก่คนไร้ที่พึ่งทุกคนในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ด้านการคุ้มครองสิทธิ สวัสดิภาพ จัดให้มีบริการทางสังคมสงเคราะห์ ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จะทำหน้าที่ในการสืบค้นข้อเท็จจริง ประเมิน ติดตามญาติหรือครอบครัว และ พิจารณาสถานที่ที่เหมาะสมให้คนไร้ที่พึ่งให้มีสิทธิ สถานะ ตลอดจนการประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองสิทธิ สวัสดิภาพของคนไร้ที่พึ่ง

ด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งในการดำรงชีวิต ด้านกฎหมายหรือด้านอื่น

2.3.3.4 กระบวนการประสานส่งต่อ การประสานเพื่อจัดส่งคนไร้ที่พึ่งไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบในกรณีที่มีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะ ซึ่งในการประสานส่งต่อ หน่วยงานต้นทาง จำเป็นที่จะต้องทำการสืบค้นข้อเท็จจริง หลักฐานต่าง ๆ ที่จำเป็น โดยอาจจะลงพื้นที่ หรือประสานให้ หน่วยงานอื่น ๆ ลงพื้นที่ สำหรับจัดทำข้อมูลประวัติให้สมบูรณ์ก่อนจะมีการประสานส่งต่อ

บทบาทของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข ปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง จัดเป็นหน่วยงานแรกรับคนไร้ที่พึ่งโดยตรง ทั้งนี้ในการประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งเข้ารับการคุ้มครองในหน่วยงานที่คนไร้ที่เพ่งนั้นมีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะ หรือส่งต่อใน สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หน่วยงานแรกที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดการแฟ้มประวัติ และ

เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ให้สมบูรณ์ และจัดส่งให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงการดำเนินงานอื่นใดตามที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งร้องขอเป็นรายกรณี (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2558, น. 50)

ขณะที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเป็นหน่วยงานรองรับ มีการจัดการดูแลผู้ให้บริการเป็นรายกรณี ในการบริการนั้นจะเน้นการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพ และการฝึกทักษะอาชีพสำหรับการประสานส่งต่อนั้น สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีหน้าที่ในการประสานส่งต่อผู้ให้บริการเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัว ชุมชนและสังคม ตลอดจนการส่งคนไร้ที่พึ่งที่มีความพร้อมในการกลับคืนสู่ครอบครัว ชุมชนแต่ยังขาดทักษะในการใช้ชีวิต ทักษะการพึ่งพาตนเอง ทักษะอาชีพ และทักษะอื่น ๆ เข้ารับการฝึกยังศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตเป็นรายกรณี

2.3.3.5 กระบวนการติดตามและประเมินผล ภายหลังจากการส่งกลุ่มเป้าหมายไปยังครอบครัว ชุมชน สถานประกอบการ จะมีการดำเนินการติดตามภาวะความเสี่ยง ที่อาจจะนำมาสู่การกลับมาเป็นคนไร้ที่พึ่งซ้ำ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอาการทางจิต และป่วยด้วยโรคจิตเวช จำเป็นต้องรับประทานยาอย่างต่อเนื่องการติดตามประเมินผลจึงถือเป็นกระบวนการสำคัญในการกระตุ้น และสร้างความเข้าใจให้ครอบครัวในการทำหน้าที่คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งต่อไป

สรุป กระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อการคุ้มครองสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 จะเห็นว่า การคุ้มครองสิทธิสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง มีกระบวนการและขั้นตอนซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ตั้งแต่กระบวนการเรกรับและคัดกรอง กระบวนการวางแผนให้ความช่วยเหลือ กระบวนการดำเนินการความช่วยเหลือ กระบวนการประสานส่งต่อ และกระบวนการติดตามและประเมินผล ดังภาพที่ 2.1

ดังนั้น การจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนั้น จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการ และกลไกของหน่วยงาน ในการดำเนินการการจัดบริการทางสังคมตาม สิทธิขั้นพื้นฐาน การคุ้มครองสวัสดิภาพ รวมถึงการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนา การส่งเสริม ความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการ ความจำเป็นเร่งด่วน ต่าง ๆ โดยเป้าประสงค์สูงสุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ได้รับการคุ้มครอง มีสิทธิ ตลอดจนมี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.4 แนวคิดว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

2.4.1 นิยามว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

นิยามตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 โดยในมาตรา 3 ระบุว่า การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หมายถึง การจัดสวัสดิการสังคม การเสริมสร้างสมรรถภาพทาง ร่างกาย จิตใจ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ การส่งเสริมและสนับสนุน การสร้างโอกาสในสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิต การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีงานทำและมีที่พักอาศัย และการป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่ง โดยมีกลไกหลัก คือ กลไกระดับ นโยบาย อันได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และกลไกระดับปฏิบัติการ ได้แก่ บุคลากร ทีมสหวิชาชีพในหน่วยงานสังกัดกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ

การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ถูกกำหนดและสร้างระบบโดยผู้ให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ทั้งจากภาครัฐ หน่วยงานของรัฐ และภาคประชาสังคมอื่น ๆ ที่ทำงานกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้บริการ ภาครัฐส่วนใหญ่เป็นการสงเคราะห์ บรรเทาปัญหาที่ปลายเหตุเท่านั้น ดังนั้นการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จึงควรจะเป็นระบบที่มีการดำเนินงานไปพร้อมกันทั้ง ภาครัฐ เอกชน และผู้ให้บริการ ตลอดจนภาคี เครือข่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดระบบการคุ้มครองที่ครอบคลุม มีความเฉพาะเจาะจงมาก ยิ่งขึ้น อันจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ใช้บริการ และการพึ่งพิงตนเองอย่างมีศักดิ์ศรี

2.4.2 กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนไร้ที่พึ่ง ในบริบทการปฏิบัติงาน จะกล่าวรวมถึง กฎ ประกาศ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้

2.4.2.1 เจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

มุ่งให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในฐานะผู้ประสบปัญหาทางสังคม ขาดความมั่นคงในการดำรงชีวิต ไม่มีที่ อยู่อาศัยที่เหมาะสม ขาดรายได้ในการยังชีพ ไม่อาจดูแลตนเองหรือพึ่งพาบุคคลอื่นได้ ทำให้มีชีวิตอยู่ อย่างยากลำบากต่ำกว่ามาตรฐานการใช้ชีวิตของบุคคลอื่นทั่วไป สมควรให้การคุ้มครอง ปกป้องและ

ส่งเสริมคุณภาพชีวิตเช่นเดียวกับ “บุคคลทั่วไป” นับว่าพัฒนาการในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีความก้าวหน้ามากขึ้น

2.4.2.2 พระราชบัญญัติคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 มีมติในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่กว้างขึ้น ดังปรากฏในมาตรา 3 กล่าวถึง ความหมายใน “การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” ว่าหมายถึง การจัดสวัสดิการสังคม การเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ การส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิต การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีงานทำและมีที่พักอาศัย และการป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่ง เมื่อพิจารณาหลักเกณฑ์การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2557) จะพบรายละเอียดในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้

1. การจัดสวัสดิการสังคม สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือหน่วยงานที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการประกาศจัดตั้ง จะต้องจัดให้มีบริการทางสังคม ซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของคนไร้ที่พึ่งให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และพึ่งพาตนเองได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

2. การเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือหน่วยงานที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการประกาศจัดตั้ง จะต้องจัดให้มีการประเมินทางด้านร่างกาย จิตใจของคนไร้ที่พึ่งรวมถึงการประเมินครอบครัว บริการคัดกรอง และคัดแยกคนไร้ที่พึ่งที่มีอาการป่วยทางกายและจิต รวมถึงการจัดกิจกรรมการเสริมสร้าง พัฒนาสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ ตามบริบทของแต่ละสถานที่

3. การรักษาพยาบาล สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือหน่วยงานที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการประกาศจัดตั้ง จะต้องจัดให้คนไร้ที่พึ่งได้รับการดูแล หรือรักษาพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเจ็บป่วย หรือส่งต่อสถานพยาบาลแล้วแต่กรณีสภาพความเจ็บป่วยตลอดจนการจัดจัดให้คนไร้ที่พึ่งเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขตามหลักประกันสุขภาพที่มี

4. การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือหน่วยงานที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการประกาศจัดตั้ง จะต้องจัดให้คนไร้ที่พึ่งได้รับการศึกษาและข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ส่งเสริม สนับสนุนการประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง

5. การส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือหน่วยงานที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการประกาศจัดตั้ง จะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งได้รับโอกาสเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ในสังคมทั้งภาครัฐและเอกชนสร้างโอกาสในสังคม สร้างความเข้มแข็ง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการรวมตัวกันเพื่อ

ดำเนินกิจกรรมใด ๆ การแสดงออก การแสดงความคิดเห็น โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชนตามความเหมาะสม รวมถึง การส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจเพื่อสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างโอกาส ตลอดจนการสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรสวัสดิการชุมชน องค์กรภาคเอกชนอื่น สถาบันศาสนา องค์กรธุรกิจหรือกลุ่มคนไร้ที่พึ่ง มีส่วนร่วมในการสร้างโอกาสในสังคมให้แก่คนไร้ที่พึ่ง

6. การพัฒนาคุณภาพชีวิต ผ่านการส่งเสริมให้คนไร้ที่พึ่งสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข มีปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต ได้รับการยอมรับจากครอบครัว ชุมชนและสังคม

7. การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีงานทำ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือหน่วยงานที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการประกาศจัดตั้ง จะต้องดำเนินการจัดให้มีข้อมูลตำแหน่งงานที่เหมาะสมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง และสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชนมีส่วนร่วมเป็นผู้ดำเนินการจัดหางานที่เหมาะสมให้แก่คนไร้ที่พึ่ง

8. การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีที่พักอาศัย สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือหน่วยงานที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการประกาศจัดตั้ง จะต้องสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีที่พักอาศัย และสนับสนุนให้เกิดการรวมตัวกันเพื่อนำไปสู่การมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง สนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนจัดให้คนไร้ที่พึ่งได้มีที่พักอาศัยเป็นของตนเอง จัดที่พักอาศัยชั่วคราวให้คนไร้ที่พึ่งในระหว่างการหาที่พักอาศัยเป็นของตนเอง ทั้งนี้ตามที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือองค์กรอื่นที่มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกำหนด

9. การป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการตระหนักต่อการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่งเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใดไม่สามารถกระทำได้ รวมถึง การงดเว้นกระทำการที่แม้จะไม่ได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนไร้ที่พึ่งโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนไร้ที่พึ่งต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ

2.4.2.3 การคุ้มครองสิทธิคนไร้ที่พึ่ง

1. คนไร้ที่พึ่ง มีสิทธิในการขอรับการคุ้มครองจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่พบเห็น หรือได้รับแจ้งว่าพบบุคคลที่มีคุณลักษณะเป็นคนไร้ที่พึ่ง ให้เจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ในการให้ข้อมูล คำปรึกษา แนะนำ และให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม ตลอดจนการประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ตามสภาพและปัญหาที่พบ (มาตรา 19, มาตรา 20, มาตรา 21)

2. คนไร้ที่พึ่งมีสิทธิในการได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และมีสิทธิในการร้องเรียนกรณีที่ถูกบุคคลเหล่านั้นไม่ได้รับการคุ้มครอง หรือถูกเลือกปฏิบัติ ตลอดจนพนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อคนไร้ที่พึ่งอย่างไม่เหมาะสม (มาตรา 26, มาตรา 27)

3. ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ในหมวดที่ 2 ส่วนที่ 9 ประเด็นการป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งระบุว่า

... การกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่งเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใดจะกระทำมิได้ รวมทั้งการงดเว้นกระทำการที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนไร้ที่พึ่งโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนไร้ที่พึ่งต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ ...

ผู้มีสิทธิร้องเรียน ได้แก่ คนไร้ที่พึ่งที่ไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือเจ้าหน้าที่ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

บุคคลที่พบคนไร้ที่พึ่งที่อยู่ในสถานะที่ไม่อาจร้องเรียนด้วยตนเองได้ ผู้มีสิทธิร้องเรียนสามารถร้องเรียนเป็นหนังสือหรือด้วยวาจาหรือด้วยวิธีการอื่นใด เพื่อให้คณะกรรมการดำเนินการวินิจฉัยและหรือมีคำสั่ง

ทั้งนี้ เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่คนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือเจ้าหน้าที่ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

2.4.2.4 สิทธิที่คนไร้ที่พึ่งพึงมีพึงได้ สิทธิที่พึงมีพึงได้ในฐานะบุคคล คือ สิทธิขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ สิทธิในการได้รับสถานะบุคคล การสร้างโอกาสทางสังคม สิทธิในการไม่ถูกเลือกปฏิบัติ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง เป็นกลุ่มเปราะบางทางสังคมที่จำเป็นต้องให้การคุ้มครอง เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มักเข้าไม่ถึงบริการสวัสดิการสังคมต่าง ๆ ของรัฐ รวมถึงสิทธิพื้นฐานที่พึงได้รับ อีกทั้งยังเป็นกลุ่มที่ถูกละเมิดสิทธิมากกว่ากลุ่มคนอื่น ๆ อาจด้วยเหตุแห่งความไม่รู้ หรือเหตุอื่น ๆ ดังนั้น ในการการคุ้มครองสิทธิคนไร้ที่พึ่ง จึงจำเป็นต้องมีการเน้นให้เกิดกระบวนการหรือกลไก ที่จะทำให้กลุ่มเป้าหมายนี้สามารถเข้าถึงสิทธิและบริการ และสามารถดำรงชีพอยู่ได้ในสังคม ซึ่งคนไร้ที่พึ่งมีสิทธิ ดังนี้

1. สิทธิในการขอรับการคุ้มครองสิทธิจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หน่วยงานอาจจัดให้มีระบบ หรือกลไกในการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการ หรือการคุ้มครองสิทธิตามวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงการจัดระบบการประสานส่งต่อบริการหรือ

การคุ้มครองสิทธิโดยปราศจากอคติทางเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา วัฒนธรรม หรือสถานะของคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งในการได้รับการคุ้มครองจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานในการจัดบริการ หรือตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนสิทธิในการจะขอตรวจสอบบันทึกต่าง ๆ บัญชีทรัพย์สินของคนไร้ที่พึ่ง เมื่อคนไร้ที่พึ่งร้องขอ

2. สิทธิในการได้รับข้อมูล คำปรึกษา แนะนำ และให้ความช่วยเหลือ เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่พบเห็น หรือได้รับแจ้งว่าพบบุคคลที่มีคุณลักษณะเป็นคนไร้ที่พึ่ง ให้เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ในการให้ข้อมูล ข่าวสารและ แนะนำแหล่งบริการต่าง ๆ คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม อีกทั้ง คนไร้ที่พึ่งมีความเข้าใจถึงวิธีการไปใช้สิทธิและบริการที่มีอยู่ตามความต้องการ มีสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูล การรักษา และคำแนะนำ

3. สิทธิในการได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หน่วยงานจำเป็นต้องมีมาตรการหรือการประกาศหลักเกณฑ์ในการรักษาความลับผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นทางวาจา ลายลักษณ์อักษร หลักฐานการจดบันทึกต่าง ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่หรือผู้เกี่ยวข้องนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปเปิดเผย หรือแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ

4. สิทธิในการร้องเรียนกรณีที่บุคคลเหล่านั้นไม่ได้รับการคุ้มครอง หรือถูกเลือกปฏิบัติ หน่วยงานหรือองค์กร อาจจัดเวที “รับฟัง” หรือ “ชั่วโมงรับฟัง” ปัญหาความต้องการ หรือโอกาสให้ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงการสร้างช่องทางให้คนไร้ที่พึ่งสามารถร้องเรียน ความเดือดร้อนหรือร่วมแสดงความคิดเห็นโดยวิธีการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และเป็นกระบวนการขั้นตอน

2.4.3 มาตรฐานการปฏิบัติงานตามประกาศของคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ได้ให้นิยามคำว่า มาตรฐาน ว่าหมายถึง ลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ และจัดบริการที่เหมาะสม เพื่อให้การคุ้มครอง ช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนคนไร้ที่พึ่งให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และพึ่งพาตนเองได้ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีมาตรฐานและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของคนไร้ที่พึ่ง สิทธิที่คนไร้ที่พึ่งพึงได้รับ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง รวมทั้งการส่งเสริม การพัฒนา การคุ้มครอง การสงเคราะห์ และการบำบัดฟื้นฟูตามสภาพปัญหา ความต้องการ เพื่อคนไร้ที่พึ่งมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพัฒนาศักยภาพตนเอง และพึ่งตนเองได้ โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

โดยในการปฏิบัติใด ๆ กับกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง จะต้องคำนึงมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องตระหนักในลักษณะ สภาพความต้องการ ตลอดจนรูปแบบ วิธีการในการดำเนินการที่เหมาะสม ทั้งนี้ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีมาตรฐานทั้งด้านการให้บริการ ด้านการเสริมสร้างความรู้ การฝึกอาชีพ และการจัดหางาน อีกทั้งด้านการประสานงาน

เครือข่าย ชุมชน สังคม อาสาสมัครให้เกิดการบูรณาการทำงานร่วมกัน รวมถึงความปลอดภัยของอาคารสถานที่และพื้นที่ใช้สอย สำหรับจัดบริการให้แก่คนไร้ที่พึ่งที่ถูกละเลย

2.4.3.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ

1. จัดให้มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนเป็นขั้นตอน ตามหลักการและวิธีการทางสังคมสงเคราะห์
2. มีการพิจารณาเพื่อจัดคนไร้ที่พึ่งเข้าที่พักตามเกณฑ์การพิจารณา คัดกรองจัดทำแฟ้มรายบุคคล โปรแกรมฟื้นฟูรายบุคคล
3. จัดให้มีระบบผู้ดูแลประจำวันที่เหมาะสมสำหรับคนไร้ที่พึ่งที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้อันเนื่องจากความบกพร่องทางกายหรือจิต และเพื่อให้สามารถปรับตัวอยู่ในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งได้
4. จัดให้มีอาหารเพียงพอตามหลักโภชนาการและมีอาหารเฉพาะสำหรับผู้ป่วยหรือผู้ที่มีโรคประจำตัว
5. จัดให้มีการดูแลสุขภาพอนามัยของคนไร้ที่พึ่ง การตรวจสุขภาพ การดูแลรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ ต้องได้รับการดูแลอย่างทันท่วงที โดยการปฐมพยาบาลเบื้องต้น พบแพทย์ หรือพาไปสถานพยาบาลเมื่อจำเป็น
6. จัดให้มีกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ โดยกระบวนการจิตบำบัด กิจกรรมบำบัด อาชีวบำบัด หรือกายภาพบำบัด แล้วแต่กรณีตามสภาพปัญหาอย่างเหมาะสม รวมทั้งประสานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการข้างต้น

2.4.3.2 มาตรฐานด้านการเสริมสร้างความรู้ การฝึกอาชีพ และการจัดหาอาชีพ

1. จัดให้มีกระบวนการเสริมสร้างความรู้ ทักษะชีวิตประจำวัน การบริการข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมการศึกษาในระบบ นอกโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัย รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุนหน่วยงานสถานศึกษาให้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อคนไร้ที่พึ่ง
2. จัดให้มีการพัฒนาทักษะการอาชีพ การจัดหางานอาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้ที่สามารถพึ่งพาเลี้ยงตนเองได้ต่อไป

2.4.3.3 มาตรฐานด้านการประสานเครือข่ายและการดำเนินงานกับหน่วยงานภายนอก

1. เปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม เข้าถึงข้อมูลการดำเนินการของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และเกิดการบูรณาการทำงานร่วมกัน

2. มีการประสานทีมสหวิชาชีพ ในการให้ความช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง หรือ การออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อดำเนินการให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

3. มีการส่งเสริม สนับสนุนให้มีอาสาสมัคร จิตอาสาที่จะเข้ามาดูแล ช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง

2.4.3.4 มาตรฐานด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย

1. จัดพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการคนไร้ที่พึ่งในสัดส่วนที่เหมาะสม และปรับปรุง รักษาพื้นที่ สำหรับให้บริการอยู่ในสภาพที่ใช้ได้ และเพียงพอต่อการจัดบริการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 จัดให้มีที่พักอาศัยสำหรับคนไร้ที่พึ่งที่จัดไว้อย่างเหมาะสม

1.2 จัดให้มีพื้นที่ส่วนพยาบาล โดยจัดให้มีพื้นที่และสัดส่วนในการให้บริการ

1.3 จัดให้มีพื้นที่สำหรับการจัดกายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด และ กิจกรรมนันทนาการ

1.4 จัดให้มีพื้นที่สำหรับการฝึกอาชีพ

1.5 จัดให้มีโรงอาหารหรือโรงครัว โดยจัดพื้นที่และสัดส่วนการให้บริการ

1.6 จัดให้มีห้องน้ำ ห้องส้วมที่ถูกต้องลักษณะและเพียงพอต่อการให้บริการ

1.7 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้คนไร้ที่พึ่งที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวขึ้น-ลงอาคาร

1.8 จัดให้มีอุปกรณ์การเคลื่อนย้ายคนไร้ที่พึ่งที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ หรืออุปกรณ์ที่เป็นเครื่องทุ่นแรงสำหรับผู้ดูแลในชีวิตประจำวัน และยานพาหนะสำหรับนำส่งผู้ป่วย

2. จัดให้มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยและการจัดการ ที่ถูกสุขลักษณะ มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ มีป้ายชื่อ ป้ายเตือน และสัญลักษณ์ที่จำเป็น รวมทั้งการจัดให้มีพื้นที่สีเขียว สร้างภูมิทัศน์ให้สวยงามน่าอยู่และปลอดภัย

3. จัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัย มีระบบการตรวจค้นสิ่งที่จะเป็นอันตราย หรือสิ่งที่สามารถใช้เป็นอาวุธได้ ระบบเตือนภัยในอาคารและอุปกรณ์ดับเพลิง การตรวจสอบระบบไฟฟ้าเป็นประจำ ตลอดจนการจัดให้มีเวรรักษาการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง และการอบรมหรือซักซ้อมเพื่อช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งเป็นประจำ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษานี้ เป็นการศึกษากระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคม และการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามเจตนารมณ์ของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งกล่าวถึง “สิทธิ” “สวัสดิการสังคม” และ “การคุ้มครอง” คนไร้ที่พึ่ง จากการทบทวนแนวคิดต่าง ๆ ทำให้เกิดความเข้าใจของฐานคิดระดับนโยบาย และเห็นถึงแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่งได้ตั้งเป็นประเด็นต่าง ๆ ที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

2.5.1 สภาพปัญหาของคนไร้ที่พึ่ง

ในการศึกษาเรื่อง การจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิ และสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะคนไร้ที่พึ่ง ในความเข้าใจประการแรกควรต้องมีการคำนึงถึงปัญหาและความต้องการของคนไร้ที่พึ่งเป็นสำคัญ เพื่อให้การประเมินและวินิจฉัยปัญหา มีประสิทธิภาพ และสามารถจัดบริการสวัสดิการสังคมได้อย่างเหมาะสมกับคุณลักษณะของคนไร้ที่พึ่งนั้น ซึ่งปัญหาของคนไร้ที่พึ่งส่วนใหญ่ มีสาเหตุมาจากปัญหาความยากจน ขาดโอกาส ความบกพร่องทางสภาพร่างกาย ตลอดจนแรงจูงใจและอยู่ในสภาวะยากลำบาก ทั้งนี้การศึกษาของ ธนอร จันทอรุณ (2552, น. 31) ได้กล่าวถึง สภาพปัญหาและสถานการณ์ของคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งหมายรวมถึงคนขอทาน ที่อยู่ในความคุ้มครองของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง) ว่ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน บางคนไม่สามารถกลับไปใช้ชีวิตตามปกติได้จากปัญหาความอ่อนแอของสถาบันครอบครัว ถูกทอดทิ้ง มีอาการทางจิต เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง จำเป็นต้องได้รับการคุ้มครองในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เพื่อให้คนเร่ร่อน ไร้ที่พึ่งและคนขอทาน ได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ และสามารถพึ่งพาตนเองได้ในที่สุด

นอกจากนี้ บุญเลิศ วิเศษปรีชา (2546, น. 64) ยังได้ศึกษาสาเหตุเชิงปัจเจกของการ “ไร้บ้าน” มีมูลเหตุสำคัญ คือ ปัญหาครอบครัว ความผิดหวังซ้ำซากจากการทำงาน ตกงาน มีประวัติที่สังคมไม่ให้การยอมรับ เช่น เคยต้องโทษจำคุก เป็นต้น พบเห็นช่องทางในการทำมาหากินโดยไม่ต้องอาศัยอยู่ที่บ้าน ตลอดจน ความพิการของร่างกาย และจิตใจ ล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้ “คนมีบ้าน” กลุ่มหนึ่งตัดสินใจที่จะเลือกออกมาใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ทั้งนี้ สาเหตุพื้นฐานที่ทุกคนเผชิญ คือ ปัญหาความยากจน เมื่อเกิดวิกฤติในชีวิตขณะที่การคุ้มครองทางสังคมยังอ่อนแอ จึงทำให้คนมีบ้านนั้นต้องหาทางออกของชีวิตด้วยการดำเนินชีวิตอย่างเข้มแข็งอดทนในที่สาธารณะซึ่งแม้ผลของการใช้ชีวิตในที่สาธารณะนั้น จะมีผลต่อคุณภาพชีวิต และการสูญเสียต้นทุนทางสังคมในตนเองอื่น ๆ ก็ตาม

2.5.2 ความต้องการของคนไร้ที่พึ่ง

ในการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 จะเห็นว่า กฎหมายได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการคุ้มครองสวัสดิภาพและสิทธิของคนไร้ที่พึ่งมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการจัดสวัสดิการที่ครอบคลุมและมีมาตรฐาน โดยการพัฒนากระบวนการจัดสวัสดิการสังคมในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งให้เป็นสถานที่เปิด มีการจัดกิจกรรมฟื้นฟูและพัฒนาคนไร้ที่พึ่งทั้งทางกาย จิต สังคม จิตวิญญาณ อย่างองค์รวม (Holistic Care) ทั้งนี้จากการศึกษาจะว่าพบผลงานการศึกษาในส่วนน้อยถึงประเด็นความต้องการของคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งการศึกษาของ ธนากร ยุทธพลนาวิ (2553, น. 69) ได้ศึกษาถึงความต้องการของ “คนไร้บ้าน” ซึ่งก็เป็นบริบทในการดำเนินงานภายนอกสถานรองรับ พบว่า โดยส่วนใหญ่คนไร้บ้านมีความต้องการจำแนกได้เป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่พักอาศัยและด้านอุปโภคบริโภค ด้านการแพทย์ ด้านอาชีพและรายได้ ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านการงานอาชีพ ด้านสวัสดิการจากรัฐ นั้นแสดงให้เห็นว่า คนไร้บ้านมีความต้องการได้รับบริการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต การพัฒนาศักยภาพเพื่อการมีงานทำ มีรายได้ในการเลี้ยงชีพ ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นว่า คนไร้บ้านไม่ได้มีลักษณะนิสัย “เกียจคร้าน” รวมถึงความต้องการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของภาครัฐ ในฐานะที่เป็นพลเมืองในสังคม ทั้งนี้คนไร้บ้านจัดได้ว่าเป็นขอบเขตนิยามหนึ่งของคนไร้ที่พึ่ง จะทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า คนไร้ที่พึ่ง มีความต้องการได้รับบริการสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่เพียงพอแก่การดำรงชีพ

ในขณะที่ ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ และคณะ (2547, น. 106) ได้สังเคราะห์ภาพรวมการจัดสวัสดิการสังคม จากการสำรวจความต้องการของกลุ่ม “คนจน” พบว่า “คนจน” มีการเรียกร้องให้ภาครัฐส่งเสริม สนับสนุนเรื่องอาชีพ รองรับนอกฤดูกาลและมีอาชีพอื่นรองรับเมื่อตกงาน แสดงให้เห็นถึง สิทธิสวัสดิการขั้นพื้นฐานด้านการจัดหางานและการสร้างรายได้ ซึ่งนโยบายหรือมาตรการในปัจจุบันยังไม่สามารถที่จะตอบสนองคนกลุ่มนี้ได้ โดยบริบทของคนไร้ที่พื่อนั้น สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากปัญหาความยากจน ซึ่งปัญหาความยากจนได้ปิดกั้นโอกาสของคนกลุ่มนี้ในการได้รับการศึกษา การมีอาชีพหรือรายได้ การรองรับงาน อาชีพ และตลาดจึงเป็นความต้องการของคนกลุ่มนี้ ดังนั้นในการส่งเสริมสนับสนุนของภาครัฐ จำเป็นต้องจัดให้มีการฝึกทักษะอาชีพ และการหาแหล่งงานรองรับบุคคลกลุ่มนี้

นอกจากนี้ ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธุ์ และคณะ (2550, น. 97) พบว่า สถานสงเคราะห์ที่จัดตั้งโดยภาครัฐ ไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการและปัญหาที่แท้จริงของคนไร้ที่พึ่งได้ เป็นเหตุที่นำมาซึ่ง “ช่องว่าง” ในการจัดบริการ ส่งผลทำให้ คนไร้ที่พึ่ง “ไม่มีความประสงค์” จะเข้าไปใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจาก สถานสงเคราะห์ยังไม่มีความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน ทั้งปัญหาการจัดการงบประมาณ สถานที่ และภาพพจน์เชิงลบที่บอกต่อกันมาของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง จะเห็นว่าการจัดการที่ดี การบริหารงบประมาณ สถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการบำบัดฟื้นฟู พัฒนา หรือพื้นที่ในการแสดงศักยภาพ การคำนึงถึงสิทธิและความต้องการที่แท้จริงจะสามารถทำให้ภาพลักษณ์ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งดีขึ้น สร้างความ “เป็นมิตร” และดึงดูดให้คนไร้ที่พึ่งสามารถมารับบริการ

ที่เหมาะสมได้ ดังนั้นในการดำเนินการอื่นใด การแจ้งสิทธิ และบริการเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการเป็นลำดับแรก ๆ เพื่อให้คนไร้ที่พึ่งรับรู้ถึงสิทธิ บริการที่มีความสอดคล้องกับศักยภาพของตนเอง ซึ่งจะเป็นวิธีการที่จะลดช่องว่างของการให้บริการได้

2.5.3 การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ปัจจุบันการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีทั้งองค์กรภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชนและ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยมีรูปแบบหลัก 2 รูปแบบ ได้แก่ การดูแลในสถานรองรับ และการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนอกสถานรองรับ ในการคุ้มครองสิทธิของคนไร้ที่พึ่ง เป็นบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการคุ้มครอง ดูแลคนไร้ที่พึ่งอย่างหลีกเลี่ยง หรือจะเลือกปฏิบัติไม่ได้เพราะ “สิทธิ” เป็นสิ่งชอบธรรมของมนุษย์ทุกคน นั่นคือ สิทธิและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ในการคุ้มครองสิทธิ มีผู้ศึกษาไว้อย่างมากมาย และหลากหลายกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ กลุ่มคนไร้ที่พึ่งที่อยู่ในความคุ้มครอง ดูแลของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่ป่วยด้วยโรคจิตเวช และมีอาการทางจิตเวช ตลอดจนปัญหาซับซ้อนทั้งความพิการ การเป็นผู้สูงวัย ซึ่งกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ จำเป็นต้องได้รับการคุ้มครองและเข้าถึงสิทธิและบริการที่ควรได้รับ

การศึกษาของ จีรพร เทพมณฑา (2550, น. 16) ได้สรุปสาระสำคัญของการพิทักษ์สิทธิว่าเป็นบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรงในการเป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการเพื่อตีแผ่ความจริง ผ่านการเรียกร้องรณรงค์ แนะนำเสนอความคิด ปกป้องคุ้มครอง และสนับสนุนส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิ แก่ผู้ใช้บริการ ขณะที่ หทัยชนก สุมาลี (2552, น. 83-95) ได้อธิบายรูปแบบในการพิทักษ์สิทธิประโยชน์จากการรับบริการ โดยกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่เมื่อเกิดความเสียหาย หรือการละเมิดเกิดขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจาก “ผู้ให้บริการ” ทั้งในรูปวงจภาษาและ อวจนภาษา การแสดงกิริยาต่าง ๆ เป็นต้น การดำเนินการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ ทำได้โดยการรวบรวมข้อมูลข้อค้นพบจากเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา เมื่อมีการรวบรวมข้อมูลก็เห็นถึงสาเหตุ ซึ่งมีผลทำให้ผู้มีหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ ดำเนินการเรียกร้องสิทธิ ประสานไปยังหน่วยงาน เครือข่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือในท้ายที่สุดคือการร้องเรียน นอกจากนี้ การถูกละเมิดสิทธิส่วนใหญ่เกิดจากเหตุแห่งความไม่รู้ ซึ่งการเสริมสร้างความรู้ การให้ข้อมูลแก่กลุ่มเป้าหมายในเรื่องสิทธิของตนเองมากขึ้น รวมถึงการให้ข้อมูลถึงช่องทางในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์จะเป็นวิธีการหนึ่งในการคุ้มครองกลุ่มเป้าหมายได้

สอดคล้องกับการศึกษาของ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2559, น. 39-45) ถึงกระบวนการและขั้นตอนในการคุ้มครองสิทธิของคนไร้ที่พึ่ง โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการแรก รับขั้นตอนการคัดกรอง และการประเมินกลุ่มเป้าหมาย ขั้นตอนการวางแผนให้ความช่วยเหลือ ขั้นตอนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือและส่งต่อ และขั้นตอนการติดตามประเมินผล ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะมี

บทบาทเป็น (Case Manager) ทำหน้าที่จัดบริการสวัสดิการสังคมและจัดการแก้ไขปัญหาคนไร้ที่พึ่ง เป็นรายกรณีทุกราย โดยปราศจากอคติและการเลือกปฏิบัติ ตามหลักสิทธิมนุษยชน

นอกจากนี้ ธนอร จันทรอนุ (2552, น. 34-35) ได้ศึกษาถึงรูปแบบการคุ้มครอง ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ การสงเคราะห์ภายในและภายนอกสถานสงเคราะห์ โดยการสงเคราะห์ภายใน จะจัดบริการปัจจัย 4 หรือสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน การฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางกาย จิตใจ สังคม บริการทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย การติดตามญาติ การช่วยเหลือครอบครัว ขณะที่ การสงเคราะห์ภายนอกส่วนใหญ่จะช่วยเหลือเป็นเงิน สิ่งของอุปโภคบริโภค ตลอดจนการให้ การปรึกษา การจัดหางาน สะท้อนให้เห็นถึงระบบการคุ้มครองที่ครอบคลุมความต้องการของมนุษย์ ขั้นพื้นฐาน

สอดคล้องกันกับการศึกษาของ นวรัตน์ จันแยม (2548, น. 29-31) ได้ศึกษา ลักษณะการดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง 2 ลักษณะ คือ 1) การจัดบริการใน สถานรองรับ โดยด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคมแก่ผู้ใช้บริการ โดยเริ่มตั้งแต่การจัดทำทะเบียน ประวัติผู้ใช้บริการ การประเมินสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจ การวางแผนฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล การดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมผู้ใช้บริการก่อนส่งตัวกลับสู่สังคม และ 2) การจัดบริการนอกสถานรองรับซึ่งภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีทั้งภาครัฐ และเอกชน โดยภาครัฐ มุ่งจัดบริการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเบื้องต้นเป็นเงิน สิ่งของอุปโภคบริโภค ตลอดจนการจัดหา งานให้แก่คนไร้ที่พึ่ง ในส่วนของภาคเอกชน มีบทบาทเป็นผู้สนับสนุนการดำเนินงานช่วยเหลือให้ คนไร้ที่พึ่งมีที่พักอาศัย การบริจาคทรัพย์ สิ่งของ รวมถึงการเป็นอาสาสมัครบำเพ็ญประโยชน์ใน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ

ขณะที่การศึกษาของ กรมพัฒนาสังคมสวัสดิการ (2558, น. 112) พบว่า การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ต้องให้ความสำคัญกับระบบการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยอาศัยกลไกทาง กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มาตรา 3 คือ เป็นการจ้ดสวัสดิการสังคม การเสริมสร้าง สมรรถภาพ ทางร่างกายและจิตใจ การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ การป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติ ที่ไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่ง การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการรักษาพยาบาล โดยภาคส่วนต่าง ๆ ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ในการคุ้มครองภายนอกสถาบันหรือสถาน สงเคราะห์นั้น จัดให้มีบริการเชิกรุก และเชิงป้องกัน โดยการออกหน่วยเคลื่อนที่ในการจัดกิจกรรม ให้ความรู้ ข้อมูล ตลอดจนบริการให้คำแนะนำ ปรึกษา เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรภาคเอกชนอาจมี ส่วนร่วมในการสนับสนุนเป็น เงิน สิ่งของจำเป็น การจัดหางาน ตลอดจนการประสานส่งต่อ เป็นต้น ซึ่งการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าวจะสะท้อนให้เห็นถึงกลไกเครือข่ายทางสังคมในทุกภาคส่วนที่เข้า มามีบทบาทในการจัดการแก้ไขปัญหาที่คนไร้ที่พึ่ง ในแต่ละขั้นตอน

นอกจากนี้การศึกษาของ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2559, น. 50) พบว่า สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งโดยมีบทบาทหน้าที่ใน “การคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ” ให้ได้รับการรักษาดูแลบำบัดฟื้นฟูเผื่อระวังและป้องกัน เพื่อให้คนไร้ที่พึ่งสามารถดูแลตนเอง และ ดำเนินชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรีและสามารถกลับคืนสู่ครอบครัวสังคม การคุ้มครองคนไร้ที่พืงนั้นที่ เปิดรับให้ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มคนขอทาน คนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนผู้ป่วยจิตเวช ที่ถูกส่งตัว ญาติพามา หรือ ผู้ใช้บริการสมัครใจเข้ามาใช้บริการ ดูแลในสถาบัน ซึ่งเมื่อเข้าสู่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งแล้ว ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการตามกระบวนการดำเนินงานของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เริ่มจากเจ้าหน้าที่ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะทำการสืบประวัติเบื้องต้นและจัดทำเอกสาร แฟ้มประวัติของผู้ใช้บริการ ซึ่งเมื่อทำการสอบประวัติเบื้องต้นแล้วเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะเป็นนักสังคมสงเคราะห์ ทำหน้าที่คัดกรอง และประเมิน เพื่อนำไปสู่การวางแผนให้ความช่วยเหลือ หลังจากนั้นจัดบริการด้านปัจจัย 4 เรื่อง และ ส่งเสริมให้มีการทำกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อฟื้นฟู พัฒนา ร่างกายและส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้ฝึกการใช้ ทักษะต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตตามความเหมาะสม

2.5.4 การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง

การจัดสวัสดิการสังคมในบริบทการปฏิบัติงานของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีมิติทั้งแบบแคบและแบบกว้าง กล่าวคือ มีทั้งรูปแบบการให้การช่วยเหลือ สงเคราะห์และ บรรเทาเบาบางปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการลดทอนคุณค่าของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ได้ให้คุณค่ากับสิทธิ และการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง อีกทั้งยังมีการกำหนดกรอบการจัดสวัสดิการสังคมที่ครอบคลุมสถานะองค์รวมของบุคคลหนึ่งที่สมควร ได้รับ

อภิญา เวชยชัย และ กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์ (2546, น. 220) การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับคนจน ผู้ด้อยโอกาสในสังคม ยังไม่ทั่วถึงและ “ยาก” แก่การเข้าถึง เนื่องจาก แนวทางการให้บริการแก่ผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบปัญหาทางสังคม ยังมีขอบเขตความจำกัดในเรื่อง งบประมาณ พื้นที่ดำเนินการ ตลอดจนมาตรการทางกฎหมายที่เป็นข้อจำกัดเสียเองในการส่งเสริม สนับสนุนให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการสวัสดิการ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า แนวทางใน การจัดสวัสดิการสังคมจำแนกสาเหตุ สถานการณ์ปัญหา และความทุกข์ของกลุ่มเป้าหมาย โดยกลุ่มเป้าหมาย “คนจนและผู้ด้อยโอกาส” ประกอบด้วย 1) กลุ่มชาติพันธุ์ คนพลัดถิ่น 2) กลุ่ม ผู้ประสบความทุกข์ในกระบวนการยุติธรรม 3) กลุ่มผู้เสพยาเสพติด 4) กลุ่มคนให้บริการทางเพศและ ผู้เกี่ยวข้อง 5) กลุ่มฉวยโอกาส ขอทาน 6) กลุ่มผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วยเอดส์ และครอบครัว และ 7) กลุ่มผู้ไร้ สมรรถภาพที่เข้าไม่ถึงบริการของรัฐและเอกชน (อภิญา เวชยชัย และ กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์, 2546, น. 257-274) ซึ่งหากวิเคราะห์ในภาพรวม จะพบว่า กลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ส่วนหนึ่งใช้บริการ ในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และเป็นกลุ่มเสี่ยง อีกทั้งกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ไม่สามารถขอความ ช่วยเหลือ พึ่งพิงครอบครัวหรือชุมชนได้ ประกอบกับขาดการศึกษา ถูกปิดกั้นโอกาสทำให้ ไม่มีทางเลือกมากนัก และขาดพลังในตนเอง กล่าวคือ กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ มองตนเองว่า เป็นบุคคล

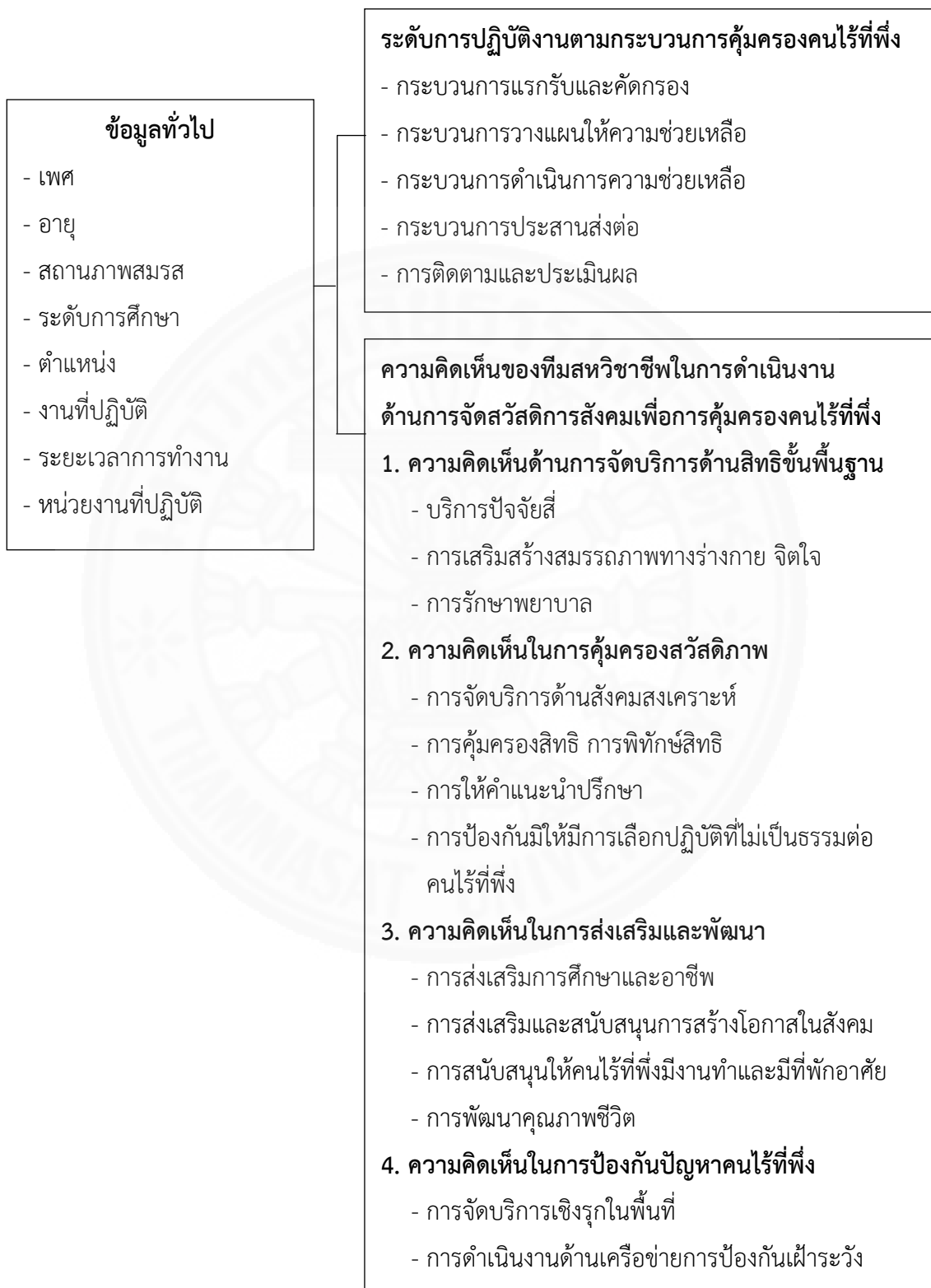
ไร้พลัง นำมาซึ่งแนวทางในการจัดสวัสดิการสังคม ประการแรก ๆ ในทุกกลุ่มเป้าหมาย คือ การขยาย “สิทธิ” และ “โอกาส” ในการเข้าถึงระบบสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุม เป็นธรรม ทั้งสวัสดิการด้านการศึกษา ที่อยู่อาศัย สุขภาพอนามัย รวมถึงการดึง “การมีส่วนร่วม” ของกลุ่มเป้าหมาย ครอบคลุม ชุมชน ในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ตลอดจนการเสริมสร้างความเข้าใจในชุมชน สังคม ให้เกิดการยอมรับและให้โอกาส นอกจากนี้การสร้างความร่วมมือเชิงเครือข่ายกับองค์กรภาครัฐ เอกชน ประชาชน ท้องถิ่น ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการแก้ไขปัญหาเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้เข้าถึงบริการสวัสดิการสังคม และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ขณะที่การศึกษาของ สฤณี อาชวานันทกุล (2554, น. 190-205) ได้ศึกษาแนวทางการลดความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส ในการจัดบริการแก่ประชาชนในด้าน 1) บริการสาธารณะ ประกอบด้วย การขยายโอกาสทางการศึกษา การสร้างสิทธิและความเท่าเทียมด้านสาธารณสุข การส่งเสริมระบบขนส่งมวลชน 2) บริการด้านกระบวนการยุติธรรมโดยการส่งเสริมการรับรู้ในข้อกฎหมายและ “สิทธิชุมชน” 3) สิทธิและโอกาสสำหรับผู้ด้อยโอกาส 4) สิทธิในการร้องเรียนของประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้การศึกษาพบว่า บริการภาครัฐ พลเมืองทุกคน “มีสิทธิ” ที่จะได้รับบริการทั้งหลาย หากแต่มีข้อจำกัดในด้าน งบประมาณ ค่าใช้จ่ายในการจัดบริการ

ดังนั้น ในการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 นั้น จำเป็นต้องมีความเข้าใจในรากของปัญหาของคนไร้ที่พึ่ง สิ่งที่คนไร้ที่พึ่งเผชิญ จะมีผลต่อการจัดบริการที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ จะทำให้แก้ปัญหาได้ตรงจุด ทั้งนี้พบว่า คนไร้ที่พึ่งส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการในสถาบันนั้น เป็นบุคคลที่ “ไร้ที่พึ่ง” จริง ๆ กล่าวคือ ไม่สามารถระบุด่วน หรือบอกพื้นหลังชีวิตได้ ประกอบกับมีปัญหาทางด้านกาย จิต จึงถูกส่งตัวเข้าสู่การดูแลในสถานรองรับ ซึ่งเมื่อเข้าสู่สถานรองรับ จะมีกระบวนการในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิคนไร้ที่พึ่งเหล่านั้น ตั้งแต่กระบวนการแรกรับ การวางแผน การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ การประสานส่งต่อ และการติดตามและประเมินผล รวมถึงการจัดบริการสวัสดิการสังคมในสถาบัน โดยครอบคลุมองค์ประกอบตามกฎหมาย ได้แก่ การจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน การเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ การรักษาพยาบาล การคุ้มครองสวัสดิภาพ บริการด้านสังคมสงเคราะห์ การคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ และการให้คำปรึกษา รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ทักษะอาชีพ การส่งเสริมการมีงานทำ มีรายได้ ตลอดจนการดำเนินงานด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง

โดยในปัจจุบันเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ให้ความสำคัญด้านสิทธิ สวัสดิการสังคม และการคุ้มครองสวัสดิภาพคนไร้ที่พึ่ง ในการดำเนินงานเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามกฎหมายนั้น ต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของคนไร้ที่พึ่ง การให้คนไร้ที่พึ่งมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพัฒนาศักยภาพตนเอง และพึ่งตนเองได้ โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การรักษาความลับของคนไร้ที่พึ่ง สิทธิที่คนไร้ที่พึ่งมีสิทธิได้รับ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557” เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Methodology) เพื่อศึกษาในเชิงปริมาณ ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) และข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ (Interview) ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบริบท และความเป็นธรรมชาติของผู้ถูกศึกษาวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

3.1 วิธีการศึกษา

3.1.1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคนไร้ที่พึ่งจากเอกสาร (Document Study) โดยค้นคว้าจากตำรา เอกสารวิชาการ หนังสือ บทความวิชาการ เอกสารทางราชการ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงวารสารวิชาการต่าง ๆ โดยวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและเครื่องมือในการศึกษา

3.1.2 การศึกษาภาคสนาม (Field Study) ในการศึกษาภาคสนามใช้การสำรวจ (Survey Study) และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key Informant) โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน ตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน ใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ส่วนการศึกษาเชิงปริมาณใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ เป็นประชากรที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งโดยตรง ซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาสังคม นักจิตวิทยา พยาบาล นักกิจกรรมหรือครูฝึกอาชีพ และผู้ดูแล ทั้งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 36 แห่ง (ที่มีโครงสร้างตามประกาศกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง และศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาคาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง (บ้านมิตรไมตรี กรุงเทพมหานคร) รวมประชากรทั้งสิ้น 535 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota

Sampling) โดยกำหนดเลือกเฉพาะทีมสหวิชาชีพ วิชาชีพละ 1 คน จาก 51 หน่วยงาน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 306 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

จำนวนขนาดประชากรที่ศึกษา

หน่วย: คน

หน่วยงาน	ประชากรบุคลากรทีมสหวิชาชีพ						
	นัก สังคม สงเคราะห์	นัก พัฒนา- สังคม	นัก จิต วิทยา	พยาบาล	ครูฝึก อาชีพ	ผู้ดูแล	รวม
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง							
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี	2	2	1	2	2	13	22
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งสมุทรสาคร	3	4	-	1	-	3	11
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายฉะบือ	2	2	-	4	7	7	22
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงฉะบือ	2	3	-	4	-	13	22
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งวังทอง	3	5	1	2	3	14	28
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกลุ่มสระแก	1	4	-	1	-	10	16
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งบ้านเมตตา	1	2	-	2	-	11	16
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทับกวาง	2	2	1	1	1	6	13
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งระจวบศิริพันธ์	2	2	-	-	-	2	6
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งปรีอใหญ่	1	3	-	1	-	3	8
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งภาคใต้	2	1	-	-	1	2	6
รวม	21	30	3	18	14	84	170
ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง							
- จังหวัดกระบี่	2	10	-	-	-	-	12
- จังหวัดฉะบือ	2	9	-	-	-	-	11
- จังหวัดฉะเชิงเทรา	3	7	-	-	-	-	10
- จังหวัดฉะบือ	-	7	-	-	-	-	7
- จังหวัดชัยนาท	-	4	-	-	-	-	4

ตารางที่ 3.1

จำนวนขนาดประชากรที่ศึกษา (ต่อ)

หน่วย: คน

หน่วยงาน	ประชากรบุคลากรที่มหาวิทยาลัย						
	นัก สังคม สงเคราะห์	นัก พัฒนา- สังคม	นัก จิต วิทยา	พยาบาล	ครูฝึก อาชีพ	ผู้ดูแล	รวม
- จังหวัดชัยภูมิ	2	8	-	1	2	-	13
- จังหวัดชุมพร	1	10	-	-	-	-	11
- จังหวัดตรัง	1	7	-	1	1	-	10
- จังหวัดตราด	3	8	-	-	-	-	11
- จังหวัดนครนายก	-	6	-	-	1	-	7
- จังหวัดนครพนม	1	6	-	-	-	-	7
- จังหวัดนครปฐม	-	6	-	-	-	-	6
- นครศรีธรรมราช	3	8	-	-	2	4	17
- จังหวัดนครสวรรค์	2	5	-	-	-	-	7
- จังหวัดปทุมธานี	-	7	-	-	-	-	7
- จังหวัดปราจีนบุรี	3	6	-	-	-	-	9
- พระนครศรีอยุธยา	-	10	-	-	-	-	10
- จังหวัดพิจิตร	-	10	-	-	-	-	10
- จังหวัดภูเก็ต	1	10	-	-	-	-	11
- จังหวัดมหาสารคาม	2	9	-	-	-	1	12
- จังหวัดยโสธร	-	9	-	-	-	-	9
- จังหวัดร้อยเอ็ด	-	3	-	-	1	-	4
- จังหวัดเลย	-	5	-	-	1	-	6
- จังหวัดศรีสะเกษ	-	6	-	-	-	1	7
- จังหวัดสมุทรปราการ	1	5	-	-	1	-	7
- จังหวัดสมุทรสงคราม	-	7	-	-	-	-	7
- จังหวัดสมุทรสาคร	-	6	-	-	-	-	6

ตารางที่ 3.1

จำนวนขนาดประชากรที่ศึกษา (ต่อ)

หน่วย: คน

หน่วยงาน	ประชากรบุคลากรทีมสหวิชาชีพ						
	นัก สังคม สงเคราะห์	นัก พัฒนา- สังคม	นัก จิต วิทยา	พยาบาล	ครูฝึก อาชีพ	ผู้ดูแล	รวม
- จังหวัดสิงห์บุรี	-	7	-	-	-	-	7
- จังหวัดสุโขทัย	-	6	-	-	-	-	6
- จังหวัดอ่างทอง	-	8	-	-	-	-	8
- จังหวัดอุดรธานี	1	10	-	-	-	-	11
- จังหวัดอำนาจเจริญ	1	6	-	-	-	-	7
- จังหวัดบึงกาฬ	-	8	-	-	-	-	8
- จังหวัดขอนแก่น	-	4	-	-	-	-	4
- จังหวัดสงขลา	2	4	-	-	-	-	6
- จังหวัดอุบลราชธานี	-	10	-	-	2	-	12
รวม	31	257	0	2	11	6	307
ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต							
- ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต มวกเหล็ก	-	1	-	-	-	-	1
- ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต หนองแค	1	1	-	-	1	-	3
- ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ห้วยสัตว์ใหญ่	-	1	-	-	-	2	3
รวม	1	3	0	0	1	2	7
ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข ปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง (กรุงเทพมหานคร)	14	36	-	-	2	2	54
รวมทั้งสิ้น	67	326	3	20	28	94	538

หมายเหตุ. กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต, 2559.

การศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารหน่วยงาน เนื่องจากผู้บริหารหน่วยงานจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ อีกทั้งยังเป็นผู้ที่เห็นภาพรวมของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต และผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาคูหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง รวมทั้งสิ้น 4 คน

3.3 หลักเกณฑ์การคัดเลือกประชากร (Inclusion Criteria)

ในการศึกษานี้ คัดเลือกเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทั้งโดยประกาศของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานเฉพาะ ทีมสหวิชาชีพในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 36 แห่ง ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง รวมถึงศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาคูหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง (บ้านมิตรไมตรี กรุงเทพมหานคร) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารหน่วยงานจำนวน 4 ท่าน

คุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา มีดังนี้

1. เป็นผู้ปฏิบัติงานทีมสหวิชาชีพทีมสหวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาสังคม นักจิตวิทยา พยาบาล ครูฝึกอาชีพ และผู้ดูแล วิชาชีพละ 1 คน
2. เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้มีตำแหน่งแต่ปฏิบัติหน้าที่หรือมีคำสั่งมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในทีมสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 36 แห่ง ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง และศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาคูหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง 1 แห่ง ในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ที่ปัจจุบันยังคงปฏิบัติงานอยู่
3. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) นั้น ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหารหน่วยงาน ที่มีหน้าที่กำกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความเข้าใจในนโยบาย กฎหมาย กระบวนการวิธีการในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ตลอดจนศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาคูหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ รวม 4 ท่าน มุ่งศึกษาเฉพาะเจาะจง ในพื้นที่และประชากร ดังนี้

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากมีบริบทการปฏิบัติงานเป็นทั้งศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง อีกทั้งยังมีบริบทของคนไร้ที่พึ่งต่างชาติซึ่งจะมีการคุ้มครองและจัดบริการที่มีความเฉพาะเจาะจง ซึ่งมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดจันทบุรี เป็นหน่วยงานที่บริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร อีกทั้งยังมีการทำงานด้านการจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในเชิงพื้นที่ที่โดดเด่น

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต มวกเหล็ก เป็นหน่วยงานที่สามารถรองรับคนไร้ที่พึ่งที่ส่งต่อจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งแล้วเข้ามาฝึกทักษะการใช้ชีวิตและฝึกทักษะอาชีพได้เป็นจำนวนมาก ซึ่งจะสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ได้

ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง (ศปข. หรือบ้านมิตรไมตรี กรุงเทพมหานคร) เนื่องจากการดำเนินงานของ ศปข. มีลักษณะโดดเด่นในการทำงานด้านการพิทักษ์สิทธิให้แก่ผู้ทำการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งเป็นลักษณะแบบเปิด ให้กลุ่มเป้าหมายเข้ามาใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

4. ทั้งนี้ด้วยความยินยอม และเต็มใจของผู้ให้ข้อมูล

3.4 หลักเกณฑ์การคัดออกประชากร (Exclusion Criteria)

เนื่องจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นผู้รักษาการในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง อีกทั้งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีบทบาทในการขับเคลื่อนกฎหมายและให้การคุ้มครองกลุ่มเป้าหมายโดยหน่วยงานระดับปฏิบัติการในสังกัด ดังนั้น กลุ่มประชากรที่ไม่ถูกเลือกนั้น

1. กลุ่มประชากรที่ไม่ใช่บุคลากรที่สหวิชาชีพในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ อีกทั้งเป็นผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

2. กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลหลักมีความประสงค์ที่จะหยุดให้ข้อมูล หรือขอถอนตัว

3. กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลหลักมีเหตุผลและความจำเป็นที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้เนื่องจากเหตุผลส่วนบุคคล เช่น ต้องกลับภูมิลำเนา เจ็บป่วย เสียชีวิต เป็นต้น

4. กลุ่มตัวอย่างถูกเลิกจ้างงานหรือลาออกจากงาน

3.5 หลักเกณฑ์การยุติ

การให้เลิกจากการวิจัย จะเกิดขึ้นเมื่อกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลหลักมีความประสงค์ที่จะหยุดให้ข้อมูล หรือขอถอนตัว

3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้มุ่งวัดการดำเนินงานและความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

3.6.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมีโครงสร้างซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 4 แบบสำหรับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต และศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง โดยให้เลือกตอบแบบ Check list แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ เป็นต้น ลักษณะข้อคำถามเป็นการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () และเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง โดยคำถามเป็นแบบมาตรวัด (Rating scale) ลักษณะข้อคำถามเป็นการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางที่ตรงกับระดับการปฏิบัติของผู้ตอบ แบ่งระดับการให้คะแนนการปฏิบัติงานเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คำตอบ	ค่าน้ำหนักคะแนน
เป็นประจำ	3
เป็นบางครั้ง	2
นาน ๆ ครั้ง	1
ไม่ปฏิบัติ	0

ทั้งนี้ สามารถนิยามระดับการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

เป็นประจำ	หมายถึง	มีการปฏิบัติทุกวันต่อสัปดาห์
เป็นบางครั้ง	หมายถึง	มีการปฏิบัติอย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์
นาน ๆ ครั้ง	หมายถึง	มีการปฏิบัติอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเป็น การสอบถามข้อมูล ข้อคำถามแสดงความคิดเห็น ลักษณะข้อคำถามเป็นการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบ ดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก		ข้อคำถามเชิงลบ	
คำตอบ	ค่าน้ำหนักคะแนน	คำตอบ	ค่าน้ำหนักคะแนน
มากที่สุด	5	มากที่สุด	1
มาก	4	มาก	2
ปานกลาง	3	ปานกลาง	3
น้อย	2	น้อย	4
น้อยที่สุด	1	น้อยที่สุด	5

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นการตอบหรือแสดงความคิดเห็นแบบปลายเปิด

3.6.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเจาะจง สัมภาษณ์ รวมทั้งสิ้น 4 คน โดยคำถามสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

3.6.3 เครื่องบันทึกเสียง โดยจะใช้เครื่องบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์โดยจะมีการขออนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร และทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถึงอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ตามกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ

3.7 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไปตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ขึ้น แล้วนำเครื่องมือดังกล่าวเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้แก่

รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพัฒน์ นนทปัทมเดชกุล ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์

ศาสตราจารย์ระพีพรรณ คำหอม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์อภิญญา เวชยชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content) และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเครื่องมือเพื่อใช้ในการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ภายหลังจากการตรวจสอบความเที่ยงตรง และปรับปรุงข้อคำถามในแบบสอบถาม นักศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try out) กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี และสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงและชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 ชุด แล้วนำ แบบสอบถามที่ได้เก็บตัวอย่างมาทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งในภาพรวมวัดความเชื่อมั่นได้ 0.976

โดยในด้านระดับการปฏิบัติงานของทมิสทวิหษษีพตมกรษบวกรษษ่งสททิสวสดีการส้งคมเพือการค้มครองคนไร้ที่พ้ง วัดความเชือมน้ได้ 0.980 และในด้นความคืดเห็นของทมิสทวิหษษีพตมกรษบวกรษษ่งสททิสวสดีการส้งคมเพือการค้มครองคนไร้ที่พ้ง วัดความเชือมน้ได้ 0.968

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ มีการนำผลการศึกษามาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผล ดังนี้

1. โดยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ใช้การคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้เห็นภาพรวมของข้อมูลทั้งหมด โดยมาจากค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ของผู้ให้ข้อมูลลงในแบบสอบถาม

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) หรือค่าเฉลี่ย ในการอธิบายค่ากลางของคะแนนทั้งหมด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการกระจายน้ำหนักของคำตอบในแต่ละข้อของข้อมูล และกำหนดเกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ย

การกำหนดค่าของระดับคะแนนเฉลี่ย จะพิจารณาจากคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม เกณฑ์พิจารณาคำนวณได้จาก

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{3 - 0}{3} = 1$$

การประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง วัดจากเกณฑ์ผลการประเมินตามชั้นคะแนน ดังนี้

2.01 – 3.00	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินงานในระดับมาก
1.01 – 2.00	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินงานในระดับปานกลาง
0.00 – 1.00	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินงานในระดับน้อย

3. ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ใช้การคำนวณค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) หรือค่าเฉลี่ย ในการอธิบายค่ากลางของคะแนนทั้งหมด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการกระจายน้ำหนักของคำตอบในแต่ละข้อของข้อมูล และกำหนดเกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ย

การกำหนดค่าของระดับคะแนนเฉลี่ย จะพิจารณาจากคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม เกณฑ์พิจารณาคำนวณได้จาก

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

การประเมินผลความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง วัดจากเกณฑ์ผลการประเมินตามชั้นคะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินงานในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินงานในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินงานในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์เพื่อหาความแตกต่างของตัวแปรระหว่างข้อมูลทั่วไป กับระดับการปฏิบัติฯ และความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพ โดยอาศัยค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้ค่า t (t-test) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้ค่า F (F-test) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รวมถึงการวิเคราะห์การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variances) แบบจำแนกทางเดียว: One-Way ANOVA ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.8.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ นำเสนอผลการศึกษาโดยการพรรณนา ดีความ แบบแยกส่วน โดยพยายามนำความเป็นเหตุผลของข้อมูลมานำเสนอ

3.9 จริยธรรมในการศึกษาค้นคว้า

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้เปราะบางทางสังคม ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงใช้หลักการปฏิบัติด้านจริยธรรมในกระบวนการศึกษา เพื่อปกป้องสิทธิผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูล โดยการจัดทำหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการศึกษา โดยได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจ เพื่อขอความยินยอมโดยปราศจากการบังคับ และมีการชี้แจงรายละเอียดอย่างชัดเจนถึงประโยชน์ที่จะได้รับ รวมถึงการให้สิทธิและความยินยอมของผู้ให้ข้อมูลซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีสิทธิในการปฏิเสธในการเข้าร่วมการศึกษาได้ตลอดเวลา
2. เครื่องมือแบบสอบถาม ไม่มีการระบุชื่อตัวบุคคล และอัตลักษณ์ของบุคคล จะเก็บข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับตัวผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ และจะเปิดเผยได้เฉพาะในรูปที่เป็นสรุปผลการวิจัย การเปิดเผยข้อมูลเฉพาะกรณีจำเป็นด้วยเหตุผลทางวิชาการเท่านั้น
3. เมื่อมีการแปลผลการศึกษาและอภิปรายจนสามารถสรุปผลการศึกษาได้แล้ว แบบสอบถามจะถูกทำลายด้วยเครื่องย่อยกระดาษทันที
4. การศึกษาวิจัยนี้ จะมีการบันทึกเสียง โดยผ่านการขออนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร และด้วยวาจา หากมีกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่อนุญาตให้บันทึกเสียง ผู้ศึกษายินดีที่จะไม่บันทึกเสียงและยินดีให้ตรวจสอบไฟล์บันทึกทันที หลังจากมีการแปลผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษาแล้ว ไฟล์เสียงจะถูกลบทันที

3.10 การนำเสนอข้อมูล

ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการศึกษา โดยการพรรณนาข้อมูลทางสถิติ โดยการแสดงตาราง และการอธิบายโดยเชื่อมโยงแนวคิด และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพรรณนาข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้ลักษณะการอภิปรายแบบแยกส่วน แสดงเหตุผลของข้อมูล ตลอดจนการอภิปรายผลการศึกษา โดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง และความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ทั้งนี้ผู้ศึกษาใช้ประชากรทีมสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทั้งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 36 แห่ง (ที่มีโครงสร้างตามประกาศกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง และศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง (บ้านมิตรไมตรี กรุงเทพมหานคร) รวมประชากรจำนวน 535 คน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) ซึ่งกำหนดเลือกเฉพาะทีมสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาสังคม นักจิตวิทยา พยาบาล นักกิจกรรมหรือครูฝึกอาชีพ และผู้ดูแลวิชาชีพละ 1 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 306 คน ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 306 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 264 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.27 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสามารถวิเคราะห์และนำเสนอผลการศึกษา ได้ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ข้อมูลด้านระดับการปฏิบัติงานของทีมสหวิชาชีพตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557
- 4.3 ข้อมูลด้านความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
- 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร
- 4.5 ข้อเสนอแนะ
- 4.6 สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์
- 4.7 การอภิปรายผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาในการทำงาน ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

4.1.1 เพศ อายุ และสถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.5 และร้อยละ 37.5 เป็นเพศชาย โดยมากมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 40.5 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 26.3 ในขณะที่จำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 13.4 ในด้าน สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 51.7 มีสถานภาพโสด รองลงมาคือ สถานภาพสมรส ร้อยละ 42.1 และมีสถานภาพหย่าร้าง แยกกันอยู่ หม้าย ร้อยละ 3.8 ร้อยละ 1.5 และ ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพสมรส

คุณลักษณะประชากร	จำนวน (N=264)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	99	37.5
หญิง	165	62.5
อายุ		
21-30 ปี	62	26.3
31-40 ปี	105	40.5
41-50 ปี	54	19.8
51-60 ปี	43	13.4
อายุต่ำสุด 22 ปี		
อายุสูงสุด 59 ปี		
อายุเฉลี่ย 37.34 ปี		

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพสมรส (ต่อ)

คุณลักษณะประชากร	จำนวน (N=264)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	135	51.7
สมรส	110	42.1
หย่าร้าง	10	3.8
แยกกันอยู่	6	1.5
อื่น ๆ (หม้าย)	3	0.8

4.1.2 ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 72.4 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.1 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 7.1 เพศหญิง ร้อยละ 17.6 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างศึกษาในระดับมัธยมศึกษาน้อยที่สุด ซึ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ 7.1 และเพศหญิง 5.5 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ปฏิบัติในตำแหน่งงาน นักพัฒนาสังคม โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 54.5 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 40.0 รองลงมา คือ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ เป็นเพศชาย ร้อยละ 16.2 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 23.0 ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาล เพศชาย ร้อยละ 2.0 เพศหญิง ร้อยละ 3.0 และนักจิตวิทยา เพศชาย ร้อยละ 1.0 และเพศหญิง ร้อยละ 3.6 น้อยที่สุดตามลำดับ (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและเพศ

คุณลักษณะประชากร	ชาย (N=99)		หญิง (N=165)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา				
มัธยมศึกษา	7	7.1	9	5.5
ปวช./ปวส.	8	8.2	13	7.9
อนุปริญญา	6	5.1	5	3.0
ปริญญาตรี	71	72.4	109	66.1
ปริญญาโท	7	7.1	29	17.6
ตำแหน่งงาน				
นักพัฒนาสังคม	54	54.5	66	40.0
นักสังคมสงเคราะห์	16	16.2	38	23.0
อื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่จัดสวัสดิการ	8	8.1	20	12.1
สังคม พนักงานธุรการ				
ผู้ดูแลผู้ใช้บริการ	10	10.1	19	11.5
ครูฝึกอาชีพ	8	8.1	11	6.7
นักจิตวิทยา	1	1.0	6	3.6
พยาบาล	2	2.0	5	3.0

4.1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทั้งหมด 264 คน และมีคำตอบทั้งสิ้น 946 คำตอบ โดยกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานด้านลงพื้นที่ มากที่สุด ร้อยละ 20.0 รองลงมา ปฏิบัติงานชักประวัติ ร้อยละ 19.2 และรับแจ้งเหตุ ร้อยละ 18.6 ตามลำดับ ขณะที่งานด้านการฝึกอาชีพ หรืองานวิชาการ มีผู้ปฏิบัติน้อยที่สุด ร้อยละ 4.0 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวน	ร้อยละ
ลงพื้นที่	189	20.0
ชักประวัติ	182	19.2
รับแจ้งเหตุ	176	18.6
ประเมินสมรรถภาพ	148	15.6
คัดกรองคุณลักษณะ	134	14.2
ดูแลผู้ใช้บริการ	79	8.4
อื่น ๆ เช่น ฝึกอบรม งานวิชาการ เป็นต้น	38	4.0
รวม	946	100.0

หมายเหตุ. กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.1.4 ระยะเวลาการทำงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติ

กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 1 เดือน-5 ปี มากที่สุด โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.3 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 รองลงมา คือ 6-10 ปี เป็นเพศชาย ร้อยละ 40.4 เพศหญิง ร้อยละ 32.7 และน้อยที่สุด มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 11-15 ปี เป็นเพศชาย ร้อยละ 11.1 และเพศหญิง ร้อยละ 13.9 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานสูงสุด 38 ปี ต่ำสุด 1 เดือน และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 75.8 เพศหญิง ร้อยละ 67.9 รองลงมา ปฏิบัติงานในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เป็นเพศชายร้อยละ 12.1 เพศหญิง ร้อยละ 26.1 ปฏิบัติงานในศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต เพศชาย ร้อยละ 8.1 และเพศหญิง ร้อยละ 4.8 และปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง เพศชาย ร้อยละ 4.0 และเพศหญิง ร้อยละ 1.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติ และเพศ

คุณลักษณะประชากร	ชาย (N=99)		หญิง (N=165)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการทำงาน				
ตั้งแต่ 1 เดือน-5 ปี	45	45.5	83	50.3
6-10 ปี	40	40.4	54	32.7
11-15 ปี	3	3.0	5	3.0
16 ปีขึ้นไป	11	11.1	23	13.9
สูงสุด 38 ปี				
ต่ำสุด 1 เดือน				
ระยะเวลาทำงานเฉลี่ย 7.64 ปี				
หน่วยงานที่ปฏิบัติ				
ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	75	75.8	112	67.9
สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	12	12.1	43	26.1
ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต	8	8.1	8	4.8
ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหา	4	4.0	2	1.2
การขอทานและคนไร้ที่พึ่ง				

4.2 ข้อมูลด้านการปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง

ในการศึกษานี้ ต้องการทราบถึงการปฏิบัติงานของทีมสหวิชาชีพตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการของคนไร้ที่พึ่ง ตั้งแต่กระบวนการแรกรับและคัดกรอง กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการประสานส่งต่อ และกระบวนการติดตามและประเมินผล โดยวัดจากระดับการปฏิบัติของบุคลากรทีมสหวิชาชีพในหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

4.2.1 การปฏิบัติตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง

จากการศึกษาระดับการปฏิบัติตามกระบวนการแรกรับและคัดกรองของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพในหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 โดยพบว่า

1. บุคลากรทีมสหวิชาชีพ มีการให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลแก่คนไร้ที่พึ่งในการยินยอมเข้ารับบริการ มากที่สุด มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 โดยร้อยละ 74.2 ปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 17.8 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 3.4 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และร้อยละ 4.5 ไม่ปฏิบัติ

2. บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการสืบเสาะข้อเท็จจริงทันทีเมื่อพบตัวคนไร้ที่พึ่งหรือได้รับการประสาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 โดยร้อยละ 67.8 มีการปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 23.9 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 6.1 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และ ร้อยละ 2.3 ไม่ปฏิบัติเลย และมีการดำเนินงานด้านการตรวจสอบเอกสารสิทธิ การดำเนินการคัดกรองคุณลักษณะเฉพาะของคนไร้ที่พึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.56 และ 2.53 ตามลำดับ

3. บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการดำเนินการแจ้งสิทธิบริการแก่คนไร้ที่พึ่งเมื่อรับตัวคนไร้ที่พึ่งไว้ในความคุ้มครอง น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 แต่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยร้อยละ 65.5 ปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 23.9 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 6.8 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และร้อยละ 3.8 ไม่ได้ปฏิบัติ (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับการปฏิบัติตามกระบวนการเฝ้าระวังและคัดกรอง

กระบวนการเฝ้าระวัง และคัดกรอง	ระดับการปฏิบัติ				$\bar{X}$	S.D..	การ แปล ผล
	ปฏิบัติ เป็น ประจำ	ปฏิบัติ บางครั้ง	ปฏิบัติ นาน ๆ ครั้ง	ไม่ ปฏิบัติ			
การให้คำแนะนำหรือให้ ข้อมูลแก่คนไร้ที่พึ่ง ในการยินยอมเข้ารับ บริการ	74.2 (196)	17.8 (47)	3.4 (9)	4.5 (12)	2.62	0.761	มาก
การสืบเสาะข้อเท็จจริง ทันทีเมื่อพบตัวคนไร้ที่พึ่ง หรือได้รับการประสาน	67.8 (179)	23.9 (63)	6.1 (16)	2.3 (6)	2.57	0.710	มาก
การดำเนินการตรวจสอบ เอกสารสิทธิที่เกี่ยวข้อง	68.6 (181)	22.7 (60)	4.9 (13)	3.8 (10)	2.56	0.758	มาก
การดำเนินการคัดกรอง คุณลักษณะเฉพาะของ คนไร้ที่พึ่ง	63.3 (167)	29.2 (77)	5.3 (14)	2.3 (6)	2.53	0.702	มาก
การแจ้งสิทธิบริการแก่ คนไร้ที่พึ่งเมื่อรับตัวคน ไร้ที่พึ่งไว้ในความคุ้มครอง	65.5 (173)	23.9 (63)	6.8 (18)	3.8 (10)	2.51	0.785	มาก
รวม					2.56	0.643	มาก

4.2.2 การปฏิบัติตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ

จากการศึกษาระดับการปฏิบัติตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพในหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.53 (ตารางที่ 4.6) โดยพบว่า

1. บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการวางแผนฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคลร่วมกับทีมสหวิชาชีพ มากที่สุด แต่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 โดยร้อยละ 38.3 มีการปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 30.3 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 18.9 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และร้อยละ 12.5 ไม่ได้ปฏิบัติเลย

2. บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการจำแนกกลุ่มคนไร้ที่พึ่งเพื่อนำไปสู่การวางแผนฟื้นฟูรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.71 โดยร้อยละ 32.6 มีการปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 28.0 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 17.0 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และร้อยละ 22.3 ไม่ได้ปฏิบัติ และมีการวางแผนจัดกิจกรรมให้กับคนไร้ที่พึ่งที่แบ่งกลุ่มแล้วเป็นรายด้าน รวมถึงมีการทบทวนและประเมินแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคลรอบ 6, 9 หรือ 12 เดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 1.66 และ 1.20 ตามลำดับ

3. บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการวางแผนฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคลโดยใช้เครื่องมือ Individual Rehabilitation Program หรือ IRP น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.12 แสดงว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 42.6 ไม่ได้ปฏิบัติ รองลงมา ร้อยละ 24.7 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 17.9 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง ขณะที่ร้อยละ 14.8 ปฏิบัติเป็นประจำ (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับการปฏิบัติตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ

กระบวนการประเมิน วางแผนให้ ความช่วยเหลือ	ระดับการปฏิบัติ				$\bar{X}$	S.D..	การ แปล ผล
	ปฏิบัติ เป็น ประจำ	ปฏิบัติ บางครั้ง	ปฏิบัติ นาน ๆ ครั้ง	ไม่ ปฏิบัติ			
วางแผนฟื้นฟู สมรรถภาพรายบุคคล ร่วมกับทีมสหวิชาชีพ	38.3 (101)	30.3 (80)	18.9 (50)	12.5 (33)	1.94	1.036	ปาน กลาง
การจำแนกกลุ่มคนไร้ ที่พึ่งเพื่อนำไปสู่การ วางแผนฟื้นฟูรายด้าน	32.6 (86)	28.0 (74)	17.0 (45)	22.3 (59)	1.71	1.145	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.6

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับการปฏิบัติตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ (ต่อ)

กระบวนการประเมิน วางแผนให้ ความช่วยเหลือ	ระดับการปฏิบัติ				$\bar{X}$	S.D..	การ แปล ผล
	ปฏิบัติ เป็น ประจำ	ปฏิบัติ บางครั้ง	ปฏิบัติ นาน ๆ ครั้ง	ไม่ ปฏิบัติ			
วางแผนจัดกิจกรรมให้กับ คนไร้ที่พึ่งที่แบ่งกลุ่มแล้ว เป็นรายด้าน	31.1 (82)	26.1 (69)	20.5 (54)	22.3 (59)	1.66	1.139	ปาน กลาง
ทบทวนและประเมิน แผนการฟื้นฟูสมรรถภาพ รายบุคคลรอบ 6, 9 หรือ 12 เดือน	14.8 (39)	29.5 (78)	17.0 (45)	38.6 (102)	1.20	1.112	ปาน กลาง
วางแผนฟื้นฟูสมรรถภาพ รายบุคคลโดยใช้เครื่องมือ Individual Rehabilitation Program หรือ IRP	14.8 (39)	24.7 (65)	17.9 (47)	42.6 (112)	1.12	1.121	ปาน กลาง
รวม					1.53	0.950	ปาน กลาง

4.2.3 การปฏิบัติตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

จากการศึกษาระดับการปฏิบัติตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพในหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.53 โดยพบว่า

1. บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการให้ความช่วยเหลือตามมาตรฐานการจัดบริการมากที่สุด โดยร้อยละ 71.1 ปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 22.1 ปฏิบัติบางครั้ง ร้อยละ 3.0 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และร้อยละ 3.8 ไม่ได้ปฏิบัติ จะเห็นว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการให้ความช่วยเหลือตามมาตรฐานการจัดบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 แสดงว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. การให้ความช่วยเหลือตามสิทธิขั้นพื้นฐานของคนไร้ที่พึ่งร่วมกับทีมสหวิชาชีพ โดยร้อยละ 60.8 มีการปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 26.2 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 7.2 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และ ร้อยละ 5.7 ไม่ได้ปฏิบัติ จะเห็นว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการให้ความช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งตามสิทธิขั้นพื้นฐานของคนไร้ที่พึ่งร่วมกับทีมสหวิชาชีพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 แสดงว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

3. การให้ความช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งตามความสำคัญของสภาพปัญหาร่วมกับทีมสหวิชาชีพ ร้อยละ 55.5 ปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 31.9 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 6.8 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และร้อยละ 5.7 ไม่ปฏิบัติเลย จะเห็นว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการให้ความช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งตามความสำคัญของสภาพปัญหาร่วมกับทีมสหวิชาชีพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 แสดงว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับการปฏิบัติตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

การปฏิบัติตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ	ระดับการปฏิบัติ				$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	ปฏิบัติเป็นประจำ	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง	ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง	ไม่ปฏิบัติ			
การให้ความช่วยเหลือตามมาตรฐานการจัดบริการ	71.1 (187)	22.1 (58)	3.0 (8)	3.8 (10)	2.60	0.728	มาก
การให้ความช่วยเหลือตามสิทธิขั้นพื้นฐานของคนไร้ที่พึ่งร่วมกับทีมสหวิชาชีพ	60.8 (160)	26.2 (69)	7.2 (19)	5.7 (15)	2.42	0.856	มาก
การช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งตามความสำคัญของสภาพปัญหาร่วมกับทีมสหวิชาชีพ	55.5 (146)	31.9 (84)	6.8 (18)	5.7 (15)	2.37	0.846	มาก
รวม					2.47	0.733	มาก

4.2.4 การปฏิบัติตามกระบวนการประสานส่งต่อ

จากการศึกษาระดับการปฏิบัติตามกระบวนการประสานส่งต่อของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพในหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 โดยพบว่า

1. บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการจัดทำข้อมูลประวัติให้สมบูรณ์ก่อนจะมีการประสานส่งต่อหน่วยงานอื่นมากที่สุด โดยกว่าร้อยละ 80.6 ปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 11.8 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 2.7 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และร้อยละ 4.9 ไม่ปฏิบัติเลย จะเห็นว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการจัดทำข้อมูลประวัติให้สมบูรณ์ก่อนจะมีการประสานส่งต่อหน่วยงานอื่น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 แสดงว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. การเตรียมความพร้อมคนไร้ที่พึ่งก่อนประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ร้อยละ 75.7 ปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 18.6 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 3.0 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และร้อยละ 2.7 ไม่ปฏิบัติ จะเห็นว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการเตรียมความพร้อมคนไร้ที่พึ่งก่อนประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 แสดงว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

3. การประสานเครือข่ายในการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ร้อยละ 73.8 ปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 19.4 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 3.8 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และร้อยละ 3.0 ไม่ปฏิบัติ จะเห็นว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการประสานเครือข่ายในการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 แสดงว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

4. การประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงานนั้น เมื่อพบกรณีที่คนไร้ที่พึ่งมีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะ ร้อยละ 66.5 ปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 22.8 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 4.2 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และร้อยละ 6.5 ไม่ปฏิบัติ จะเห็นว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงานนั้น เมื่อพบกรณีที่คนไร้ที่พึ่งมีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 แสดงว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับการปฏิบัติตามกระบวนการประสานส่งต่อ

การปฏิบัติตามกระบวนการประสานส่งต่อ	ระดับการปฏิบัติ				$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	ปฏิบัติเป็นประจำ	ปฏิบัติบางครั้ง	ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง	ไม่ปฏิบัติ			
การจัดทำข้อมูลประวัติให้สมบูรณ์ก่อนการประสานส่งต่อหน่วยงานอื่น	80.6 (212)	11.8 (31)	2.7 (7)	4.9 (13)	2.68	0.755	มาก
การเตรียมความพร้อมคนไร้ที่พึ่งก่อนประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น	75.7 (199)	18.6 (49)	3.0 (8)	2.7 (7)	2.67	0.665	มาก
การประสานเครือข่ายในการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	73.8 (194)	19.4 (51)	3.8 (10)	3.0 (8)	2.64	0.701	มาก
การประสานเพื่อส่งต่อคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงานที่คนไร้ที่พึ่งมีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะ	66.5 (175)	22.8 (60)	4.2 (11)	6.5 (17)	2.49	0.851	มาก
รวม					2.62	0.663	มาก

4.2.5 การปฏิบัติตามกระบวนการติดตามและประเมินผล

จากการศึกษาระดับการปฏิบัติตามกระบวนการประสานส่งต่อของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพในหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 โดยพบว่า พบว่า

1. บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการสร้างความเข้าใจให้ครอบครัวในการทำหน้าที่คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งภายหลังการส่งคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัวชุมชน มากที่สุด โดยกว่าร้อยละ 65.4 ปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 24.7 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 5.7 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และร้อยละ

4.2 ไม่ปฏิบัติเลย จะเห็นว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพ มีการสร้างความเข้าใจให้ครอบครัวในการทำหน้าที่คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งภายหลังจากการส่งคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัวชุมชนซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 แสดงว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. การติดตามภาวะความเสี่ยงภายหลังจากการส่งตัวคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัวชุมชน หรือสถานประกอบการ ร้อยละ 47.1 ปฏิบัติเป็นประจำ ร้อยละ 36.1 ปฏิบัติเป็นบางครั้ง ร้อยละ 8.0 ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง และร้อยละ 8.7 ไม่ปฏิบัติเลย จะเห็นว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพ มีการติดตามภาวะความเสี่ยงภายหลังจากการส่งตัวคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัวชุมชน หรือสถานประกอบการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 แสดงว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับการปฏิบัติตามกระบวนการติดตามและประเมินผล

การปฏิบัติตามกระบวนการติดตามและประเมินผล	ระดับการปฏิบัติ				$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	ปฏิบัติเป็นประจำ	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง	ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง	ไม่ปฏิบัติ			
การสร้างความเข้าใจให้ครอบครัวในการทำหน้าที่คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งภายหลังจากการส่งคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัวชุมชน	65.4 (172)	24.7 (65)	5.7 (15)	4.2 (11)	2.51	0.786	มาก
การติดตามภาวะความเสี่ยงภายหลังจากการส่งตัวคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัวชุมชน หรือสถานประกอบการ	47.1 (124)	36.1 (95)	8.0 (21)	8.7 (23)	2.22	0.926	มาก
รวม					2.37	0.791	มาก

สรุปภาพรวมของระดับการปฏิบัติของทีมสหวิชาชีพตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติงานภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีการปฏิบัติในกระบวนการแรกรับและคัดกรองกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการประสานส่งต่อ และกระบวนการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับมาก ขณะที่การปฏิบัติในกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งในภาพรวมของระดับการปฏิบัติตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.31 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

สรุปภาพรวมของระดับการปฏิบัติของทีมสหวิชาชีพตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

การปฏิบัติของทีมสหวิชาชีพตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ประสานส่งต่อ	2.62	0.663	มาก
แรกรับและคัดกรอง	2.56	0.643	มาก
ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ	2.47	0.733	มาก
ติดตามและประเมินผล	2.37	0.791	มาก
ประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ	1.53	0.950	ปานกลาง
รวม	2.31	0.541	มาก

4.3 ข้อมูลด้านความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

การให้บริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ซึ่งในกฎหมายได้บัญญัติถึงกลไกต่าง ๆ ในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทั้งนี้ กลไกต่าง ๆ ย่อมมีรูปแบบ องค์ประกอบและขอบเขตในการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองที่หลากหลายกันออกไป ดังนั้นผู้ศึกษาจึงจำเป็นต้องการทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพใน

หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้แก่ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต และศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันและคนไร้ที่พึ่ง (บ้านมิตรไมตรี กรุงเทพมหานคร) ต่อการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ในด้านการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน การคุ้มครองสวัสดิภาพ การส่งเสริมและพัฒนา และการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

4.3.1 ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน

จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ทั้งนี้ในด้านการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย บริการปัจจัยสี่ การเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ และการรักษาพยาบาล ในภาพรวมบุคลากรทีมสหวิชาชีพมีความเห็นต่อการดำเนินการด้านบริการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยพบว่า

4.3.1.1 บริการปัจจัยสี่

1. ความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพในแต่ละหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการต่อการดำเนินการจัดบริการปัจจัยสี่แก่คนไร้ที่พึ่ง เห็นว่าหน่วยงานที่สังกัดมีการให้ความช่วยเหลือเป็นเงินหรือสิ่งของอุปโภค บริโภคแก่คนไร้ที่พึ่งตามความจำเป็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด

2. กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นว่า หน่วยงานมีการพิจารณาจัดคนไร้ที่พึ่งเข้าพักตามเกณฑ์การพิจารณาที่มีความเหมาะสม โดยส่วนใหญ่มีความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 40.2 รองลงมาคือ เห็นด้วยมาก ร้อยละ 39.4 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 4.5 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นเท่ากับ 4.08 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

3. หน่วยงานมีห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอต่อการให้บริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมหรือเพียงพอมาก ร้อยละ 33.5 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมหรือเพียงพอมากที่สุด ร้อยละ 29.3 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 4.2 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.77 ซึ่งแสดงว่าบุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมหรือเพียงพออยู่ในระดับมาก

4. หน่วยงานมีเวรรักษาการณ์ และอบรมหรือซักซ้อมเพื่อช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งเป็นประจำ ส่วนใหญ่เห็นว่ามีเหมาะสมมาก ร้อยละ 31.9 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 28.1 เห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 22.4 และเห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 6.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.43 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

5. หน่วยงานจัดให้มีที่พักอาศัยสำหรับคนไร้ที่พึ่งที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 34.5 รองลงมา เห็นว่ามีความเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 25.0 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.52 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

6. หน่วยงานมีอาหารที่เพียงพอตามหลักโภชนาการและมีอาหารเฉพาะสำหรับผู้ป่วย โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีเหมาะสมหรือเพียงพอมาก ร้อยละ 34.6 รองลงมา เห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 22.8 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด 14.4 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.45 แสดงว่า บุคลากรมีความเห็นว่าการมีความเหมาะสมหรือเพียงพออยู่ในระดับมาก

7. หน่วยงานมีระบบผู้ดูแลประจำวันสำหรับคนไร้ที่พึ่งที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 28.4 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 7.6 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.43 ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

8. หน่วยงานมีระบบการรักษาความปลอดภัยให้แก่คนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่ามีเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 36.9 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 23.2 เห็นด้วยมาก ร้อยละ 21.3 และเห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 5.7 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.43 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

9. หน่วยงานมีระบบตรวจค้นสิ่งที่จะเป็นอันตราย หรือสิ่งที่สามารถใช้เป็นอาวุธได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่ามีเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 30.0 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 27.0 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 14.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.25 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

10. หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้คนไร้ที่พึ่งที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว ส่วนใหญ่เห็นว่า มีความเหมาะสมหรือเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.3 รองลงมา เห็นว่ามีความเหมาะสมหรือเพียงพอมาก ร้อยละ 22.8 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.15 แสดงว่า แสดงให้เห็นว่าบุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

11. หน่วยงานมีระบบเตือนภัยในอาคารและอุปกรณ์ดับเพลิงการตรวจสอบระบบไฟฟ้าเป็นประจำ ส่วนใหญ่เห็นว่ามีเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 27.4 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 20.9 เห็นด้วยน้อย ร้อยละ 17.5 และเห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 17.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.03 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

12. หน่วยงานมีโรงอาหารที่สะอาด ถูกสุขอนามัย เป็นสัดส่วนแก่การให้บริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าน้อยที่สุด 24.3 รองลงมา เห็นด้วยมาก ร้อยละ 23.6 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.91 แสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

13. ขณะที่บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีความคิดเห็นในด้านหน่วยงานมีเครื่องทุนแรง ยานพาหนะสำหรับเคลื่อนย้ายคนไร้ที่พึ่งที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ น้อยที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเหมาะสมหรือเพียงพอปานกลาง ร้อยละ 29.7 ขณะที่เห็นด้วยมากที่สุดเพียงร้อยละ 8.7 และมีความเห็นด้วยมาก น้อย และน้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 20.5 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.76 แสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

4.3.1.2 การเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ

1. หน่วยงานมีการประสานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าการประสานมาก ร้อยละ 44.5 รองลงมา เห็นว่ามากที่สุด ร้อยละ 25.1 เห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 23.6 และเห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 5.7 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.82 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการประสานอยู่ในระดับมาก

2. หน่วยงานมีกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ให้แก่คนไร้ที่พึ่งตามสภาพปัญหา ส่วนใหญ่เห็นว่ามีกระบวนการที่ความเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 31.6 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 28.9 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 14.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.37 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่ากระบวนการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

4.3.1.3 การรักษาพยาบาล

1. หน่วยงานจัดบริการให้คนไร้ที่พึ่งได้พบแพทย์ หรือพาไปสถานพยาบาลเมื่อจำเป็น ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 36.1 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 32.7 เห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 19.0 และเห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 6.5 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.86 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. หน่วยงานมีบริการดูแลสุขภาพอนามัยของคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีความเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 33.8 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 30.4 และเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 22.8 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 7.2 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.56 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

3. หน่วยงานมีบริการตรวจสุขภาพคนไร้ที่พึ่งเป็นประจำ ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีความเหมาะสมมาก ร้อยละ 32.7 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 25.1 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 14.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.35 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

4. หน่วยงานมีระบบดูแลรักษาพยาบาลคนไร้ที่พึ่งเบื้องต้นเอเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบมีความเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 30.4 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 28.9 เห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 20.2 และเห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 14.8 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.34 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าหน่วยงานมีระบบที่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

5. หน่วยงานมีพื้นที่ส่วนพยาบาลที่เป็นสัดส่วนในการให้บริการอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่เห็นว่าพื้นที่มีความเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 27.0 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมน้อย ร้อยละ 22.8 และเห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 17.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.92 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าหน่วยงานจัดบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ ในภาพรวมของความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นเท่ากับ 3.44 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพเห็นว่าหน่วยงานดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานเหมาะสมหรือเพียงพออยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน

การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
บริการปัจจัยสี่								
มีการให้ความช่วยเหลือเป็นเงินหรือสิ่งของอุปโภคบริโภคแก่คนไร้ที่พึ่งตามความจำเป็น	47.7 (125)	32.8 (86)	17.9 (47)	1.5 (4)	-	4.27	0.805	มากที่สุด
มีการพิจารณาจัดคนไร้ที่พึ่งเข้าที่พักตามเกณฑ์การพิจารณาที่เหมาะสม	40.2 (106)	39.4 (104)	13.6 (36)	2.3 (6)	4.5 (12)	4.08	1.017	มาก
มีห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอต่อการให้บริการ	29.3 (77)	33.5 (88)	26.2 (69)	6.8 (18)	4.2 (11)	3.77	1.075	มาก

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน (ต่อ)

การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีเวรรักษาการณ์ และอบรมหรือซักซ้อมเพื่อช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งเป็นประจำ	28.1 (74)	31.9 (84)	22.4 (59)	11.4 (30)	6.1 (16)	3.65	1.179	มาก
มีที่พักอาศัยสำหรับคนไร้ที่พึ่งอย่างเหมาะสม	22.7 (60)	34.5 (91)	25.0 (66)	7.6 (20)	10.2 (27)	3.52	1.214	มาก
มีอาหารที่เพียงพอตามหลักโภชนาการและมีอาหารเฉพาะสำหรับผู้ป่วยหรือผู้ที่มีโรคประจำตัว	22.8 (60)	34.6 (91)	22.1 (58)	6.1 (16)	14.4 (38)	3.45	1.303	มาก
มีระบบผู้ดูแลประจำวันที่เหมาะสมสำหรับคนไร้ที่พึ่งที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้	22.3 (59)	27.7 (73)	28.4 (75)	14.0 (37)	7.6 (20)	3.43	1.197	มาก
มีระบบการรักษาความปลอดภัยให้แก่คนไร้ที่พึ่ง	23.2 (61)	21.3 (56)	36.9 (97)	12.9 (34)	5.7 (15)	3.43	1.140	มาก
มีระบบการตรวจค้นสิ่งที่จะเป็นอันตราย หรือสิ่งที่สามารถใช้เป็นอาวุธได้	18.3 (48)	27.0 (71)	30.0 (79)	10.6 (28)	14.1 (37)	3.25	1.271	ปานกลาง
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้คนไร้ที่พึ่งที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว	13.3 (35)	22.8 (60)	40.3 (106)	12.5 (33)	11.0 (29)	3.15	1.145	ปานกลาง
มีระบบเตือนภัยในอาคารและอุปกรณ์ดับเพลิง การตรวจสอบระบบไฟฟ้าเป็นประจำ	17.1 (45)	20.9 (55)	27.4 (72)	17.5 (46)	17.1 (45)	3.03	1.271	ปานกลาง

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงาน
ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน (ต่อ)

การดำเนินงานด้านการจัด สวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีโรงอาหารหรือโรงครัวที่ สะอาด ถูกสุขอนามัยเป็น สัดส่วนแก่การให้บริการ	15.6 (41)	23.6 (62)	21.7 (57)	14.8 (39)	24.3 (64)	2.91	1.407	ปาน กลาง
มีเครื่องพ่นแรง ยานพาหนะ สำหรับเคลื่อนย้ายคนไร้พื้ง ที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้	8.7 (23)	20.5 (54)	29.7 (78)	20.5 (54)	20.5 (54)	2.76	1.238	ปาน กลาง
การเสริมสร้างสมรรถภาพ ทางร่างกายและจิตใจ มีการประสานหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพ อย่างเหมาะสม	25.1 (66)	44.5 (117)	23.6 (62)	1.1 (3)	5.7 (15)	3.82	1.009	มาก
มีกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพ ทางการแพทย์ของคนไร้ที่พื้ง ตามสภาพปัญหา	20.5 (54)	28.9 (76)	31.6 (83)	4.9 (13)	14.1 (37)	3.37	1.262	ปาน กลาง
การรักษาพยาบาล จัดบริการให้คนไร้ที่พื้งได้ พบแพทย์หรือพาไป สถานพยาบาลเมื่อจำเป็น	36.1 (95)	32.7 (86)	19.0 (50)	5.7 (15)	6.5 (17)	3.86	1.161	มาก
มีการดูแลสุขภาพอนามัยของ คนไร้ที่พื้ง	22.8 (60)	30.4 (80)	33.8 (89)	5.7 (15)	7.2 (19)	3.56	1.120	มาก

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนิน
ด้านการจัดสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน (ต่อ)

การดำเนินงานด้านการจัด สวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ตรวจสอบสุขภาพคนไร้ที่พึ่งเป็น ประจำ	19.4 (51)	32.7 (86)	25.1 (66)	8.7 (23)	14.1 (37)	3.35	1.280	ปาน กลาง
มีระบบดูแลรักษาพยาบาล คนไร้ที่พึ่งเบื้องต้นเมื่อเจ็บป่วย หรือเกิดอุบัติเหตุทันที	20.2 (53)	28.9 (76)	30.4 (80)	5.7 (15)	14.8 (39)	3.34	1.279	ปาน กลาง
มีพื้นที่ส่วนพยาบาล โดยจัด ให้มีพื้นที่และสัดส่วนใน การให้บริการที่ชัดเจน	16.3 (43)	16.7 (44)	27.0 (71)	22.8 (60)	17.1 (45)	2.92	1.317	ปาน กลาง
รวม						3.44	0.759	มาก

4.3.2 ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ

จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการจัด
สวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ในด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ
ประกอบด้วย การจัดบริการด้านสังคมสงเคราะห์ การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ การให้คำแนะนำ
ปรึกษา และการป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่ง (ตารางที่ 4.12) พบว่า

4.3.2.1 การจัดบริการด้านสังคมสงเคราะห์

1. หน่วยงานมีระบบการจัดทำแฟ้มประวัติรายบุคคลที่เป็นปัจจุบัน ส่วนใหญ่
เห็นว่าระบบที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 47.5 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 40.3
และเห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 11.0 ขณะที่ไม่มีผู้ใดตอบเห็นด้วยน้อยที่สุดเลย มีค่าเฉลี่ยระดับ
ความคิดเห็นเท่ากับ 4.34 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่ารระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
2. หน่วยงานมีการประเมินสมรรถภาพคนไร้ที่พึ่งอย่างรอบด้าน ทั้งด้าน
ร่างกาย จิตใจ รวมถึงการประเมินสภาพแวดล้อม ส่วนใหญ่เห็นว่าการประเมินสมรรถภาพเหมาะสม
มาก ร้อยละ 41.8 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 36.1 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ

0.8 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.10 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการประเมินสมรรถภาพ คนไร้ที่พึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

3. หน่วยงานมีการคัดกรองและคัดแยกคนไร้ที่พึ่งอย่างเป็นระบบ ส่วนใหญ่ เห็นว่ามีระบบที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 38.0 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 34.2 เห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 22.1 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น เท่ากับ 4.03 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

4. หน่วยงานมีระบบงานสังคมสงเคราะห์ที่ชัดเจนเป็นขั้นตอน ส่วนใหญ่ เห็นว่ามีระบบที่มีความเหมาะสมมาก ร้อยละ 39.5 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 32.7 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 14.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.37 ซึ่งแสดงว่า บุคลากร คิดเห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

5. หน่วยงานมีการประเมินผลและทบทวนการจัดกิจกรรมตามแผนที่วางไว้ตามกรอบระยะเวลาการประเมิน ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 36.1 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 29.7 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุดและมากที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 11.8 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.19 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าระบบมีความเหมาะสมอยู่ใน ระดับปานกลาง

6. หน่วยงานมีการวางแผนจัดกิจกรรมแก่คนไร้ที่พึ่งโดยทีมสหวิชาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่าการวางแผนมีความเหมาะสมน้อย ร้อยละ 37.6 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมน้อยที่สุด ร้อยละ 32.7 เห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 22.4 ขณะที่เห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 8.7 มีค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นเท่ากับ 2.38 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการวางแผนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ น้อย

4.3.2.2 การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ

1. หน่วยงานมีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งเบื้องต้นทันที ที่พบ ส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินการมีความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 57.8 รองลงมา เห็นว่า เหมาะสมมาก ร้อยละ 32.3 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.45 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการดำเนินการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. หน่วยงานมีทีมเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่เพื่อปฏิบัติการภายหลังได้รับแจ้งว่า พบคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าบริการมีความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 58.6 รองลงมา เห็นว่า เหมาะสมมาก ร้อยละ 23.6 เห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 12.2 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.9 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.33 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ใน ระดับมากที่สุด

4.3.2.3 การให้คำแนะนำปรึกษา

หน่วยงานมีการดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสารและแนะนำแหล่งบริการต่าง ๆ แก่คนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่า มีการดำเนินการที่เหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 38.0 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมน้อยร้อยละ 31.2 เห็นด้วยมาก ร้อยละ 17.5 ขณะที่เห็นด้วยมากที่สุดเพียง ร้อยละ 6.5 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.83 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการดำเนินการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

4.3.2.4 การป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมแก่คนไร้ที่พึ่ง

หน่วยงานมีการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการในการป้องกันการเลือกปฏิบัติต่อคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่านโยบายหรือมาตรการมีความเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 38.0 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมน้อย ร้อยละ 31.2 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 6.8 และเห็นด้วยมากที่สุดมีเพียง ร้อยละ 6.5 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.86 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการดำเนินการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ ในภาพรวมของความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการการคุ้มครองสวัสดิภาพ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นเท่ากับ 3.65 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพเห็นว่าหน่วยงานดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพมีความเหมาะสมหรือเพียงพออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ

การดำเนินงานด้าน การคุ้มครองสวัสดิภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจัดบริการด้านสังคมสงเคราะห์								
มีระบบการจัดทำแฟ้มประวัติรายบุคคลที่เป็นปัจจุบัน	47.5 (125)	40.3 (106)	11.0 (29)	1.1 (3)	-	4.34	0.718	มากที่สุด
มีการประเมินสมรรถภาพคนไร้ที่พึ่งอย่างรอบด้านทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ รวมถึงการประเมินสภาพแวดล้อม	36.1 (95)	41.8 (110)	18.3 (48)	3.0 (8)	0.8 (2)	4.10	0.853	มาก

ตารางที่ 4.12

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ (ต่อ)

การดำเนินงานด้าน การคุ้มครองสวัสดิภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีการคัดกรองและคัดแยก คนไร้ที่พึ่งอย่างเป็นระบบ	38.0 (100)	34.2 (90)	22.1 (58)	4.6 (12)	1.1 (3)	4.03	0.942	มาก
มีระบบงานสังคมสงเคราะห์ ที่ชัดเจน เป็นขั้นตอน	32.7 (86)	39.5 (104)	21.7 (57)	2.7 (7)	3.4 (9)	3.95	0.980	มาก
มีการประเมินผลและทบทวน การจัดกิจกรรมตามแผนที่ วางไว้ตามกรอบระยะเวลา การประเมิน	11.8 (31)	29.7 (78)	36.1 (95)	10.6 (28)	11.8 (31)	3.19	1.147	ปาน กลาง
มีการวางแผนจัดกิจกรรมแก่ คนไร้ที่พึ่งโดยทีมสหวิชาชีพ	8.7 (23)	6.8 (18)	22.4 (59)	37.6 (99)	24.3 (64)	2.38	1.179	น้อย
ด้านการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ คนไร้ที่พึ่งเบื้องต้นทันทีที่พบ	57.8 (152)	32.3 (85)	8.4 (22)	0.4 (1)	1.1 (3)	4.45	0.760	มาก ที่สุด
มีทีมเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ เพื่อปฏิบัติการภายหลังได้รับ แจ้งว่าพบคนไร้ที่พึ่ง	58.6 (154)	23.6 (62)	12.2 (32)	3.8 (10)	1.9 (5)	4.33	0.962	มาก ที่สุด
การให้คำแนะนำปรึกษา มีการดำเนินการให้ข้อมูล ข่าวสารและแนะนำแหล่ง บริการต่าง ๆ แก่คนไร้ที่พึ่ง	1.9 (5)	17.1 (45)	47.9 (126)	27.8 (73)	5.3 (14)	2.83	0.842	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.12

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ (ต่อ)

การดำเนินงานด้าน การคุ้มครองสวัสดิภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมแก่คนไร้ที่พึ่ง								
มีการกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ มาตรการในการป้องกันการเลือก ปฏิบัติต่อคนไร้ที่พึ่ง	6.5 (17)	17.5 (46)	38.0 (100)	31.2 (82)	6.8 (18)	2.86	1.001	ปาน กลาง
รวม						3.65	0.422	มาก

4.3.3 ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา

จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ในด้านการส่งเสริมและพัฒนา ประกอบด้วย การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ การส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีงานทำและมีที่พักอาศัย และการพัฒนาคุณภาพชีวิต (ตารางที่ 4.13) พบว่า

4.3.3.1 การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ

1. หน่วยงานมีการสนับสนุนและให้ข้อมูลแหล่งทุนเพื่อการประกอบอาชีพแก่คนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่ามีเหมาะสมมาก ร้อยละ 39.2 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 31.2 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 0.8 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.77 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการสนับสนุนที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. หน่วยงานมีการพัฒนาทักษะอาชีพให้แก่คนไร้ที่พึ่งตามความเหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่าบริการมีความเหมาะสมหรือเพียงพอมาก ร้อยละ 36.5 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 27.8 เห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 24.0 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 3.0 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.70 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

3. หน่วยงานมีบริการจัดหางาน อาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้ให้คนไร้ที่พึ่ง สามารถพึ่งพาเลี้ยงตนเองได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าบริการมีความเหมาะสมมาก ร้อยละ 32.7 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 32.3 เห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 20.5 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 6.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.53 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

4. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้สถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการจัด กิจกรรมเพื่อคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าบริการมีความเหมาะสมหรือเพียงพอมากและปานกลาง เท่ากัน ร้อยละ 25.9 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 19.0 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 14.4 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.20 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

5. หน่วยงานมีบริการด้านข้อมูลข่าวสารเรื่องการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยที่เพียงพอให้แก่คนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าบริการมีความเหมาะสมหรือเพียงพอปานกลาง ร้อยละ 39.5 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากและน้อยเท่ากัน ร้อยละ 19.4 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 10.3 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.02 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

6. หน่วยงานมีการจัดพื้นที่สำหรับการฝึกอาชีพที่เพียงพอ เป็นสัดส่วน ส่วนใหญ่เห็นว่าบริการมีความเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 28.5 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมน้อยที่สุด ร้อยละ 21.7 เห็นด้วยน้อย ร้อยละ 20.9 ขณะที่เห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 15.6 มีค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นเท่ากับ 2.80 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ ปานกลาง

4.3.3.2 การส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม

1. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม เข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานของ หน่วยงานเพื่อสร้างการบูรณาการทำงานร่วมกัน ส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานเปิดโอกาสชุมชน สังคม เข้าถึงข้อมูลมากที่สุด ร้อยละ 46.8 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 31.2 เห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 19.8 ขณะที่เห็นด้วยน้อยและน้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 1.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น เท่ากับ 4.21 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าหน่วยงานดำเนินการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด

2. หน่วยงานมีการสร้างการรับรู้และรณรงค์ป้องกันไม่ให้ประชาชน กลุ่มเสี่ยงเข้าสู่วิถีการเป็นคนไร้ที่พึ่งอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่เห็นว่ามีการดำเนินการที่มีความเหมาะสม มากที่สุด ร้อยละ 52.9 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 31.2 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ

1.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.33 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. หน่วยงานมีการส่งเสริมอาสาสมัครให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าการส่งเสริมที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 45.2 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 27.4 เห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 19.8 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 3.0 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.07 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าหน่วยงานมีการส่งเสริมที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

4. หน่วยงานมีการเสริมสร้างความเข้าใจในชุมชน สังคม ให้เกิดการยอมรับและให้โอกาสคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าการส่งเสริมที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 27.8 เห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 23.6 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 0.8 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.92 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

5. หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมคนไร้ที่พึ่งให้รู้และเข้าใจสิทธิตามกฎหมาย ทักษะชีวิต และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมตามสมควร ส่วนใหญ่เห็นว่าการส่งเสริมที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 26.6 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.9 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.89 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

6. หน่วยงานมีการส่งเสริมสนับสนุนด้านวิชาการ เทคโนโลยี ทักษะการดำเนินการ การให้คำปรึกษา แนะนำแก่บุคลากรของท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่เห็นว่าการส่งเสริม สนับสนุนเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 39.9 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 34.6 เห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 14.1 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 2.3 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.54 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าหน่วยงานมีการสนับสนุนที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

4.3.3.3 การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีที่พักอาศัย

1. หน่วยงานมีการจัดที่พักอาศัยชั่วคราวที่เหมาะสมให้คนไร้ที่พึ่งในระหว่างการหาที่พักอาศัยเป็นของตนเอง ส่วนใหญ่เห็นว่าการส่งเสริมที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 34.6 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 26.2 เห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 20.9 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 11.0 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.58 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. หน่วยงานมีการให้ข้อมูลแก่คนไร้ที่พึ่งถึงช่องทางสำหรับการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ส่วนใหญ่เห็นว่าการส่งเสริมที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 35.4 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสม

ปานกลาง ร้อยละ 32.7 เห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 16.3 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 5.7 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.47 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

3. หน่วยงานมีการจัดหาที่พักอาศัยให้กับคนไร้ที่พึ่ง ภายหลังการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพส่วนใหญ่เห็นว่ามีเหมาะสมมาก ร้อยละ 31.6 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 28.9 เห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 19.8 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 9.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.42 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

4. หน่วยงานมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งรวมตัวกันเพื่อนำไปสู่การมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ส่วนใหญ่เห็นว่ามีเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 28.5 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 27.8 เห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 16.7 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 12.5 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.22 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

4.3.3.4 การพัฒนาคุณภาพชีวิต

1. หน่วยงานจัดให้มีกระบวนการเสริมสร้างความรู้ ทักษะชีวิตประจำวันตามความสนใจของคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่ามีเหมาะสมมาก ร้อยละ 34.6 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 30.4 ขณะที่เห็นด้วยน้อยและน้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 10.6 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.30 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าหน่วยงานมีกระบวนการที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

2. หน่วยงานจัดให้มีพื้นที่สำหรับการจัดกายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด และกิจกรรมนันทนาการอย่างเหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่ามีเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 38.8 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมาก ร้อยละ 17.9 เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 17.5 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.94 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ ในภาพรวมของความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นเท่ากับ 3.55 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพเห็นว่าหน่วยงานดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ

การดำเนินงานด้าน การส่งเสริมและ พัฒนาศักยภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ มีการสนับสนุนและให้ข้อมูล การเข้าถึงแหล่งทุนเพื่อ การประกอบอาชีพแก่คนไร้ที่พึ่ง	22.8 (60)	39.2 (103)	31.2 (82)	6.1 (16)	0.8 (2)	3.77	0.896	มาก
มีการพัฒนาทักษะการอาชีพให้ แก่คนไร้ที่พึ่งตามความเหมาะสม	24.0 (63)	36.5 (96)	27.8 (73)	8.7 (23)	3.0 (8)	3.70	1.026	มาก
มีบริการจัดหางานอาชีพที่ ก่อให้เกิดรายได้ที่สามารถ พึ่งพาเลี้ยงตนเองได้ต่อไป	20.5 (54)	32.7 (86)	32.3 (85)	8.4 (22)	6.1 (16)	3.53	1.094	มาก
สนับสนุนให้หน่วยงาน สถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมใน การจัดกิจกรรมเพื่อคนไร้ที่พึ่ง	19.0 (50)	25.9 (68)	25.9 (68)	14.8 (39)	14.4 (38)	3.20	1.308	ปาน กลาง
มีบริการด้านข้อมูลข่าวสารเรื่อง การศึกษาในระบบนอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยที่ เพียงพอแก่คนไร้ที่พึ่ง	11.4 (30)	19.4 (51)	39.5 (104)	19.4 (51)	10.3 (27)	3.02	1.122	ปาน กลาง
มีการจัดพื้นที่สำหรับการฝึก อาชีพที่เพียงพอ เป็นสัดส่วน	15.6 (41)	13.3 (35)	28.5 (75)	20.9 (55)	21.7 (57)	2.80	1.342	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.13

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ (ต่อ)

การดำเนินงานด้าน การส่งเสริมและ พัฒนาศักยภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การส่งเสริมและสนับสนุน การสร้างโอกาสในสังคม เปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม เข้าถึงข้อมูลการดำเนิน การของหน่วยงานเพื่อสร้าง การบูรณาการการทำงาน ร่วมกัน	46.8 (123)	31.2 (82)	19.8 (52)	1.1 (3)	1.1 (3)	4.21	0.878	มาก ที่สุด
มีการสร้างการรับรู้และรณรงค์ ป้องกันไม่ให้ประชาชนกลุ่ม เสี่ยงเข้าสู่วิถีการขอทานหรือ การเป็นบุคคลไร้ที่พึ่งอย่าง ต่อเนื่อง	52.9 (139)	31.2 (82)	13.3 (35)	1.5 (4)	1.1 (3)	4.33	0.848	มาก ที่สุด
การส่งเสริมอาสาสมัครให้ เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแล คนไร้ที่พึ่ง	45.2 (119)	27.4 (72)	19.8 (52)	4.6 (12)	3.0 (8)	4.07	1.051	มาก
การเสริมสร้างความเข้าใจใน ชุมชน สังคม ให้เกิดการยอมรับ และให้โอกาสคนไร้ที่พึ่ง	27.8 (73)	43.0 (113)	23.6 (62)	4.9 (13)	0.8 (2)	3.92	0.881	มาก
มีการเตรียมความพร้อม คนไร้ที่พึ่งให้รู้และเข้าใจสิทธิ ตามกฎหมาย ทักษะชีวิต และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นใน สังคมตามสมควร	26.6 (70)	43.0 (113)	25.1 (66)	3.4 (9)	1.9 (5)	3.89	0.903	มาก

ตารางที่ 4.13

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ (ต่อ)

การดำเนินงานด้าน การส่งเสริมและ พัฒนาศักยภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การส่งเสริมสนับสนุนด้าน วิชาการ เทคโนโลยีทักษะ การดำเนินงาน การให้ คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากร ของท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง	14.1 (37)	39.9 (105)	34.6 (91)	9.1 (24)	2.3 (6)	3.54	0.923	มาก
การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่ง มีที่พักอาศัย								
มีการจัดที่พักอาศัยชั่วคราว ที่เหมาะสมให้คนไร้ที่พึ่งใน ระหว่างการหาที่พักอาศัย เป็นของตนเอง	26.2 (69)	34.6 (91)	20.9 (55)	7.2 (19)	11.0 (29)	3.58	1.257	มาก
มีการให้ข้อมูลแก่คนไร้ที่พึ่ง ถึงช่องทางสำหรับการมีที่อยู่ อาศัยเป็นของตนเอง	16.3 (43)	35.4 (93)	32.7 (86)	9.9 (26)	5.7 (15)	3.47	1.058	มาก
มีการจัดหาที่พักอาศัยให้กับ คนไร้ที่พึ่ง ภายหลังการบำบัด ฟื้นฟูสมรรถภาพ	19.8 (52)	31.6 (83)	28.9 (76)	10.6 (28)	9.1 (24)	3.42	1.185	มาก
มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ คนไร้ที่พึ่งรวมตัวกันเพื่อ นำไปสู่การมีที่อยู่อาศัยเป็น ของตนเอง	16.7 (44)	27.8 (73)	28.5 (75)	14.4 (38)	12.5 (33)	3.22	1.246	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.13

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ (ต่อ)

การดำเนินงานด้าน การส่งเสริมและ พัฒนาศักยภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การพัฒนาคุณภาพชีวิต								
จัดให้มีกระบวนการเสริมสร้าง ความรู้ ทักษะชีวิตประจำวัน ตามความสนใจของคนไร้ที่พึ่ง	13.7 (36)	34.6 (91)	30.4 (80)	10.6 (28)	10.6 (28)	3.30	1.158	ปาน กลาง
จัดให้มีพื้นที่สำหรับการจัด กายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด และกิจกรรมนันทนาการ อย่างเหมาะสม	12.2 (32)	17.9 (47)	38.8 (102)	13.7 (36)	17.5 (46)	2.94	1.226	ปาน กลาง
รวม						3.55	0.667	มาก

4.3.4 ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง

จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ในด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ประกอบด้วย การจัดบริการเชิงรุกในพื้นที่ และการดำเนินงานด้านเครือข่ายการป้องกันเฝ้าระวัง (ตารางที่ 4.14) พบว่า

4.3.4.1 การจัดบริการเชิงรุกในพื้นที่

1. หน่วยงานมีการจัดบริการทางข้อมูล ข่าวสาร สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แก่คนไร้ที่พึ่งตามสิทธิและความเหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่าบริการมีความเหมาะสมมาก ร้อยละ 43.3 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 29.7 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 0.4 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.00 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. หน่วยงานมีการดำเนินการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาทางสังคมและถูกครอบครัพลักให้กลายเป็นคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าดำเนินการมีความเหมาะสม

มาก ร้อยละ 43.7 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 28.1 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.95 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการดำเนินการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

3. หน่วยงานมีการดำเนินการติดตามและประเมินผลคนไร้ที่พึ่งที่ออกไปใช้ชีวิตในสังคมและครอบครัว ส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินการมีความเหมาะสมมาก ร้อยละ 37.6 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 31.6 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.1 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.95 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการดำเนินการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

4. หน่วยงานมีการสำรวจวงจรชีวิตคนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่ง เพื่อกำหนดแผนการช่วยเหลือและจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินการมีความเหมาะสมมาก ร้อยละ 40.3 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 28.5 เห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 19.4 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 4.9 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.62 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการดำเนินการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

4.3.4.2 การดำเนินงานด้านเครือข่ายการป้องกันและเฝ้าระวัง

1. หน่วยงานมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกับครอบครัวชุมชนให้ได้มีการตระหนักเข้าใจและยอมรับคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสมมาก ร้อยละ 42.6 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 36.9 เห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 17.1 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 0.4 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.13 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. หน่วยงานมีการดำเนินการจัดกิจกรรมร่วมกับท้องถิ่นเพื่อลดภาวะความเสี่ยงต่อการเป็นคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินการมีความเหมาะสมมาก ร้อยละ 36.5 รองลงมา เห็นว่าเหมาะสมปานกลาง ร้อยละ 32.3 เห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 16.0 ขณะที่เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 8.7 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.44 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรคิดเห็นว่าการดำเนินการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้ ในภาพรวมของความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นเท่ากับ 3.85 ซึ่งแสดงว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพเห็นว่าหน่วยงานดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง

การดำเนินงานด้าน การป้องกันปัญหา คนไร้ที่พึ่ง	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การจัดบริการเชิงรุกในพื้นที่ มีการจัดบริการทางข้อมูล ข่าวสาร สิทธิประโยชน์แก่คนไร้ที่พึ่งตาม สิทธิเหมาะสม	29.7 (78)	43.3 (114)	24.7 (65)	1.9 (5)	0.4 (1)	4.00	0.810	มาก
มีการดำเนินการป้องกันไม่ให้ บุคคลต้องประสบปัญหาทาง สังคมและถูกรวบครวหลัก ให้กลายเป็นคนไร้ที่พึ่ง	28.1 (74)	43.7 (115)	24.3 (64)	2.7 (7)	1.1 (3)	3.95	0.857	มาก
มีการดำเนินการติดตามและ ประเมินผลคนไร้ที่พึ่งที่ออกไป ใช้ชีวิตในสังคมและครอบครัว	31.6 (83)	37.6 (99)	26.2 (69)	3.4 (9)	1.1 (3)	3.95	0.905	มาก
มีการสำรวจจรรยาบรรณ คนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่งเพื่อ กำหนดแผนการช่วยเหลือและ จัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง	19.4 (51)	40.3 (106)	28.5 (75)	6.8 (18)	4.9 (13)	3.62	1.030	มาก
การดำเนินงานด้านเครือข่าย การป้องกันและเฝ้าระวัง มีการดำเนินกิจกรรมร่วมกับ ครอบครัวชุมชนให้ได้มีการ เข้าใจและยอมรับคนไร้ที่พึ่ง	36.9 (97)	42.6 (112)	17.1 (45)	3.0 (8)	0.4 (1)	4.13	0.826	มาก
มีการดำเนินการจัดกิจกรรม ร่วมกับท้องถิ่นเพื่อลดภาวะ เสี่ยงต่อการเป็นคนไร้ที่พึ่ง	16.0 (42)	36.5 (96)	32.3 (85)	6.5 (17)	8.7 (23)	3.44	1.107	มาก
รวม						3.85	0.686	มาก

4.3.5 สรุปภาพรวมความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทิมสหวิชาชีพสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีความคิดเห็นด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน การคุ้มครองสวัสดิภาพ การส่งเสริมและพัฒนา และการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่งอยู่ในระดับมาก ซึ่งในภาพรวมของความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรทิมสหวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15

สรุปภาพรวมความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

ความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	3.85	0.686	มาก
การคุ้มครองสวัสดิภาพ	3.65	0.422	มาก
การส่งเสริมและพัฒนา	3.55	0.667	มาก
การจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน	3.44	0.759	มาก
รวม	3.62	0.540	มาก

4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร

ในการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน มาเปรียบเทียบกับระดับการปฏิบัติงานของทิมสหวิชาชีพตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคม และความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้สถิติวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 รายละเอียดดังต่อไปนี้

4.4.1 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่กระบวนการแรกรับและคัดกรอง กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการประสานส่งต่อ กระบวนการติดตามและประเมินผล รวมถึงระดับการปฏิบัติโดยรวม จำแนกตามเพศ ปรากฏว่า ระดับการปฏิบัติไม่มีความแตกต่างกัน แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เพศ ต่างก็ปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในกระบวนการต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน คือ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างเพศกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ระดับการปฏิบัติงานตาม กระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	P
กระบวนการแรกรับและคัดกรอง	ชาย	99	2.582	0.523	0.478	0.633
	หญิง	165	2.546	0.706		
กระบวนการประเมินวางแผนให้ ความช่วยเหลือ	ชาย	99	1.560	0.930	0.447	0.655
	หญิง	165	1.506	0.965		
กระบวนการดำเนินการให้ ความช่วยเหลือ	ชาย	99	2.495	0.484	0.556	0.579
	หญิง	164	2.449	0.850		
กระบวนการประสานส่งต่อ	ชาย	99	2.740	0.424	0.010	2.585
	หญิง	164	2.550	0.765		
กระบวนการติดตามและ ประเมินผล	ชาย	99	2.343	0.706	-.0343	0.732
	หญิง	164	2.378	0.840		
รวม	ชาย	99	2.344	0.392	0.938	0.349
	หญิง	164	2.286	0.614		

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.4.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาวเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (ตารางที่ 4.17-4.20) ดังนี้

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.510$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.69 ขณะที่ อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.38 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.59

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.038$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการวางแผนให้ความช่วยเหลือแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 2.69 และ 2.59 ตามลำดับ

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.158$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.61 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.32 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.48

4. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.290$) ซึ่งแสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.73 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.53 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.48

5. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.029$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 2.59 และ 2.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครอง
คนไร้ที่พึ่ง

อายุ	N	ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง									
		การแรกรับและ คัดกรอง		ประเมิน วางแผนให้ ความช่วยเหลือ		ดำเนินการ ให้ความ ช่วยเหลือ		การประสาน ส่งต่อ		การติดตาม และ ประเมินผล	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
21-30 ปี	65	2.69	0.40	1.82	0.86	2.61	0.59	2.60	0.55	2.45	0.63
31-40 ปี	100	2.59	0.58	1.40	0.89	2.51	0.67	2.73	0.56	2.50	0.67
41-50 ปี	49	2.38	0.90	1.47	0.97	2.32	0.87	2.53	0.82	2.10	0.94
51-60 ปี	32	2.68	0.65	1.44	1.16	2.35	0.96	2.70	0.69	2.36	1.01
รวม	246	2.59	0.63	1.53	0.95	2.48	0.74	2.65	0.63	2.39	0.78

ตารางที่ 4.18

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานตาม
กระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ระดับการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
กระบวนการแรกรับ และคัดกรอง	ระหว่างกลุ่ม	3	3.109	1.036	2.627	0.510
	ภายในกลุ่ม	243	95.854	0.394		
	รวม	246	98.964			
กระบวนการประเมิน วางแผนให้ความ ช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.555	2.518	2.856	0.038*
	ภายในกลุ่ม	243	214.263	0.882		
	รวม	246	211.819			
กระบวนการดำเนิน การให้ความ ช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.849	0.950	1.746	0.158
	ภายในกลุ่ม	243	131.615	0.544		
	รวม	246	134.465			

ตารางที่ 4.18

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับการปฏิบัติงานตาม
กระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (ต่อ)

ระดับการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
กระบวนการประสาน ส่งต่อ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.514	0.505	1.257	0.290
	ภายในกลุ่ม	243	97.195	0.402		
	รวม	246	98.709			
กระบวนการติดตาม และประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	3	5.460	1.820	3.065	0.029*
	ภายในกลุ่ม	243	143.716	0.594		
	รวม	246	149.176			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.19

การเปรียบเทียบรายค่าของอายุกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการวางแผนให้ความช่วยเหลือ

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21-30 ปี	2.69	-	0.419*	0.346	0.379
31-40 ปี	2.59		-	-0.073	-0.040
41-50 ปี	2.38			-	0.033
51-60 ปี	2.68				-

หมายเหตุ. *P < 0.05

ตารางที่ 4.20

การเปรียบเทียบรายคู่ของอายุกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21-30 ปี	2.69	-	-0.041	0.352	0.094
31-40 ปี	2.59		-	0.393*	0.136
41-50 ปี	2.38			-	0.257
51-60 ปี	2.68				-

หมายเหตุ. *P < 0.05

4.4.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้ (ตารางที่ 4.21-4.23)

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.001$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรองที่แตกต่างกัน แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงว่า สถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง ไม่มีคู่ใดมีความแตกต่าง โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.64 ขณะที่ สถานภาพอื่น ๆ (หม้าย) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 1.30 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.56

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรส กับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.623$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพอื่น ๆ (หม้าย) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.30 ขณะที่สถานภาพแยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 1.25 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 1.52

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรส กับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.212$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแยกกันอยู่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.92 ขณะที่ สถานภาพอื่น ๆ (หม้าย) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.33 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.47

4. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.016$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพที่มีสถานภาพโสดมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพอื่น ๆ (หม้าย) โดยมีค่าเฉลี่ย 2.64 และ 1.30 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพอื่น ๆ (หม้าย) โดยมีค่าเฉลี่ย 2.53 และ 1.30 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแยกกันอยู่มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพอื่น ๆ (หม้าย) โดยมีค่าเฉลี่ย 1.95 และ 1.30 ตามลำดับ

5. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรส กับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.056$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผลไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.88 ขณะที่ สถานภาพอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 1.25 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.36

ตารางที่ 4.21

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

สถานภาพสมรส	N	ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง									
		การแรกรับและคัดกรอง		ประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ		ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ		การประสานส่งต่อ		การติดตามและประเมินผล	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
โสด	135	2.64	0.52	1.56	0.94	2.52	0.68	2.65	0.58	2.43	0.71
สมรส	110	2.53	0.68	1.45	0.97	2.37	0.83	2.60	0.72	2.31	0.83
หย่าร้าง	10	2.12	0.99	1.64	0.91	2.77	0.32	2.65	0.67	2.00	1.13
แยกกันอยู่	4	1.95	0.75	1.25	1.45	2.92	0.17	3.00	0.00	2.88	0.25
อื่น ๆ	2	1.30	1.84	2.30	0.14	2.33	0.47	1.13	1.59	1.25	1.77
รวม	261	2.56	0.65	1.52	0.95	2.47	0.74	2.62	0.66	2.36	0.79

ตารางที่ 4.22

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
กระบวนการแรกรับและคัดกรอง	ระหว่างกลุ่ม	4	7.562	1.891	4.809	0.001*
	ภายในกลุ่ม	256	100.642	0.393		
	รวม	260	108.204			
กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.155	0.598	0.656	0.623
	ภายในกลุ่ม	256	136.972	0.912		
	รวม	260	140.126			

ตารางที่ 4.22

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (ต่อ)

ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.155	0.789	1.468	0.212
	ภายในกลุ่ม	256	136.972	0.537		
	รวม	260	140.126			
กระบวนการประสานส่งต่อ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.256	1.314	3.111	0.016*
	ภายในกลุ่ม	256	107.682	0.422		
	รวม	260	112.937			
กระบวนการติดตามและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	4	5.778	1.444	2.341	0.056
	ภายในกลุ่ม	256	157.348	0.617		
	รวม	260	163.126			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.23

การเปรียบเทียบรายค่าของสถานภาพสมรสกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง	แยกกันอยู่	อื่น ๆ
โสด	2.64	-	0.055	0.004	-0.346	1.529*
สมรส	2.53		-	-0.051	-0.401	1.474*
หย่าร้าง	2.12			-	-0.350	1.525
แยกกันอยู่	1.95				-	1.875*
อื่น ๆ (หม้าย)	1.30					-

หมายเหตุ. *P < 0.05

4.4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้ (ตารางที่ 4.24-4.27)

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการเฝ้าระวังและคัดกรอง พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.009$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการเฝ้าระวังและคัดกรองแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการเฝ้าระวังและคัดกรอง สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ย 2.62 และ 2.15 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการเฝ้าระวังและคัดกรอง สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ย 2.65 และ 2.15 ตามลำดับ

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.053$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.06 ขณะที่ระดับอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 0.96 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 1.52

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.833$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพระดับอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.65 ขณะที่ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.38 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.47

4. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.102$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพระดับ

ปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.76 ขณะที่ ระดับอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.33 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.63

5. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.017$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผลแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา โดยมีค่าเฉลี่ย 2.58 และ 1.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ระดับการศึกษา	N	ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง									
		การแรกรับ และคัดกรอง		ประเมิน วางแผนให้ ความช่วยเหลือ		ดำเนินการ ให้ความ ช่วยเหลือ		การประสาน ส่งต่อ		การติดตาม และ ประเมินผล	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
มัธยมศึกษา	16	2.15	0.59	2.06	0.51	2.50	0.44	2.39	0.52	2.19	0.75
ปวช./ปวส.	21	2.35	1.07	1.65	0.93	2.38	0.88	2.44	0.98	2.45	1.07
อนุปริญญา	10	2.24	0.51	0.96	1.15	2.65	0.38	2.33	0.78	1.65	0.75
ปริญญาตรี	179	2.62	0.60	1.50	0.95	2.45	0.78	2.66	0.65	2.37	0.78
ปริญญาโท	36	2.65	0.45	1.46	0.98	2.54	0.54	2.76	0.41	2.58	0.58
รวม	262	2.56	0.64	1.52	0.95	2.47	0.73	2.63	0.66	2.36	0.79

ตารางที่ 4.25

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับ
การปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ระดับการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
กระบวนการเฝ้าระวัง และคัดกรอง	ระหว่างกลุ่ม	4	5.534	1.384	3.464	0.009*
	ภายในกลุ่ม	257	103.062	0.399		
	รวม	261	108.597			
กระบวนการประเมิน วางแผนให้ความ ช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	4	8.368	2.092	2.367	0.053
	ภายในกลุ่ม	257	228.059	0.884		
	รวม	261	236.426			
กระบวนการดำเนิน การให้ความ ช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.796	0.199	0.366	0.833
	ภายในกลุ่ม	257	139.773	0.544		
	รวม	261	140.568			
กระบวนการ ประสานส่งต่อ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.347	0.837	1.957	0.102
	ภายในกลุ่ม	257	109.871	0.428		
	รวม	261	113.218			
กระบวนการติดตาม และประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	4	7.493	1.873	3.077	0.017*
	ภายในกลุ่ม	257	156.447	0.609		
	รวม	261	163.940			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.26

การเปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรก
และคัดกรอง

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยม	ปวช./ปวส.	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
มัธยม	2.15	-	-0.202	-0.090	-0.469*	-0.500*
ปวช./ปวส.	2.35		-	0.112	-0.267	-0.298
อนุปริญญา	2.24			-	-0.379	-0.410
ปริญญาตรี	2.62				-	-0.311
ปริญญาโท	2.65					-

หมายเหตุ. *P < 0.05

ตารางที่ 4.27

การเปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษากับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและ
ประเมินผล

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยม	ปวช./ปวส.	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
มัธยม	2.19	-	-0.265	0.538	-0.718	-0.396
ปวช./ปวส.	2.45		-	0.802	0.086	-0.131
อนุปริญญา	1.65			-	-0.716	-0.933*
ปริญญาตรี	2.37				-	-0.217
ปริญญาโท	2.58					-

หมายเหตุ. *P < 0.05

4.4.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่ง กับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่ง กับ ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้ (ตารางที่ 4.28-4.32)

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.000$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรองแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งครูฝึกอาชีพ และผู้ดูแลผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86, 2.22 และ 2.21 ตามลำดับ

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.000$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือที่แตกต่างกัน แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงว่า ตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ ไม่มีคู่ใดมีความแตกต่าง

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.000$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแตกต่างกันเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งอื่น ๆ เช่น พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่จัดสวัสดิการสังคม เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 2.68 และ 1.90 ตามลำดับ

4. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.002$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อที่แตกต่างกัน แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงว่า ตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ ไม่มีคู่ใดมีความแตกต่าง โดยกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.88 ขณะที่ตำแหน่งครูฝึกอาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.26 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.62

5. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.013$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผลแตกต่างกัน เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า เมื่อทำการเปรียบเทียบ

รายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งอื่น ๆ เช่น พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่จัดสวัสดิการสังคม เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 2.59 และ 1.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ตำแหน่ง	N	ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง									
		การแรกรับ และคัดกรอง		ประเมิน วางแผนให้ ความช่วยเหลือ		ดำเนินการ ให้ความ ช่วยเหลือ		การประสาน ส่งต่อ		การติดตาม และ ประเมินผล	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
นักสังคม สงเคราะห์	54	2.86	0.30	1.78	0.82	2.68	0.65	2.81	0.35	2.59	0.45
นักพัฒนา สังคม	120	2.55	0.62	1.38	0.93	2.42	0.72	2.70	0.59	2.41	0.75
นักจิตวิทยา	7	2.71	0.16	2.51	0.64	2.86	0.26	2.43	0.49	2.43	0.73
พยาบาล	7	2.69	0.43	2.31	0.51	2.94	0.14	2.88	0.31	2.58	0.49
ครูฝึกอาชีพ	19	2.22	0.92	1.26	0.97	2.58	0.41	2.26	0.95	2.13	1.00
ผู้ดูแล ผู้ใช้บริการ	29	2.21	0.79	1.68	1.01	2.53	0.61	2.41	0.76	2.28	0.84
อื่น ๆ	28	2.56	0.69	1.24	1.01	1.90	1.04	2.37	0.94	1.93	1.12
รวม	264	2.56	0.64	1.53	0.95	2.46	0.73	2.62	0.66	2.37	0.79

ตารางที่ 4.29

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับระดับ
การปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ระดับการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
กระบวนการเฝ้าระวัง และคัดกรอง	ระหว่างกลุ่ม	6	10.680	1.780	4.672	0.000*
	ภายในกลุ่ม	257	97.918	0.381		
	รวม	263	108.598			
กระบวนการประเมิน วางแผนให้ความ ช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	6	21.433	3.572	4.247	0.000*
	ภายในกลุ่ม	257	216.152	0.841		
	รวม	263	237.585			
กระบวนการดำเนิน การให้ความ ช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	6	14.301	2.383	4.824	0.000*
	ภายในกลุ่ม	257	126.486	0.494		
	รวม	263	140.787			
กระบวนการ ประสานส่งต่อ	ระหว่างกลุ่ม	6	8.700	1.450	3.489	0.002*
	ภายในกลุ่ม	257	106.406	0.416		
	รวม	263	115.106			
กระบวนการติดตาม และประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	6	9.936	1.656	2.752	0.013*
	ภายในกลุ่ม	257	154.023	0.602		
	รวม	263	163.958			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.30

การเปรียบเทียบรายคู่ของตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	นักสังคม สงเคราะห์	นักพัฒนา สังคม	นักจิต วิทยา	พยาบาล	ครูฝึก อาชีพ	ผู้ดูแล ผู้ใช้บริการ	อื่น ๆ
นักสังคม สงเคราะห์	2.86	-	0.311	0.141	0.170	0.635*	0.642*	0.291
นักพัฒนา สังคม	2.55		-	-0.169	-0.141	0.324	0.331	-0.019
นักจิตวิทยา	2.71			-	0.029	0.493	0.500	0.150
พยาบาล	2.69				-	0.465	0.472	0.121
ครูฝึกอาชีพ	2.22					-	0.007	-0.343
ผู้ดูแล ผู้ใช้บริการ	2.21						-	-0.350
อื่น ๆ	2.56							-

หมายเหตุ. *P < 0.05

ตารางที่ 4.31

การเปรียบเทียบรายคู่ของตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	นักสังคม สงเคราะห์	นักพัฒนา สังคม	นักจิต วิทยา	พยาบาล	ครูฝึก อาชีพ	ผู้ดูแล ผู้ใช้บริการ	อื่น ๆ
นักสังคม สงเคราะห์	2.68	-	0.257	-0.178	-0.265	0.100	0.150	0.774*
นักพัฒนา สังคม	2.42		-	-0.435	-0.522	-0.157	-0.107	0.517
นักจิตวิทยา	2.86			-	-0.087	0.278	0.328	0.952
พยาบาล	2.94				-	0.366	0.416	1.040
ครูฝึกอาชีพ	2.58					-	0.050	0.674
ผู้ดูแล ผู้ใช้บริการ	2.53						-	0.624
อื่น ๆ	1.90							-

หมายเหตุ. *P < 0.05

ตารางที่ 4.32

การเปรียบเทียบรายคู่ของตำแหน่งกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	นักสังคม สงเคราะห์	นักพัฒนา สังคม	นักจิต วิทยา	พยาบาล	ครูฝึก อาชีพ	ผู้ดูแล ผู้ให้บริการ	อื่น ๆ
นักสังคม สงเคราะห์	2.59	-	0.184	0.164	0.009	0.461	0.317	0.664*
นักพัฒนา สังคม	2.41		-	-0.020	-0.175	0.277	0.132	0.480
นักจิตวิทยา	2.43			-	-0.155	0.297	0.153	0.500
พยาบาล	2.58				-	0.452	0.307	0.655
ครูฝึกอาชีพ	2.13					-	-0.144	0.203
ผู้ดูแล ผู้ให้บริการ	2.28						-	0.347
อื่น ๆ	1.93							-

หมายเหตุ. *P < 0.05

4.4.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงาน กับ ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้ (ตารางที่ 4.33-4.36)

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.001$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรองแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 1 เดือน -5 ปี มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 2.65 และ 1.75 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีระดับการปฏิบัติงานตาม

กระบวนการแรกรับและคัดกรอง สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 2.65 และ 1.75 ตามลำดับ

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.539$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 1.70 ขณะที่ปฏิบัติงานระหว่าง 0-5 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 1.43 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 1.52

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.096$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.61 ขณะที่ ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.25 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.46

4. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.004$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อที่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ย 2.80 และ 2.39 ตามลำดับ

5. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.020$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผลแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงว่า ระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ ไม่มีคู่ใดมีความแตกต่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.52 ขณะที่ ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 1.75 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.37

ตารางที่ 4.33

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตาม
กระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ระยะเวลา การทำงาน	N	ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง									
		การแรกรับ และ คัดกรอง		ประเมิน วางแผนให้ ความช่วยเหลือ		ดำเนินการ ให้ความ ช่วยเหลือ		การประสาน ส่งต่อ		การติดตาม และ ประเมินผล	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1-5 ปี	122	2.65	0.55	1.43	0.96	2.38	0.85	2.57	0.72	2.34	0.82
6-10 ปี	94	2.60	0.57	1.61	0.92	2.61	0.49	2.80	0.34	2.52	0.62
11-15 ปี	8	1.75	1.07	1.70	0.68	2.25	1.00	2.31	1.01	1.75	1.04
16 ปีขึ้นไป	33	2.40	0.88	1.55	1.12	2.40	0.79	2.39	0.94	2.20	0.99
รวม	257	2.57	0.65	1.52	0.96	2.46	0.74	2.62	0.67	2.37	0.79

ตารางที่ 4.34

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับระดับ
การปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ระดับการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
กระบวนการแรกรับ และคัดกรอง	ระหว่างกลุ่ม	3	7.157	2.386	6.065	0.001*
	ภายในกลุ่ม	253	99.903	0.393		
	รวม	256	107.059			
กระบวนการประเมิน วางแผนให้ ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.996	0.665	0.723	0.539
	ภายในกลุ่ม	253	233.680	0.920		
	รวม	256	235.675			
กระบวนการดำเนิน การให้ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.451	1.150	2.139	0.096
	ภายในกลุ่ม	253	136.028	0.538		
	รวม	256	139.479			

ตารางที่ 4.34

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (ต่อ)

ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
กระบวนการประสานส่งต่อ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.867	1.956	4.554	0.004*
	ภายในกลุ่ม	253	108.645	0.429		
	รวม	256	114.513			
กระบวนการติดตามและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	3	6.147	2.049	3.350	0.020*
	ภายในกลุ่ม	253	154.737	0.612		
	รวม	256	160.883			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.35

การเปรียบเทียบรายคู่ของระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง

ระยะเวลา	$\bar{X}$	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1-5 ปี	2.65	-	0.051	0.898*	0.248
6-10 ปี	2.60		-	0.846*	0.196
11-15 ปี	1.75			-	-0.650
16 ปีขึ้นไป	2.40				-

หมายเหตุ. *P < 0.05

ตารางที่ 4.36

การเปรียบเทียบรายคู่ของระยะเวลาการทำงานกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการ
ประสานส่งต่อ

ระยะเวลา	$\bar{X}$	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1-5 ปี	2.57	-	-0.235	0.253	0.172
6-10 ปี	2.80		-	0.488	0.407*
11-15 ปี	2.31			-	-0.081
16 ปีขึ้นไป	2.39				-

หมายเหตุ. *P < 0.05

4.4.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงาน กับ ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้ (ตารางที่ 4.37-4.41)

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.000$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรองแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.69 และ 2.27 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ย 2.69 และ 2.21 ตามลำดับ

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.000$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วย

วิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่งโดยมีค่าเฉลี่ย 2.29, 1.24 และ 1.27 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.34 และ 1.24 ตามลำดับ

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.309$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.94 ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.42 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.47

4. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.000$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อที่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.78 และ 2.21 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ย 2.78 และ 2.14 ตามลำดับ

5. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.074$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกันมีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการติดตามและประเมินผล ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 2.75 ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.15 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.37

ตารางที่ 4.37

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

หน่วยงาน ที่ปฏิบัติ	N	ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง									
		การแรกรับ และคัดกรอง		ประเมิน วางแผนให้ ความช่วยเหลือ		ดำเนินการ ให้ความ ช่วยเหลือ		การประสาน ส่งต่อ		การติดตาม และ ประเมินผล	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
สถานคุ้มครองฯ	55	2.27	0.83	2.29	0.72	2.54	0.69	2.21	0.91	2.15	0.94
ศูนย์คุ้มครองฯ	187	2.69	0.51	1.24	0.87	2.43	0.76	2.78	0.49	2.42	0.74
ศูนย์ส่งเสริมฯ	16	2.21	0.48	2.34	0.78	2.42	0.60	2.14	0.71	2.25	0.73
ศปช.	6	2.03	1.27	1.27	0.69	2.94	0.14	2.71	0.40	2.75	0.42
รวม	264	2.56	0.64	1.53	0.95	2.47	0.73	2.62	0.66	2.37	0.79

ตารางที่ 4.38

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ระดับการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
กระบวนการแรกรับ และคัดกรอง	ระหว่างกลุ่ม	3	11.288	3.763	10.053	0.000*
	ภายในกลุ่ม	260	97.311	0.374		
	รวม	263	108.598			
กระบวนการประเมิน วางแผนให้ความ ช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	3	58.042	19.347	28.017	0.000*
	ภายในกลุ่ม	260	179.543	0.691		
	รวม	263	237.585			
กระบวนการดำเนิน การให้ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.936	0.645	1.204	0.309
	ภายในกลุ่ม	260	138.851	0.536		
	รวม	263	140.787			

ตารางที่ 4.38

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (ต่อ)

ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
กระบวนการประสานส่งต่อ	ระหว่างกลุ่ม	3	17.626	5.875	15.611	0.000*
	ภายในกลุ่ม	260	97.480	0.376		
	รวม	263	115.106			
กระบวนการติดตามและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	3	4.316	1.439	2.334	0.074
	ภายในกลุ่ม	260	159.642	0.616		
	รวม	263	163.958			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.39

การเปรียบเทียบรายคู่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการแรกรับและคัดกรอง

หน่วยงาน	$\bar{X}$	สถานคุ้มครองฯ	ศูนย์คุ้มครองฯ	ศูนย์ส่งเสริมฯ	ศปข.
สถานคุ้มครองฯ	2.27	-	-0.417*	0.060	0.239
ศูนย์คุ้มครองฯ	2.69		-	0.477*	0.657
ศูนย์ส่งเสริมฯ	2.21			-	0.179
ศปข.	2.03				-

หมายเหตุ. *P < 0.05

ตารางที่ 4.40

การเปรียบเทียบรายค่าของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ

หน่วยงาน	$\bar{X}$	สถานคุ้มครองฯ	ศูนย์คุ้มครองฯ	ศูนย์ส่งเสริมฯ	ศปช.
สถานคุ้มครองฯ	2.29	-	1.047*	-0.050	1.021*
ศูนย์คุ้มครองฯ	1.24		-	-1.097*	-0.026
ศูนย์ส่งเสริมฯ	2.34			-	1.071
ศปช.	1.27				-

หมายเหตุ. *P < 0.05

ตารางที่ 4.41

การเปรียบเทียบรายค่าของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการประสานส่งต่อ

หน่วยงาน	$\bar{X}$	สถานคุ้มครองฯ	ศูนย์คุ้มครองฯ	ศูนย์ส่งเสริมฯ	ศปช.
สถานคุ้มครองฯ	2.21	-	-0.571*	0.067	-0.500
ศูนย์คุ้มครองฯ	2.78		-	0.639*	0.071
ศูนย์ส่งเสริมฯ	2.14			-	-0.568
ศปช.	2.71				-

หมายเหตุ. *P < 0.05

สรุปภาพรวมการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับระดับการปฏิบัติตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พบว่า

เพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตั้งแต่กระบวนการรับและคัดกรอง กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการประสานงาน และกระบวนการติดตามและประเมินผล ไม่แตกต่างกัน

อายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานในกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ และกระบวนการติดตามและประเมินผล

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานในกระบวนการแรกรับและคัดกรอง และกระบวนการประสานส่งต่อ

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานกระบวนการแรกรับและคัดกรอง และกระบวนการติดตามและประเมินผล

ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทุกกระบวนการ

ระยะเวลาการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานในกระบวนการแรกรับและคัดกรอง กระบวนการประสานส่งต่อ และกระบวนการติดตามและประเมินผล

หน่วยงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานในกระบวนการแรกรับและคัดกรอง กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ และกระบวนการประสานส่งต่อ (ตารางที่ 4.42)

ตารางที่ 4.42

สรุปภาพรวมการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อมูลทั่วไป	ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง					รวม
	แรกรับ และ คัดกรอง	การประเมิน วางแผนให้ ความ ช่วยเหลือ	การดำเนิน การให้ ความ ช่วยเหลือ	การ ประสาน ส่งต่อ	การติดตาม และ ประเมินผล	
เพศ	0.633	0.655	0.579	0.024*	0.732	0.349
อายุ	0.510	0.038*	0.158	0.290	0.029*	0.063
สถานภาพสมรส	0.001*	0.623	0.212	0.016*	0.056	0.236
ระดับการศึกษา	0.009*	0.053	0.833	0.102	0.017*	0.255
ตำแหน่งงาน	0.000*	0.000*	0.000*	0.002*	0.013*	0.000*
ระยะเวลาการทำงาน	0.001*	0.539	0.096	0.004*	0.020*	0.017*
หน่วยงานที่ปฏิบัติ	0.000*	0.000*	0.309	0.000*	0.074	0.985

หมายเหตุ. *P < 0.05

4.4.8 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคิดเห็นของ ทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคิดเห็นในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน ด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ ด้านการส่งเสริมและพัฒนา ด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงความคิดเห็นโดยรวม จำแนกตามเพศ ปรากฏว่า ความคิดเห็นในการดำเนินการ ไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้าน แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เพศ ต่างก็มีความเห็นในด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ไม่แตกต่างกัน คืออยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.43)

ตารางที่ 4.43

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างเพศกับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพใน
การดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพ ในการดำเนินงานด้าน การจัดสวัสดิการสังคม	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	P
การจัดบริการด้านสิทธิ ขั้นพื้นฐาน	ชาย	99	3.397	0.667	-0.814	0.417
	หญิง	163	3.472	0.811		
การคุ้มครองสวัสดิภาพ	ชาย	99	3.638	0.379	-0.227	0.820
	หญิง	164	3.651	0.447		
การส่งเสริมและพัฒนา	ชาย	99	3.472	0.605	-1.496	0.136
	หญิง	164	3.599	0.699		
การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	ชาย	99	3.719	0.522	-1.141	0.255
	หญิง	164	3.799	0.570		
รวม	ชาย	99	3.570	0.509	-1.214	0.226
	หญิง	163	3.653	0.557		

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ ความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้ (ตารางที่ 4.44-4.45)

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.296$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทิมสหวิชาชีพที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.60 ขณะที่ อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.36 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.46

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.527$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทิมสหวิชาชีพที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.72 ขณะที่ อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.58 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.46

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.892$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนาไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทิมสหวิชาชีพที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.63 ขณะที่ อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.54 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.57

4. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.132$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทิมสหวิชาชีพที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.10 ขณะที่ อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.77 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.85

ตารางที่ 4.44

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับความคิดเห็นของทึมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

อายุ	N	ความคิดเห็นของทึมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง							
		การจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน		การคุ้มครองสวัสดิภาพ		การส่งเสริมและพัฒนา		การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
21-30 ปี	65	3.53	0.61	3.67	0.37	3.56	0.54	3.88	0.58
31-40 ปี	100	3.36	0.79	3.66	0.46	3.54	0.68	3.77	0.75
41-50 ปี	48	3.49	0.75	3.58	0.40	3.63	0.59	3.82	0.76
51-60 ปี	33	3.60	0.75	3.72	0.45	3.56	0.87	4.10	0.58
รวม	246	3.46	0.73	3.66	0.42	3.57	0.66	3.85	0.70

ตารางที่ 4.45

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นของทึมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ความคิดเห็นของทึมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.002	0.667	1.240	0.296
	ภายในกลุ่ม	242	129.660	0.538		
	รวม	245	131.662			
การคุ้มครองสวัสดิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.397	0.132	0.743	0.527
	ภายในกลุ่ม	242	43.151	0.178		
	รวม	245	43.548			

ตารางที่ 4.45

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นของ
ทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (ต่อ)

ความคิดเห็นของ ทีมสหวิชาชีพใน การดำเนินการด้าน การจัดสวัสดิการสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การส่งเสริมและพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.269	0.090	0.207	0.892
	ภายในกลุ่ม	242	105.085	0.434		
	รวม	245	105.354			
การป้องกันปัญหา คนไร้ที่พึ่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.712	0.904	1.891	0.132
	ภายในกลุ่ม	242	115.678	0.478		
	รวม	245	118.390			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง สถานภาพสมรสกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรส กับ ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้ (ตารางที่ 4.46-4.47)

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.092$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพที่มีสถานภาพอื่น ๆ (หม้าย) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.80 ขณะที่สถานภาพแยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.99 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.45

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.003$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพอื่น ๆ (หม้าย) มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 และ 3.45 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพอื่น ๆ (หม้าย) มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 และ 3.13 ตามลำดับ

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.166$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทิมสหวิชาชีพที่มีสถานภาพอื่น ๆ (หม้าย) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.69 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.35 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.55

4. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.090$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทิมสหวิชาชีพที่มีสถานภาพอื่น ๆ (หม้าย) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.50 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.45 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.85

ตารางที่ 4.46

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นของทมิฬวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

สถานภาพสมรส	N	ความคิดเห็นของทมิฬวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง							
		การจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน		การคุ้มครองสวัสดิภาพ		การส่งเสริมและพัฒนา		การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
โสด	135	3.45	0.75	3.67	0.44	3.55	0.64	3.81	0.65
สมรส	109	3.43	0.75	3.64	0.36	3.55	0.69	3.93	0.72
หย่าร้าง	10	3.52	0.91	3.45	0.58	3.44	0.78	3.45	0.77
แยกกันอยู่	4	2.99	0.88	3.13	0.64	3.35	0.65	3.50	0.56
อื่น ๆ	2	4.80	0.14	4.45	0.21	4.69	0.27	4.50	0.47
รวม	260	3.45	0.76	3.65	0.42	3.55	0.67	3.85	0.69

ตารางที่ 4.47

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นของทมิฬวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ความคิดเห็นของทมิฬวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.616	1.154	2.020	0.092
	ภายในกลุ่ม	255	145.110	0.571		
	รวม	259	149.726			
การคุ้มครองสวัสดิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.844	0.711	4.146	0.003*
	ภายในกลุ่ม	255	43.725	0.171		
	รวม	259	46.569			

ตารางที่ 4.47

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นของทมิฬวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (ต่อ)

ความคิดเห็นของ ทมิฬวิชาชีพใน การดำเนินการด้าน การจัดสวัสดิการสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การส่งเสริมและ พัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	4	2.908	0.727	1.633	0.166
	ภายในกลุ่ม	255	113.525	0.445		
	รวม	259	116.433			
การป้องกันปัญหา คนไร้ที่พึ่ง	ระหว่างกลุ่ม	4	3.817	0.954	2.037	0.090
	ภายในกลุ่ม	255	119.487	0.469		
	รวม	259	123.305			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.48

การเปรียบเทียบรายคู่ของสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นของทมิฬวิชาชีพในการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง	แยกกันอยู่	อื่น ๆ
โสด	3.67	-	0.028	0.220	0.545	-0.780
สมรส	3.64		-	0.192	0.517	-0.809
หย่าร้าง	3.45			-	0.325	-1.000*
แยกกันอยู่	3.13				-	-1.325*
อื่น ๆ (หม้าย)	4.45					-

หมายเหตุ. *P < 0.05

4.4.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ ความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้ (ตารางที่ 4.49-4.53)

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.005$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 และ 3.34 ตามลำดับ

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.189$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทิมสหวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.83 ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.55 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.65

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.005$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 และ 3.46 ตามลำดับ

4. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.001$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ

การดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่งสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 และ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ระดับการศึกษา	N	ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง							
		การจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน		การคุ้มครองสวัสดิภาพ		การส่งเสริมและพัฒนา		การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
มัธยมศึกษา	16	3.66	0.58	3.55	0.41	3.58	0.64	3.71	0.67
ปวช./ปวส.	20	3.93	0.80	3.83	0.45	3.99	0.54	4.39	0.57
อนุปริญญา	10	3.53	0.76	3.73	0.44	3.73	0.85	3.95	0.92
ปริญญาตรี	180	3.34	0.76	3.62	0.42	3.46	0.69	3.77	0.69
ปริญญาโท	36	3.59	0.68	3.69	0.41	3.70	0.50	3.99	0.49
รวม	262	3.44	0.76	3.65	0.42	3.55	0.67	3.85	0.69

ตารางที่ 4.50

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	4	8.321	2.080	3.756	0.005*
	ภายในกลุ่ม	257	141.799	0.554		
	รวม	261	150.120			
การคุ้มครองสวัสดิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.096	0.274	1.547	0.189
	ภายในกลุ่ม	257	45.516	0.177		
	รวม	261	46.612			
การส่งเสริมและพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	4	6.432	1.608	3.757	0.005*
	ภายในกลุ่ม	257	110.001	0.428		
	รวม	261	116.433			
การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	ระหว่างกลุ่ม	4	8.224	2.056	4.590	0.001*
	ภายในกลุ่ม	257	115.126	0.448		
	รวม	261	123.350			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.51

การเปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยม	ปวช./ปวส.	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
มัธยม	3.66	-	-0.270	0.135	0.324	0.074
ปวช./ปวส.	3.93		-	0.405	0.594*	0.344
อนุปริญญา	3.53			-	0.189	-0.061
ปริญญาตรี	3.34				-	-0.250
ปริญญาโท	3.59					-

หมายเหตุ. *P < 0.05

ตารางที่ 4.52

การเปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยม	ปวช./ปวส.	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
มัธยม	3.58	-	-0.415	-0.157	0.116	-0.118
ปวช./ปวส.	3.99		-	0.258	0.531*	0.297
อนุปริญญา	3.73			-	0.273	0.039
ปริญญาตรี	3.46				-	-0.234
ปริญญาโท	3.70					-

หมายเหตุ. *P < 0.05

ตารางที่ 4.53

การเปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษากับความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยม	ปวช./ปวส.	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
มัธยม	3.71	-	-0.683	-0.242	-0.059	-0.282
ปวช./ปวส.	4.39		-	0.442	0.624*	0.401
อนุปริญญา	3.95			-	0.182	-0.041
ปริญญาตรี	3.77				-	-0.223
ปริญญาโท	3.99					-

หมายเหตุ. *P < 0.05

4.4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่ง กับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครอง คนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่ง กับ ความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้ (ตารางที่ 4.54-4.55)

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.009$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน ที่แตกต่างกัน แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงว่า ตำแหน่งกับความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน ไม่มีคู่ใดมีความแตกต่าง

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.128$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.80 ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งครูฝึกอาชีพมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.61 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.65

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับ ความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.442$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งนักจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.81 ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งนักพัฒนาสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.47 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.55

4. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับ ความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.563$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งอื่น ๆ เช่น พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่จัดสวัสดิการสังคม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.02 ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งนักจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.60 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.85

ตารางที่ 4.54

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างตำแหน่งกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ตำแหน่ง	N	ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง							
		การจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน		การคุ้มครองสวัสดิภาพ		การส่งเสริมและพัฒนา		การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
นักสังคมสงเคราะห์	54	3.48	0.69	3.78	0.39	3.55	0.81	3.90	0.56
นักพัฒนาสังคม	120	3.30	0.76	3.58	0.44	3.47	0.59	3.80	0.72
นักจิตวิทยา	7	4.12	0.49	3.74	0.33	3.81	0.50	3.60	0.61
พยาบาล	7	4.02	0.56	3.80	0.44	3.75	0.65	3.98	0.35
ครูฝึกอาชีพ	18	3.64	0.83	3.61	0.39	3.51	0.71	3.70	0.87
ผู้ดูแลผู้ใช้บริการ	29	3.61	0.69	3.63	0.44	3.71	0.65	3.91	0.72
อื่น ๆ	28	3.36	0.84	3.65	0.37	3.64	0.72	4.02	0.68
รวม	263	3.44	0.76	3.65	0.42	3.55	0.67	3.85	0.69

ตารางที่ 4.55

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความคิดเห็นของ
ทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพ ในการดำเนินการด้าน การจัดสวัสดิการสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การจัดบริการด้านสิทธิ ขั้นพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	6	9.627	1.604	2.907	0.009*
	ภายในกลุ่ม	256	140.750	0.552		
	รวม	262	150.377			
การคุ้มครองสวัสดิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	6	1.760	0.293	1.673	0.128
	ภายในกลุ่ม	256	44.874	0.175		
	รวม	262	46.633			
การส่งเสริมและพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	6	2.603	0.434	0.976	0.442
	ภายในกลุ่ม	256	113.830	0.445		
	รวม	262	116.433			
การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	ระหว่างกลุ่ม	6	2.300	0.383	0.811	0.563
	ภายในกลุ่ม	256	121.051	0.473		
	รวม	262	123.351			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.4.13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลา การทำงานกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อ การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างระยะเวลาการทำงาน กับ ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัด
สวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้ (ตารางที่ 4.56-4.53)

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.881$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.58 ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.41 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.44

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.997$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.66 ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.66 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.65

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.840$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติระหว่าง 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.58 ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.45 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.55

4. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.843$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.94 ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.81 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.85

ตารางที่ 4.56

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระยะเวลาการทำงานกับความคิดเห็นของ
ทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ระยะเวลา การทำงาน	N	ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง							
		การจัดบริการ ด้านสิทธิขั้น พื้นฐาน		การคุ้มครอง สวัสดิภาพ		การส่งเสริม และพัฒนา		การป้องกัน ปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
0-5 ปี	122	3.43	0.76	3.65	0.41	3.56	0.63	3.82	0.70
6-10 ปี	94	3.41	0.68	3.64	0.39	3.58	0.58	3.90	0.66
11-15 ปี	8	3.58	1.05	3.63	0.63	3.55	0.80	3.94	0.84
16 ปีขึ้นไป	33	3.51	0.93	3.66	0.51	3.45	0.99	3.81	0.72
รวม	257	3.44	0.77	3.65	0.42	3.55	0.67	3.85	0.69

ตารางที่ 4.57

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับ
ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครอง
คนไร้ที่พึ่ง

ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพ ในการดำเนินการด้าน การจัดสวัสดิการสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การจัดบริการด้านสิทธิ ขั้นพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.394	0.131	0.222	0.881
	ภายในกลุ่ม	253	148.865	0.591		
	รวม	256	149.259			
การคุ้มครองสวัสดิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.010	0.003	0.018	0.997
	ภายในกลุ่ม	253	45.387	0.179		
	รวม	256	45.397			

ตารางที่ 4.57

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานกับความคิดเห็นของทึมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (ต่อ)

ความคิดเห็นของทึมสหวิชาชีพ ในการดำเนินการด้าน การจัดสวัสดิการสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การส่งเสริมและพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.381	0.127	0.280	0.840
	ภายในกลุ่ม	253	114.575	0.453		
	รวม	256	114.956			
การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.397	0.132	0.275	0.843
	ภายในกลุ่ม	253	121.617	0.481		
	รวม	256	122.014			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.4.14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทึมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ โดยการหาค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทึมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดังนี้ (ตารางที่ 4.58-4.62)

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทึมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.000$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 และ 3.21 ตามลำดับ

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการจัดการบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.21 ตามลำดับ

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.000$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86, 3.60 และ 3.37 ตามลำดับ

3. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.000$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.43 ตามลำดับ

4. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.943$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาคูหาและคนไร้ที่พึ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.92 ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.78 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.85

ตารางที่ 4.58

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

หน่วยงานที่ปฏิบัติ	N	ความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง							
		การจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน		การคุ้มครองสวัสดิภาพ		การส่งเสริมและพัฒนา		การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
สถานคุ้มครองฯ	54	4.11	0.62	3.86	0.44	3.90	0.67	3.89	0.71
ศูนย์คุ้มครองฯ	187	3.21	0.68	3.60	0.38	3.43	0.63	3.84	0.66
ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาฯ	16	3.76	0.68	3.37	0.54	3.71	0.70	3.78	0.94
ศปช.	6	3.90	0.39	3.67	0.29	3.70	0.38	3.92	0.47
รวม	263	3.44	0.76	3.65	0.42	3.55	0.67	3.85	0.69

ตารางที่ 4.59

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	3	35.842	11.947	26.913	0.000*
	ภายในกลุ่ม	259	114.535	0.444		
	รวม	262	150.377			
การคุ้มครองสวัสดิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.016	1.399	8.136	0.000*
	ภายในกลุ่ม	259	42.617	0.165		
	รวม	262	46.633			

ตารางที่ 4.59

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (ต่อ)

ความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพ ในการดำเนินการด้าน การจัดสวัสดิการสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การส่งเสริมและพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3	9.815	3.272	7.947	0.000*
	ภายในกลุ่ม	259	106.618	0.412		
	รวม	262	116.433			
การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.183	0.061	0.128	0.943
	ภายในกลุ่ม	259	123.168	0.476		
	รวม	262	123.351			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.60

การเปรียบเทียบรายคู่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดบริการสิทธิขั้นพื้นฐาน

หน่วยงาน	$\bar{X}$	สถานคุ้มครองฯ	ศูนย์คุ้มครองฯ	ศูนย์ส่งเสริมฯ	ศปช.
สถานคุ้มครองฯ	4.11	-	0.891*	0.349	0.206
ศูนย์คุ้มครองฯ	3.21		-	-0.542*	0.685
ศูนย์ส่งเสริมฯ	3.76			-	-0.144
ศปช.	3.90				-

หมายเหตุ. *P < 0.05

ตารางที่ 4.61

การเปรียบเทียบรายคู่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ

หน่วยงาน	$\bar{X}$	สถานคุ้มครองฯ	ศูนย์คุ้มครองฯ	ศูนย์ส่งเสริมฯ	ศปช.
สถานคุ้มครองฯ	3.86	-	0.254*	0.492*	0.194
ศูนย์คุ้มครองฯ	3.60		-	0.238	-0.060
ศูนย์ส่งเสริมฯ	3.37			-	-0.298
ศปช.	3.67				-

หมายเหตุ: *P < 0.05

ตารางที่ 4.62

การเปรียบเทียบรายคู่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติกับความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา

หน่วยงาน	$\bar{X}$	สถานคุ้มครองฯ	ศูนย์คุ้มครองฯ	ศูนย์ส่งเสริมฯ	ศปช.
สถานคุ้มครองฯ	3.90	-	0.469*	0.188	0.197
ศูนย์คุ้มครองฯ	3.43		-	-0.280	-0.272
ศูนย์ส่งเสริมฯ	3.71			-	0.008
ศปช.	3.70				-

หมายเหตุ: *P < 0.05

สรุปภาพรวมการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พบว่า

เพศ อายุ และระยะเวลาการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของทีมนิสิตวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ไม่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินการด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินการด้านการจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน การดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา และการดำเนินการด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง

ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินการด้านการจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน

หน่วยงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินการด้านการจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน ด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ และด้านการส่งเสริมและพัฒนา (ตารางที่ 4.63)

ตารางที่ 4.63

สรุปภาพรวมการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นของทมิสทวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อมูลทั่วไป	ความคิดเห็นของทมิสทวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง				รวม
	การจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน	การคุ้มครองสวัสดิภาพ	การส่งเสริมและพัฒนา	การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง	
เพศ	0.417	0.820	0.136	0.255	0.226
อายุ	0.296	0.527	0.892	0.132	0.490
สถานภาพสมรส	0.091	0.003*	0.166	0.090	0.040*
ระดับการศึกษา	0.005*	0.189	0.005*	0.001*	0.001*
ตำแหน่งงาน	0.009*	0.128	0.442	0.563	0.321
ระยะเวลาการทำงาน	0.881	0.997	0.840	0.843	0.985
หน่วยงานที่ปฏิบัติ	0.000*	0.000*	0.000*	0.943	0.000*

หมายเหตุ. *P < 0.05

4.5 ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทีมสหวิชาชีพ ได้ให้ข้อเสนอแนะ 4 ประเด็น ดังนี้

4.5.1 ด้านการบริหารองค์กร

4.5.1.1 โครงสร้างองค์กร สืบเนื่องจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ทำให้ขาดความชัดเจนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ (5 คน หรือร้อยละ 15.63) ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างดังกล่าวส่งผลให้เกิดหน่วยงานขึ้นใหม่ เช่น ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหามารยาทและคนไร้ที่พึ่ง เป็นต้น ซึ่งการเกิดขึ้นนี้จำเป็นต้องอาศัยคู่มือ หรือแนวทางในการปฏิบัติ แผนยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการที่ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และบรรลุเป้าหมาย

4.5.1.2. ด้านงบประมาณ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรมีการทบทวนแผน งบประมาณ และการจัดสรรงบประมาณมายังหน่วยงานที่มีกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก หรือจัดลำดับ ความสำคัญ (3 คน หรือร้อยละ 9.38)

4.5.1.3 ด้านบุคลากร

1. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรกำหนดกรอบอัตรากำลังหรือ บุคลากรทีมสหวิชาชีพที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะทาง เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา เป็นต้น (1 คน หรือร้อยละ 3.13)

2. ควรมีการอบรมให้ความรู้ในเรื่อง ธรรมชาติของกลุ่มเป้าหมาย ความรู้ เรื่องกฎหมาย และวิธีปฏิบัติต่อกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการซักซ้อมแนวทางในการดำเนินงานให้คงาม คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (2 คน หรือร้อยละ 6.25)

3. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรจัดสวัสดิการสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านสวัสดิการพื้นฐาน หรือด้านความปลอดภัย เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน (2 คน หรือร้อยละ 6.25)

4.5.2 ด้านบริการหรือการปฏิบัติงาน

4.5.2.1 ด้านการปฏิบัติงาน

1. หน่วยงานจะต้องปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยสิ่งสำคัญและ จำเป็นที่สุด คือ กระบวนการคัดกรอง เพื่อเป็นการลดความซับซ้อนในการทำงานของหน่วยงาน (3 คน หรือร้อยละ 9.38)

2. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการควรเผยแพร่แนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือ ให้กับหน่วยงานนอกกรม หรือนอกกระทรวงฯ ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน (1 คน หรือร้อยละ 3.13)

4.5.2.2 ด้านบริการ

1. เนื่องจาก บางหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนภารกิจ ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการ เช่น บางหน่วยเป็นอาคารเช่า (1 คน หรือร้อยละ 3.13) บางหน่วยไม่มีพื้นที่ในการจัดกิจกรรมหรือจัดที่พักอาศัย (2 คน หรือร้อยละ 6.25) เป็นต้น

2. ยังขาดคู่มือและมาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (1 คน หรือร้อยละ 3.13)

3. หน่วยงานควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ หรือกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น (1 คน หรือร้อยละ 3.13)

4.5.2.3. ด้านเครือข่าย การปฏิบัติงานในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจำเป็นต้องอาศัยเครือข่ายในการทำงาน ทั้งครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ หรือหน่วยงาน อาจลงนามในข้อตกลง (MOU) ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบูรณาการทำงานร่วมกัน (3 คน หรือร้อยละ 9.38)

4.5.3 ด้านคุณภาพ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการทำงาน รวมถึงมีการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (3 คน หรือร้อยละ 9.38)

4.5.4 ประเด็นอื่น ๆ

ในการปฏิบัติงานพบปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ คือ การประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งที่มีกฎหมายเฉพาะไปยังหน่วยงานนั้น ๆ ทำให้คนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองที่เฉพาะเจาะจง กลไกระดับนโยบายควรกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา (2 คน หรือร้อยละ 6.25) หรือกำหนดนิยามคนไร้ที่พึ่งให้มีความเฉพาะขึ้น เช่น การกำหนดอายุคนไร้ที่พึ่งไม่เกิน 60 ปี เป็นต้น (2 คน หรือร้อยละ 6.25)

4.6 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ในการศึกษาเรื่อง “กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557” เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Methodology) เพื่อศึกษาในเชิงปริมาณข้อมูลทางสถิติ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) และข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ (Interview) ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบริบท โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) เป็นผู้บริหารหน่วยงาน ที่มีหน้าที่กำกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความเข้าใจในนโยบาย กฎหมาย กระบวนการวิธีการในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง สถานคุ้มครอง

คนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ตลอดจนศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหา การขอทานและคนไร้ที่พึ่ง

ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารสำหรับผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ผู้ศึกษานำเสนอผลการสัมภาษณ์ตามประเด็นคำถาม ดังนี้

4.6.1 การจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ก่อนการประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

4.6.2 กระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

4.6.3 การดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

4.6.4 ปัจจัยที่สนับสนุนต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไร้ที่พึ่ง
ผลการสัมภาษณ์ ปรากฏดังนี้

4.6.1 การจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ก่อนการประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

4.6.1.1 พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2484 ในฐานะปฏิบัติการแรกในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

จุดเริ่มต้นของปฏิบัติการในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง นับตั้งแต่มีการประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2484 โดยในมาตรา 7 ระบุว่า รูปแบบการให้ความช่วยเหลือคนขอทานคือการส่งตัวคนขอทานนั้นไปยังสถานสงเคราะห์เพื่อควบคุมต่อไป ทั้งนี้ในมาตรา 12 มีการกำหนดบทลงโทษหากคนขอทานปฏิเสธไม่ไป หรือหลบหนีจากสถานสงเคราะห์จะต้องมีโทษปรับไม่เกินหนึ่งร้อยบาท หรือจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือทั้งจำทั้งปรับ ซึ่งในขณะนั้นสถานสงเคราะห์ที่รองรับกลุ่มเป้าหมาย คือ สถานสงเคราะห์ในอำเภอพระประแดง เป็นสถานสงเคราะห์แห่งแรกที่ก่อตั้งขึ้นจากพระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2484

. . . ก่อนมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 สถานสงเคราะห์ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2484 เดิมสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งจะมีสถานแรกรับคนไร้ที่พึ่ง 2 แห่ง ได้แก่ สถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี และสถานแรกรับสันมหาพน จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยในการรับและคัดกรองกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งคนขอทานก็เป็นหนึ่งในกลุ่มเป้าหมายของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง เพราะเมื่อเข้ามาแล้วก็ต้องเข้าพัก และเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพ ฝึกอาชีพ ก่อนส่งคืนสู่ชุมชน . . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

แม้ว่า กฎหมายควบคุมการขอทาน จะมุ่งจับจัดการ และลงโทษ แต่เมื่อบริบทในสังคมปัจจุบันเราให้หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติต่อกลุ่มเป้าหมายตามหลักสิทธิมนุษยชน และบริการอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งผู้บริหารสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งได้จัดบริการโดยคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดโดยเน้นการคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถพึ่งพาตนเองและใช้ชีวิตในสังคมได้

4.6.1.2 ระเบียบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการว่าด้วยการสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง ในสถานสงเคราะห์ พ.ศ.2547 กระบวนการทำงานที่ชัดเจนขึ้นนำมาซึ่งมาตรฐาน

การดำเนินงานตามระเบียบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการว่าด้วยการสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งในสถานสงเคราะห์ พ.ศ.2547 เป็นเครื่องมือสำคัญที่สะท้อนระบบการปฏิบัติงานตั้งแต่คุณสมบัติของกลุ่มเป้าหมาย การเข้าอยู่ บริการในสถานสงเคราะห์ ตลอดจนรายได้ที่เกิดจากการทำงานของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในแต่ละหมวดมีขั้นตอน กระบวนการกำหนดอย่างชัดเจน มีส่วนช่วยให้การดูแลกลุ่มเป้าหมายมีมาตรฐาน

“ . . . ก่อนหน้านี้มีการใช้กรอบแนวทางการดำเนินงาน จากระเบียบของกรมฯ ซึ่งก็ช่วยให้งานมีมาตรฐานขึ้น เพราะในระเบียบกำหนดตั้งแต่ ผู้ที่จะเข้ารับบริการ ไปจนถึงการจำหน่าย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน . . . ” (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

จะเห็นว่า พัฒนาการของการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีความก้าวหน้าขึ้นจากการมุ่ง “ไล่จับ” และ “ลงโทษ” เป็นการ “คุ้มครอง” และ “พิทักษ์สิทธิ” เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการปรากฏขึ้นของกระบวนการในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง แต่ยังเป็นกระบวนการที่รับรู้กันภายในสถานสงเคราะห์

4.6.1.3 พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.2551 กับปรากฏการณ์ความร่วมมือของหน่วยงาน

นอกจากนี้ สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งยังเป็นหน่วยงานรองรับผู้ป่วยที่สิ้นสุดการรักษาพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต ตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.2551 ซึ่งในปัจจุบันสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทั้ง 11 แห่ง ยังคงเป็นหน่วยงานรองรับผู้ป่วยตามพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.2551 และมีการสนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันและกัน ผ่านการลงนามในบันทึกข้อตกลง (MOU) ว่าด้วยการดูแลผู้ป่วยโรคจิตทุเลาไร้ญาติและไร้ที่อยู่อาศัยโดยกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีหน้าที่ให้การคุ้มครอง ดูแลและบริการต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการฟื้นฟู พัฒนาผู้ป่วยในสถานสงเคราะห์ ขณะที่ โรงพยาบาลในสังกัดกรมสุขภาพจิต มีหน้าที่ให้การดูแลรักษาพยาบาล จัดส่งยา ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยโรคจิตในสถานสงเคราะห์เป็นประจำ รวมถึงให้ความช่วยเหลือและพัฒนาบุคลากรของสถานสงเคราะห์ให้มีความพร้อมในการดูแลผู้ป่วย

“... นอกจากคนขอทานแล้ว เราก็รับผู้ป่วยจิตเวช ที่สิ้นสุดการรักษาจากโรงพยาบาลแล้วนักสังคมสงเคราะห์ในโรงพยาบาลติดตามญาติไม่ได้ หรือติดตามญาติแล้วแต่ญาติปฏิเสธไม่รับ หรือผู้ป่วยคนนั้นไม่มีครอบครัวจริง ๆ ก็จะประสานส่งต่อมายังสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง...” (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

จะเห็นว่า ก่อนมีการประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 หน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จะดำเนินการและจัดบริการภายใต้พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2484 พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.2551 รวมถึงประกาศต่าง ๆ ที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการกำหนดมาเป็นกรอบในการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบริการปัจจัยพื้นฐานที่ยังขาดกลไกการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งนี้จะเห็นถึงพัฒนาการของกลไก และเครื่องมือในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิแต่ยังขาดมิติที่หลากหลายในการจัดบริการ และยังเน้นบริการเชิง “สงเคราะห์”

4.6.2 กระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

หน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ส่วนใหญ่จะมีกระบวนการหลักที่คล้ายคลึงกัน โดยจะเริ่มกระบวนการตั้งแต่ กระบวนการแรกรับและคัดกรอง กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ กระบวนการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการประสานส่งต่อ และกระบวนการประเมินและติดตามผล ซึ่งในกระบวนการนี้จะแตกต่างกันตามบริบท พันธกิจ การใช้เครื่องมือ และวัตถุประสงค์ของแต่ละองค์กร ทั้งนี้สถานการณ์ในปัจจุบันหน่วยงานกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการอยู่ในช่วงแห่งการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งทำให้องค์กรในสังกัดมีการปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง (เดิม) เปลี่ยนเป็น สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามบทบัญญัติของกฎหมาย อีกทั้งการเกิดขึ้นใหม่ของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งทำให้ต้องมีการทบทวนและศึกษาถึงกระบวนการในการทำงานของแต่ละหน่วยงานจากการสัมภาษณ์ พบว่า

4.6.2.1 กระบวนการแรกรับและคัดกรอง

เป็นกระบวนการแรกสุดที่บุคลากรจะปฏิบัติเมื่อพบเห็นคนไร้ที่พึ่ง หรือได้รับการประสานจากหน่วยงานทั้งในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมถึงหน่วยงานภาคี เช่น สถานีตำรวจ มูลนิธิต่าง ๆ โรงพยาบาล ประชาชนทั่วไปที่พบ เป็นต้น

1. บทบาทของหน่วยงานในกระบวนการแรกรับ ในส่วนการดำเนินการตามกระบวนการแรกรับและคัดกรองนั้น หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการที่มีบทบาทภารกิจหลัก ได้แก่ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งกฎหมายได้กำหนดให้ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ดำเนินการสำรวจ ติดตามสภาพ

ปัญหาของคนไร้ที่พึ่งในเขตที่รับผิดชอบ และรับตัวคนไร้ที่พึ่งไว้ในความคุ้มครอง ทั้งนี้โดยความยินยอมของคนไร้ที่พึ่ง และดำเนินการสืบเสาะข้อมูล และจัดทำบันทึกประวัติอย่างละเอียด เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาต่อไป

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่งมีภารกิจเชิงรุกในพื้นที่ ในการดำเนินการสืบเสาะ ติดตามสภาพปัญหาคนไร้ที่พึ่ง เมื่อได้รับการประสานจาก 1300 หรือพลเมืองดีโทรศัพท์มาแจ้ง เราก็จะจัดทีมลงพื้นที่เพื่อดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริงทันที และคัดกรองว่า กลุ่มเป้าหมาย ไม่ได้กระทำความผิดตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2559 หรืออยู่กลุ่มกระบวนการค้ามนุษย์ ซึ่งใช้ระยะเวลาไม่เกิน 7 วัน เมื่อคัดกรองแล้วจะดำเนินการจัดทำแฟ้มประวัติ และจัดที่พักให้แก่คนไร้ที่พึ่งอยู่ชั่วคราว ไม่เกิน 15 วัน และไม่เกิน 3 ครั้งต่อปี ก่อนจะมีการประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป (หัวหน้าชุดปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2559)

ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้บริหารสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง กล่าวว่า ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีหน้าที่เป็นหน่วยงานแรกรับ เขาจะต้องดำเนินการติดตามสภาพปัญหา สืบเสาะข้อเท็จจริง คัดแยก คัดกรองคนไร้ที่พึ่งมาให้สมบูรณ์ รวมถึงมีการจัดทำแฟ้มประวัติ ก่อนจะประสานมายังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเพื่อรับตัวคนไร้ที่พึ่งไว้ในความคุ้มครองและฟื้นฟูพัฒนาต่อไป เมื่อเข้าสู่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งแล้วในกระบวนการแรกรับหน่วยงานจะดำเนินการตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบประวัติ ตั้งแต่ประวัติจากหน่วยงานนำส่ง ประวัติการรักษาพยาบาล ประวัติครอบครัว และประวัติการใช้ยาเสพติด จากนั้นจะมีการชี้แจงสิทธิ และระบบการสแกนนิ้วมือกรณีเป็นคนไร้ที่พึ่งต่างสัญชาติ . . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์ 15 มิถุนายน 2559)

จะเห็นว่า กระบวนการแรกรับและคัดกรองบทบาทหลักจะเป็นหน้าที่ของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง แต่ในลักษณะการเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติการด้านการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง แต่ละหน่วยงานจะมีกระบวนการแรกรับและคัดกรองตามบริบทและความต้องการข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ความคุ้มครอง แก้ไข บำบัด ฟื้นฟูหรือพัฒนากลุ่มเป้าหมาย ดังผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต กล่าวว่า

. . . ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต จะรับตัวคนไร้ที่พึ่งที่สามารถดูแลตนเองและมีความพร้อมในการกลับคืนสู่ชุมชน ครอบครัวจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหน่วยงานเดียว ซึ่งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะต้องจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ แฟ้มประวัติ

ให้ครบถ้วน เมื่อมีการรับตัวคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตจะดำเนินการตรวจสอบหลักฐาน อาวุธ สิ่งผิดกฎหมาย ตรวจสอบทรัพย์สินและสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นเพื่อจะทำการทราบถึงนิสัยใจคอ ความต้องการ และบุคลิกลักษณะ จากนั้นจะดำเนินการจัดทำแฟ้มประวัติรายบุคคล . . . (ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต, สัมภาษณ์, 29 มิถุนายน 2559)

แสดงให้เห็นว่า ทุกหน่วยงานมีการปฏิบัติงานในกระบวนการแรกรับและคัดกรองที่แตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยจะเห็นว่า ในกระบวนการแรกรับนั้นทุกหน่วยงานจะดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริง คัดกรองคุณลักษณะ ตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ และจัดทำแฟ้มประวัติให้สมบูรณ์เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการวางแผนและให้ความช่วยเหลือต่อไป

4.6.2.2 กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ

เป็นกระบวนการประเมินศักยภาพ สมรรถภาพคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงการประเมินสภาพกาย จิตใจ สังคม และครอบครัวเพื่อการวางแผนฟื้นฟู พัฒนาศักยภาพคนไร้ที่พึ่งตามลักษณะปัญหา และความต้องการต่อไป

1. การประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ การประเมินเป็นกระบวนการที่สำคัญในการวิเคราะห์สภาพปัญหาอย่างองค์รวมทั้งทางด้านกาย จิต สังคม สภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นการประเมินวางแผนเพื่อจัดกิจกรรมฟื้นฟู และให้ความช่วยเหลือตามสภาพปัญหาที่พบ เช่น ปัญหาทางทะเบียนราษฎร สิทธิรักษาพยาบาล เป็นต้น นำมาซึ่งการพิทักษ์สิทธิและการให้ความช่วยเหลือ การประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือจะมีการบันทึกข้อมูลที่มีรายละเอียดในแบบบันทึกการฟื้นฟูสมรรถภาพ และแฟ้มประวัติรายบุคคล ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ประเมินจะเป็นผู้วางแผนเป็นรายกรณี (Case Management)

. . . สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งส่วนใหญ่จะใช้ Case Management เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ประเมินแล้วจัดทำแผนให้ความช่วยเหลือช่วยเหลือ และแผนฟื้นฟูสมรรถภาพแล้ว นักสังคมสงเคราะห์คนนี้ก็จะเป็นผู้ติดตามผล การวางแผนนั้น ๆ ว่าทำไปถึงไหนแล้ว อย่างเช่น ต้องไปสแกนนิ้วที่เทศบาลเพื่อค้นหาสถานะบุคคล และจัดทำบัตรประชาชน จะมีขั้นตอน การเขียนแผนจะทำให้เห็นว่า คนหนึ่งคนจะต้องช่วยเหลืออะไรบ้าง . . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

จะพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ มีบทบาทสำคัญในการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ และบทบาทของการเป็นนักจัดการรายกรณี (Case Manager) ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องทำคู่กันไป โดยนักสังคมสงเคราะห์ จะต้องมีความรู้ และเป็น “นักประสานเครือข่าย” ในการให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายตามสภาพปัญหาที่พบ ทั้งเครือข่ายภาครัฐ เอกชน ชุมชน หรือครอบครัว หรือการกำหนด “แผน” ในการให้ความช่วยเหลือ ตลอดจน การจัดลำดับความสำคัญของ

สภาพปัญหา การจำแนกความจำเป็นเร่งด่วน และทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการประเมินเพื่อวางแผนให้ความช่วยเหลือ แต่ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติการวางแผนให้ความช่วยเหลือที่พบมักจะเป็นแผนแค่ช่วงระยะเวลาหนึ่ง นั่นคือ ช่วงเวลาที่คนไร้ที่พึ่งใช้ชีวิตในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ด้วยข้อจำกัดของผู้ปฏิบัติงาน ที่บางหน่วยงานไม่มีนักสังคมสงเคราะห์ หรือผู้ที่มีความเข้าใจในการทำงานกับมนุษย์ เพื่อจัดทำแผนระยะยาวทั้งวงจรชีวิต (Life Plan) ร่วมกับคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งปัจจุบันในทุกหน่วยงานยังขาดการประเมินและจัดทำแผนระยะยาวนี้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การประเมินจะมีการใช้เครื่องมือในการประเมินซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีเครื่องมือที่แตกต่างกันออกไป เช่น เครื่องมือประเมินสมรรถภาพรายบุคคลเพื่อการฟื้นฟู (Individual rehabilitation plan) เครื่องมือของกรมสุขภาพจิต เครื่องมือประเมินการดำเนินชีวิตประจำวัน (Activity daily living) เป็นต้น

... การประเมินวางแผนฟื้นฟูศักยภาพคนไร้ที่พืงนั้น ส่วนใหญ่จะใช้เครื่องมือเดียวก็คือ เครื่องมือประเมินสมรรถภาพรายบุคคลเพื่อการฟื้นฟู (Individual Rehabilitation Plan) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการออกแบบมาเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการประเมินผ่านระบบนี้ นักสังคมสงเคราะห์จะมีบทบาทหลักในการประเมินและบันทึกข้อมูล ซึ่งเมื่อประเมินแล้วจะสามารถจำแนกคนไร้ที่พึ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ คนไร้ที่พึ่งที่ช่วยเหลือตนเองได้และช่วยเหลือผู้อื่นได้ คนไร้ที่พึ่งที่ช่วยเหลือตนเองได้บ้างและคนไร้ที่พึ่งช่วยเหลือตนเองไม่ได้ต้องมีผู้ดูแลใกล้ชิด การจำแนกนี้จะนำมาสู่การวางแผนฟื้นฟู พัฒนารายบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการ Conference ร่วมกับครูฝึกอาชีพ พี่เลี้ยง นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อจัดกิจกรรมให้เหมาะสม. . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

สอดคล้องกันกับ ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ที่จะประเมินโดยใช้เครื่องมือคล้ายคลึงกัน แต่มุ่งผลลัพธ์ต่างกัน ดังที่ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตกล่าวว่า

...การประเมินเพื่อวางแผนให้ความช่วยเหลือของศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตจะให้ทีมสหวิชาชีพร่วมประเมินโดยแบบประเมินพัฒนาศักยภาพ (Individual Development Plan) ที่ส่วนกลาง (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) เป็นผู้กำหนด ซึ่งการวางแผนจัดกิจกรรมนี้ มีเป้าหมายเพื่อให้คนไร้ที่พึ่งได้ฝึกทักษะชีวิต และทักษะอาชีพตามความถนัดและทรัพยากรที่มี. . .

ในขณะที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหามารยาทและคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่จะประเมินทางด้านกาย จิต สังคม (Bio-psycho Social Assessment) เพื่อประเมินเบื้องต้นและจัดบริการตอบสนองสภาพปัญหาและความต้องการทันที

...สำหรับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรามีแบบคัดกรอง และแบบประเมินเบื้องต้น ซึ่งส่วนใหญ่ นักสังคมสงเคราะห์ จะดำเนินการประเมินทันทีเมื่อลงไปสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบหลักฐาน และวางแผนจัดบริการตอบสนองความต้องการและปัญหาเบื้องต้น หากเจ็บป่วยก็จะนำส่งโรงพยาบาลเครือข่าย หากพบอาการทางจิตก็จะส่งไปรักษาที่ โรงพยาบาลจิตเวช เมื่อหายหรือได้รับยาแล้วค่อยประสานส่งตัวไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง. . . (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

จะเห็นว่า ในการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ หน่วยงานส่วนใหญ่จะใช้เครื่องมือในการทำงาน โดยที่ส่วนกลางเป็นผู้กำหนด และใช้กลไกของบุคลากรทีมสหวิชาชีพ โดยเฉพาะ “นักสังคมสงเคราะห์” ในฐานะนักจัดการรายกรณี เป็นผู้ประเมิน ซึ่งผู้ประเมินจะต้องมีทักษะต่าง ๆ ร่วมด้วย เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน การประสานงาน รู้เครือข่าย เป็นต้น

ซึ่งการวางแผนให้ความช่วยเหลือ จะแบ่งเป็น แผนให้ความช่วยเหลือเร่งด่วน เฉพาะหน้าและแผนระยะยาว แต่ทั้งนี้ หน่วยงานและบุคลากรยังขาดการให้ความสำคัญในกระบวนการนี้ ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างมากในการให้ความช่วยเหลืออย่างตรงจุด กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจะต้องให้ความสำคัญกับเครื่องมือในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย

4.6.2.3 กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

การให้ความช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งเป็นไปตามกรอบกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทั้งในเชิงรับ และเชิงรุก ตลอดจนมาตรฐานการจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน รวมถึงการจัดกิจกรรมฟื้นฟู และพัฒนาทักษะการใช้ชีวิตเบื้องต้น และการช่วยเหลือระยะยาว ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือแตกต่างกันไปตามบทบาทและภารกิจของหน่วยงาน

1. การให้ความช่วยเหลือตามบริบทของหน่วยงาน แต่ละหน่วยงานจะมีบริบทการทำงาน รูปแบบ ความพร้อมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้แต่ละหน่วยงานให้ความช่วยเหลือตามสิทธิขั้นพื้นฐาน บริการสวัสดิการสังคมตามสภาพปัญหา ความต้องการ และโครงการต่าง ๆ

...ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีการทำงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องการช่วยเหลือเฉพาะหน้า ปัจจุบันช่วยเหลือได้แค่ 15 วัน ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง เมื่อครบกำหนดก็จะส่งต่อไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วยังมีการช่วยเหลือในรูปแบบของการประสานส่งต่อ การส่งตัวกลับภูมิลำเนาอีกด้วย. . . (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

สอดคล้องกับศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งดำเนินการไปพร้อมกับกระบวนการคัดกรอง และเป็นงานเชิงรุกในพื้นที่ ตลอดจนการมีศูนย์บริการเปิดที่คนไร้ที่พึ่งสามารถเข้า-ออก เพื่อใช้บริการ เปลี่ยนเสื้อผ้า อาบน้ำ รับประทานอาหาร ขอคำแนะนำปรึกษา

...การให้ความช่วยเหลือของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่จะให้ความช่วยเหลือปัจจัยสี่ ตามสิทธิขั้นพื้นฐานเบื้องต้น ทั้งนี้ที่พบเห็นจะมีการพูดคุย สอบถามข้อเท็จจริง และประเมินให้ความช่วยเหลือ การช่วยเหลือนี้ไม่ได้เน้นการช่วยเหลือระยะยาวมากเท่าไร จะช่วยเหลือเบื้องต้นแล้วจะประสานไปยังหน่วยงานที่มีความพร้อมกว่า การให้ความช่วยเหลือหลัก ๆ จะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ให้บริการภายในศูนย์ฯ จะเป็นบริการขั้นพื้นฐาน อาหาร เสื้อผ้า ยารักษา ที่อยู่ ที่นอน อีกส่วนจะเป็นบริการเคลื่อนที่ ในบริการเคลื่อนที่จะเป็นลักษณะของการประสานส่งต่อ การดำเนินการจัดระเบียบ รณรงค์ ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่คนไร้ที่พึ่ง. . . (หัวหน้าชุดปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2559)

ขณะที่การให้ความช่วยเหลือของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาชีวิต มีการดำเนินการบริการสวัสดิการสังคมที่ครอบคลุมมีองค์กรร่วมของมนุษย์ แต่จะเป็นกิจกรรมเชิงการบำบัด ทั้งบริการปัจจัยสี่ การคุ้มครองสวัสดิภาพ การส่งเสริมและพัฒนา ผ่านการจัดกิจกรรมฝึกทักษะอาชีพ ทักษะชีวิต รวมถึงกิจกรรมเชิงป้องกัน คือ การรณรงค์ให้ข้อมูลข่าวสาร และการให้ความช่วยเหลือระยะยาว

...ในการให้ความช่วยเหลือประการแรก ๆ คือการจัดบริการปัจจัยสี่ให้คนไร้ที่พึ่งได้ อาบน้ำ ตัดผม โกนหนวด ให้ทานอาหารครบ 3 มื้อ รักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่องและพิจารณาการเข้าพักให้กับคนไร้ที่พึ่ง นอกจากนี้ ก็มีบริการทางทะเบียนราษฎร โดยนักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้มีบทบาทหลักในการดำเนินงาน ตลอดจน การจัดกิจกรรมให้แก่คนไร้ที่พึ่ง กิจกรรมที่ว่านี้ เป็นกิจกรรมการฝึกทักษะด้านอาชีพ โดยเราจะใช้เครือข่ายที่มีให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจ้างงานคนไร้ที่พึ่ง และให้เงินเดือนไปการตอบแทนเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ รวมถึงการที่หน่วยงานรอบข้างจ้างคนไร้ที่พึ่งเข้าไปทำงาน เช่น ทำสวน รดน้ำต้นไม้ งานช่าง แล้วให้ค่าตอบแทน ก็เป็นการสร้างคุณค่าให้กับคนไร้ที่พึ่ง. . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

. . .ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ทั้ง 3 แห่ง มีบทบาทและภารกิจหลักในการพัฒนาทักษะชีวิตคนไร้ที่พึ่ง และพัฒนาทักษะอาชีพ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นอาชีพเกษตรกรรม หัตถกรรม เป็นต้น ตามบริบทของแต่ละที่ นอกจากนี้ยังมีการจัดบริการลักษณะครอบครัวอุปการะให้กับคนไร้ที่พึ่งที่ไม่มีครอบครัว แต่มีความพร้อมในการประกอบอาชีพจึงได้ประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งที่มีความพร้อมนี้ไปอาศัยอยู่ในสถานประกอบการ ไปทำงานและได้เงินเดือน แล้วก็ไปติดตามผลเป็นรายเดือน หรือสามเดือนแล้วแต่กรณี. . . (ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต, สัมภาษณ์, 29 มิถุนายน 2559)

4.6.2.4 ข้อจำกัดในการให้ความช่วยเหลือ ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรล้วนเป็นข้อท้าทายต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงพร้อมกันในหลาย ๆ ปัจจัย ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงาน “ผู้ปฏิบัติงาน” จะต้องมีความเข้าใจ รู้ในข้อกฎหมาย และชัดในกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้จากการประกาศบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของภาครัฐ ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดมากมายในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแต่ก็ยังสะท้อนภาพของโอกาสในการทำงานร่วมกับชุมชน เครือข่าย และครอบครัวมากยิ่งขึ้น

“ . . .ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งบางแห่ง ไม่มีสถานที่ในการรองรับกลุ่มเป้าหมาย แต่ก็ใช่ว่าโอกาสที่เราทำงานเคลื่อนเข้าไปในชุมชน โดยใช้เครือข่ายเก่าที่เรามีดำเนินการให้ความช่วยเหลือ. . . ” (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

ในขณะที่มีผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้ปัญหาคนไร้ที่พึ่งมีมากขึ้น

“ . . .แต่ทั้งนี้การให้ความช่วยเหลือดังกล่าวก็พบปัญหาและอุปสรรค คือจำนวนคนไร้ที่พึ่งที่เข้าสู่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พืงนั้นเยอะมากกว่ามาตรฐานที่จะรับได้ ซึ่งก็ได้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปได้. . . ” (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

นอกจากนี้ ปัญหาจากการขาดแคลนบุคลากรที่มีความถนัดเฉพาะทาง รวมถึงการขาดนักสังคมสงเคราะห์ ก็เป็นอุปสรรคและข้อจำกัดในการทำงานเช่นกัน

“ . . .บุคลากรน้อยเมื่อเทียบกับกลุ่มเป้าหมายนะ เราทำงานกันแทบจะไม่ทันในแต่ละวัน ต้องแบ่งกันทำ อย่างนักสังคมสงเคราะห์ไม่มี ก็ต้องใช้นักพัฒนาสังคม นักจิตวิทยาว่ากันไปอาจจะติดขัดบ้างแต่ก็ทำได้ในระดับหนึ่ง. . . ” (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

จะเห็นว่า การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ในแต่ละหน่วยงานจะจัดให้มีบริการขั้นพื้นฐานเพื่อตอบสนองต่อสภาพการดำรงชีวิตการมีชีวิตรอยู่ โดยคนไร้ที่พึ่งทุกรายจะได้รับ การช่วยเหลือในบริการขั้นพื้นฐานที่เท่าเทียม และถ่วงน้ำหนักจากบุคลากรทีมสหวิชาชีพ ขณะที่ แต่ละหน่วยงานจะมีรูปแบบการให้ความช่วยเหลือที่แตกต่างกันออกไป และมีเงื่อนไขของเวลาเป็น ตัวกำหนดในการให้ช่วยเหลือ อย่างเช่น ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เป็นต้น ทั้งนี้ประการสำคัญ คือ การช่วยเหลือนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งเป็นบทบาทหลักของ “นักสังคมสงเคราะห์” ในการสืบค้นข้อเท็จจริง ข้อมูล พื้นหลัง ตลอดจนการประเมินวางแผนให้ ความช่วยเหลืออย่างตรงจุดร่วมกับทีมสหวิชาชีพในและนอกหน่วยงาน

4.6.2.5 กระบวนการประสานส่งต่อ

ในพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ตามมาตรา 20 และ มาตรา 22 ระบุถึงการรับตัวคนไร้ที่พึ่งและประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนมาตรา 23 กรณีที่คนไร้ที่พึ่งมากฎหมายคุ้มครองเฉพาะให้การคุ้มครองอยู่แล้ว ให้ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ส่งตัวคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงานที่คนไร้ที่พึ่งมี กฎหมายคุ้มครองเฉพาะ ทั้งนี้จะต้องมีการจัดเตรียมข้อมูล เอกสารสำคัญ ประวัติต่าง ๆ ให้ครบถ้วน สมบูรณ์เพื่อให้การดูแล ฟื้นฟู พัฒนามีความต่อเนื่อง

1. การดำเนินการประสานส่งต่อ สำหรับการประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่ง ขั้นตอนสำคัญคือ การประสานงาน ไม่ว่าจะเป็นการประสานทางโทรศัพท์ การประสานเป็นหนังสือ ราชการ รวมถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงาน บทบาทหลัก คือ “นักสังคมสงเคราะห์” จะต้อง มี เครือข่ายและทักษะในการปฏิบัติงานด้านการประสานงานเป็นอย่างดี เมื่อมีการประสานแล้ว นักสังคมสงเคราะห์ จะดำเนินการจัดเตรียมเอกสาร ลงพื้นที่เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงเพื่อนำมาบันทึกใน แฟ้มประวัติ และรวบรวมหลักฐานสำคัญก่อนส่งต่อ

...การส่งต่อคนไร้ที่พึ่ง ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เขาได้รับ จะต้องเตรียมเอกสารหลาย อย่าง และเอกสารเหล่านี้จะต้องมีความสมบูรณ์ครบถ้วน เช่น ประวัติทั้งหมดของ คนไร้ที่พึ่ง ประวัติการรักษา ข้อมูลการเยี่ยมบ้าน เอกสารสำคัญต่าง ๆ เป็นต้น แต่ถ้า ไม่ครบเราก็จะไปบอกหน่วยงานที่รับว่า ขาดตรงไหนจะนำมาส่งภายหลัง ขอติดตามให้ ก่อน หรือหากไม่ได้เลยจริง ๆ เราก็จะแจ้งหน่วยงานปลายทางให้รับรู้ รับทราบ. . . (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

สำหรับการประสานส่งต่อของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนั้น มีได้ ใน หลายกรณี เช่น การส่งตัวคนไร้ที่พึ่งไปรักษา การจัดหางาน ตลอดจนการส่งคืนสู่ครอบครัว รวมถึง การส่งตัวคนไร้ที่พึ่งไปยังศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต

...การประสานส่งตัวคนไร้ที่พึ่งนั้น สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะให้นักสังคมสงเคราะห์ ประสานเบื้องต้นก่อน รวมถึงบางรายต้องใช้ข้อมูลจากการเยี่ยมบ้าน และประเมิน ความพร้อมของครอบครัว รวมถึงการประเมินตัวคนไร้ที่พึ่งให้มีความพร้อมรอบด้าน ก่อนประสานส่งต่อ มีการจัดทำข้อมูลและชี้แจงกับครอบครัว หรือสถานประกอบการถึง การรักษาอาการ การติดตามการรับประทานยา นอกจากนี้ การประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งที่ มีความพร้อมในการทำงาน ประกอบอาชีพ แต่ไม่มีครอบครัว หรือยังขาดทักษะ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะส่งตัวคนไร้ที่พึ่งเหล่านี้ไปสู่ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะ ชีวิต หรือนำคนไร้ที่พึ่งเข้าร่วมโครงการบ้านน้อยในนิคม ทั้งนี้โดยความสมัครใจ ของคนไร้ที่พึ่ง เพื่อให้คนไร้ที่พึ่งเหล่านี้ได้ไปฝึกทักษะอาชีพ ทักษะชีวิตก่อนกลับคืนสู่ สังคม. . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

ในขณะเดียวกัน ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต มีการดำเนินการ ประสานส่งต่อไปคนไร้ที่พึ่งกลับคืนสู่ครอบครัว และเข้าสู่สถานประกอบการ ทั้งนี้จะมีการเตรียมความ พร้อมรอบด้าน และมีการประเมินโดยทีมสหวิชาชีพก่อนส่งต่อ

“...ภายหลังการฝึกทักษะต่าง ๆ แล้ว คนไร้ที่พึ่งจะได้รับการประเมินว่า มีความพร้อมกลับคืนสู่ครอบครัว ชุมชน สังคม หรือเข้าสถานประกอบการ เมื่อดูว่ามีความพร้อมจะเตรียม ความพร้อมให้ไปทดลองอยู่ และมีการติดตามอย่างใกล้ชิด ถ้าอยู่ได้เราจะจำหน่ายคนไร้ที่พึ่ง ให้สามารถ ไปใช้ชีวิตด้วยตนเอง...” (ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต, สัมภาษณ์, 29 มิถุนายน 2559)

จะเห็นว่า การประสานส่งต่อของหน่วยงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนั้น “นักสังคมสงเคราะห์” จะมีการประสานเบื้องต้นไปยังหน่วยงานปลายทางเพื่อนัดหมาย และ การเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน หรือสถานที่ปลายทาง รวมถึงมีการลงไปตามติดตามยังสถานที่นั้น ภายหลังการประสานแล้วจะดำเนินการด้านเอกสารและการเตรียมความพร้อมของคนไร้ที่พึ่งเอง ทั้งนี้ โดยความยินยอมของคนไร้ที่พึ่ง ซึ่ง “นักสังคมสงเคราะห์” มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการทั้งด้าน เอกสาร และการประสาน ตลอดจนการไปส่งตัวยังสถานที่นั้น ในฐานะผู้ให้ความคุ้มครอง กลุ่มเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม บางหน่วยงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับ การประสานส่งต่อนี้ อันเนื่องจาก “การขาดแคลน” นักสังคมสงเคราะห์ในหน่วยงาน ทำให้ระบบการทำงานยังใช้ “สัมพันธภาพ” มากกว่าระบบที่ “ชัดเจน”

2. ปัญหาและอุปสรรคในการประสานส่งต่อ ปัญหาหลักในการประสาน ส่งต่อ คือ หน่วยงานปลายทางปฏิเสธการรับ และ “ติดคิว” โดยเฉพาะหน่วยงานที่คนไร้ที่พึ่งมี กฎหมายเฉพาะคุ้มครอง ทำให้คนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการพัฒนา พันฟูที่เหมาะสม นั้นอาจกระทบถึง คุณภาพชีวิตของคนไร้ที่พึ่งได้ รวมถึง การประสานส่งต่อภายในเองก็ยังมีปัญหาและอุปสรรค เช่น

การปฏิเสธการรับตัวเพราะเอกสารไม่ครบถ้วน เป็นต้น แม้ว่าจะมีการใช้ระบบ “สัมพันธภาพ” แต่ก็ยังเกิดปัญหาในการประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่ง

“...ก่อนมีการแยกกรมฯ เราประสานฝากคนไร้ที่พึ่งง่ายเลย ทั้งบ้านพักเด็กและครอบครัว บ้านมิตรไมตรี แต่พอแยกกรมฯ คราวนี้ประสานส่งยากแล้ว แต่ก็ประสานไปก่อน...” (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

การปฏิเสธผู้ใช้บริการที่มีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะนั้น เป็นการขัดต่อหลักกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ในมาตรา 23 ซึ่งแม้กฎหมายจะกำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติก็ยังพบอุปสรรค ซึ่งส่งผลเสียต่อการรับบริการที่เหมาะสมของคนไร้ที่พึ่ง

“...การส่งต่อคนไร้ที่พึ่งไปหน่วยงานที่มีกฎหมายเฉพาะนั้นยากมาก คิวยาวมาก ถึง 100 กว่าจะได้เข้า นั่นทำให้คนไร้ที่พึ่งต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เฉพาะเจาะจง มีผลตรง ๆ เลย คือ สุขภาพไม่ดี ทั้งกายจิต กิจกรรมบางอย่างก็ทำไม่ได้...” (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

นอกจากนี้ ปัญหาอุปสรรคอีกประการ คือ การประสานส่งต่อมาแล้วแต่เอกสารไม่ครบถ้วน ไม่สมบูรณ์ ทำให้หน่วยงานปลายทางต้องมีหน้าที่เพิ่มขึ้น

“...บางหน่วยส่งต่อมาแล้วเอกสารทำมาไม่เรียบร้อย บ้านไม่เยี่ยม บัตรประชาชนไม่มี คนไร้ที่พึ่งไม่ยินยอม มันทำอะไรต่ออยาก เหมือนต้องมาเริ่มต้นทำใหม่หมด...” (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

ดังนั้น ในการประสานส่งต่อ หน่วยงานต้นทางจำเป็นต้องจัดการด้านเอกสารให้เรียบร้อย ครบถ้วนเนื้อหา และครบกระบวนการเพื่อการดูแล พื้นฟู พัฒนาที่ต่อเนื่องและเป็นการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ ในการประสานส่งต่อ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง

4.6.2.6 กระบวนการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ เพราะเป็นกระบวนการหนึ่งในการ “เคลื่อนไหวตัวเอง” เข้าไปในครอบครัว ชุมชน สังคม ของกลุ่มเป้าหมาย และในหลายหน่วยงานมักละเลยความสำคัญนี้ ซึ่งหน่วยงานอาจเห็นว่ามันไม่สำคัญ แต่ในหลักการแล้ว การติดตามและประเมินผลจะเป็น “เครื่องมือ” ในการป้องกันและสร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงได้ ซึ่งจะเป็นการลดบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานได้

“...ส่วนใหญ่ส่งไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งแล้ว เราก็ยังตามนะ เพราะจะได้รู้ว่า กลุ่มเป้าหมายเราเป็นยังไง...” (หัวหน้าชุดปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2559)

การติดตามถือเป็นการทำงานเชิงป้องกันอีกทางหนึ่ง

...เมื่อคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัวชุมชนแล้ว การติดตามจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยลดความเสี่ยงในการกลับมาเป็นคนไร้ที่พึ่งซ้ำ เพราะธรรมชาติของคนไร้ที่พึ่งเดิมนั้น บางรายมีพฤติกรรมเสี่ยง เช่น ดื่มสุรา บุหรี่จัด ซึ่งมีผลต่อสุขภาพกาย จิต และมีปฏิกริยากับยาที่รับประทานการที่เราลงไปติดตาม ให้คำแนะนำครอบครัวช่วยดูแล ก็จะทำให้ความเสี่ยงเหล่านี้ลดลง โดยขึ้นต่าสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะติดตามหลังกลับ 6 เดือน หรือ 1 ปี. . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

นอกจากนี้ การติดตามเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนการมีพลัง (Empowerment) ให้กับคนไร้ที่พึ่ง

“...การติดตามบางที เราก็กิ่งไปเพื่อเยี่ยมเยียน ให้กำลังใจ นำสิ่งของ หรืออุปกรณ์ที่จำเป็นไปให้ เขาก็มีความสุข เราก็มีความสุข. .” (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

จะเห็นว่าการติดตามและประเมินผลมีส่วนสำคัญในการเป็นเครื่องมือติดตามความเป็นไปของคนไร้ที่พึ่ง เพื่อประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน รวมถึงเป็นเครื่องมือในการทำงานเชิงป้องกัน และเสริมพลังให้กับคนไร้ที่พึ่งในอีกทางหนึ่ง

สรุปได้ว่า ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งหน่วยงานจะรับตัวคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ.2484 และพระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.2551 ซึ่งผู้แจ้งเหตุจะเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ เช่น ตำรวจ โรงพยาบาล มูลนิธิต่าง ๆ รวมถึงประชาชน ซึ่งเมื่อได้รับการแจ้งเหตุแล้วผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการคัดกรอง หรือให้ความช่วยเหลือตามสภาพปัญหาจำเป็นเร่งด่วน ก่อนจัดทำทะเบียนประวัติ ประเมิน วางแผนให้ความช่วยเหลือและให้การคุ้มครองต่อไป โดยในแต่ละหน่วยงานต่างมีเป้าหมายในการให้ความช่วยเหลือเหมือนกัน คือ การพัฒนากลุ่มเป้าหมายให้สามารถดำรงชีวิตได้ด้วยตนเอง และเป็นที่พึ่งพาให้แก่ผู้อื่น ซึ่งในการดำเนินกระบวนการดังกล่าวนี้ “นักสังคมสงเคราะห์” จะต้องมีการดำเนินการในฐานะ “นักจัดการรายกรณี” โดยมีบทบาทตั้งแต่กระบวนการรับและคัดกรอง การประเมิน วางแผนอย่างมีส่วนร่วมกับกลุ่มเป้าหมายและทีมสหวิชาชีพ ช่วยเหลือทางสังคมและการพิทักษ์สิทธิ ตลอดจนการประสานเครือข่าย ประสานทรัพยากรในการให้ความช่วยเหลือ เพื่อที่จะแก้ปัญหาที่ซับซ้อนของคนไร้ที่พึ่งอย่างยั่งยืน

4.6.3 การดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ได้กล่าวชัดถึงองค์ประกอบสำคัญในการบริการตั้งแต่บริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน การตอบสนองความต้องการและปัญหา การฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพ ตลอดจนการศึกษา สุขภาพ และกิจกรรมนันทนาการ โดยหลักสิทธิมนุษยชน การคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และธรรมชาติของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีบทบาทในการจัดบริการที่แตกต่างกันออกไป โดยแสดงให้เห็นถึงอัตลักษณ์และภารกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจน

4.6.3.1 การจัดการบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน จะประกอบด้วย บริการปัจจัยสี่ การเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจ การรักษาพยาบาล

1. การบริการปัจจัยสี่ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค แต่ละหน่วยงานจะจัดบริการตามบริบทของแต่ละพื้นฐาน ซึ่งทุกหน่วยงานจะได้รับงบประมาณหลักในการดำเนินงานด้านนี้ นั้นหมายความว่า ทุกหน่วยงานสามารถจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐานได้ทุกหน่วยงาน

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะมีเกณฑ์ในการเข้าพัก และจัดบริการพื้นฐาน การรักษาพยาบาล และการเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ

...เมื่อรับตัวคนไร้ที่พึ่งแล้ว จะให้คนไร้ที่พึ่งอาบน้ำ เปลี่ยนเสื้อผ้า ตัดผม โกนหนวด ก่อนจะให้รับประทานอาหาร และพิจารณาคนไร้ที่พึ่งเข้าพักตามอาคารและลักษณะของคนไร้ที่พึ่ง เช่น อาคารผู้สูงอายุ อาคารคนพิการ อาคารจิตเวช อาคารสำหรับแม่และเด็กขอทานต่างสัญชาติ เป็นต้น นอกจากนี้คนไร้ที่พึ่งทุกรายจะได้รับการตรวจโรค และให้การรักษาพยาบาล รวมถึงได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งกาย จิตโดยสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะจัดพื้นที่กิจกรรมไว้รองรับ. . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต จะดำเนินการจัดบริการขั้นพื้นฐาน โดยส่วนหนึ่งจะเป็นการดูแลตนเองของคนไร้ที่พึ่ง และส่วนหนึ่งจะใช้พี่เลี้ยงหรือผู้ดูแลเป็นฝ่ายสนับสนุนและบริการซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบริการลักษณะการพึ่งพาตนเองและการส่งเสริมการใช้ชีวิตอิสระของคนไร้ที่พึ่ง

“...ศูนย์ส่งเสริมฯ จะมีที่พักให้กับคนไร้ที่พึ่งเป็นบ้าน บ้านเป็นหลัง ๆ ให้คนไร้ที่พึ่งฝึกการดูแลตนเอง ดูแลสภาพแวดล้อม ทำกับข้าวกินเอง แต่ในเรื่องของการฝึกอาชีพก็ต้องให้พี่เลี้ยง ครูฝึกอาชีพ เป็นผู้ดูแลอย่างใกล้ชิด. . .” (ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต, สัมภาษณ์, 29 มิถุนายน 2559)

ขณะที่บางหน่วยพบปัญหาอุปสรรค เนื่องจากการปรับเปลี่ยนภารกิจ และการปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม เป็นผลให้บางหน่วยงานซึ่งมีภารกิจเดิม เปลี่ยนแปลงไป ซึ่ง “ไม่สอดคล้อง” กับบริบทและสภาพปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย แต่ก็ยังเป็นข้อจำกัดบนฐานของ “โอกาส” ในการที่จะเคลื่อนตัวไปทำงานกับชุมชนให้มากขึ้นของหน่วยงาน

“...การจัดบริการของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง บางหน่วยยังไม่มี อาคารที่พักสำหรับคนไร้ที่พึ่ง บางหน่วยก็ไม่มีครัว ก็ต้องอาศัยเครือข่าย เช่น โรงพยาบาล วัด ชุมชน เป็นต้น ในการดูแล แต่เราก็สนับสนุนเป็นสิ่งของอุปโภค บริโภคให้...” (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

ในการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีความมุ่งหวังให้กลุ่มเป้าหมาย “มีที่พึ่งพิง” ดังนั้น หน่วยงานทุกหน่วยจึงมีความพร้อมในการจัดบริการปัจจัยสี่ เพื่อเป็นสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานในการทำให้คนไร้ที่พึ่ง “กินอิ่ม มีที่พัก และได้รับการฟื้นฟู” ทั้งทางกายและจิต

2. การเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ ในมิตินี้ หน่วยงานที่ ดำเนินการเป็นหลักจะเป็นสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เนื่องจากมีทรัพยากร พื้นที่ ที่เหมาะสมกว่า หน่วยงานอื่น ๆ รวมถึงการมีนักวิชาชีพเฉพาะ เช่น นักจิตวิทยา พยาบาล เป็นต้น ทั้งนี้หน่วยงานอื่น ๆ ก็ได้มีการดำเนินการเช่นกัน แต่ไม่ได้มีทรัพยากรที่เพียงพอเท่า หรือจัดในลักษณะกิจกรรม ซึ่งในทางปฏิบัติบุคลากรสามารถประสานเครือข่ายในการให้ความช่วยเหลือ และฟื้นฟูเบื้องต้นได้

“...ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งก็ไม่ได้มีพื้นที่และอุปกรณ์ที่พร้อมขนาด สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง แต่เราก็จัดบริการให้ตามความเหมาะสมและกำลังที่จะทำได้ โดยมาก จะจัดเป็นกิจกรรมเล็ก ๆ น้อย ๆ กายบริหาร การรักษาความสะอาดของร่างกาย เป็นต้น...” (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

ขณะที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต จะมีความพร้อมในด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางกาย ทางจิต และสังคม ผ่านการจัดกิจกรรมโดย นักวิชาชีพเฉพาะ ตลอดจนการมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และฟื้นฟูสมรรถภาพ

...สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีการจัดกิจกรรมในลักษณะกิจกรรมบำบัดให้แก่คนไร้ที่พึ่ง เป็นประจำ มีการแบ่งเป็นชั่วโมงกิจกรรมที่หลากหลายในแต่ละสัปดาห์ เช่น กิจกรรม วาดรูประบายสี กิจกรรมอาชีพบำบัด การสานเสื่อ การสานตระกร้า การทำผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ทุกอย่างล้วนฝึกสมาธิ สติ การอยู่กับตัวเอง ในส่วนการฟื้นฟูทางกาย เราก็มี อุปกรณ์ในการออกกำลังกายให้กับคนไร้ที่พึ่ง ได้ไปออกกำลังกาย... (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

3. การรักษาพยาบาล ได้มีการใช้เครือข่ายและการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างหน่วยงานและโรงพยาบาลในพื้นที่ เพื่อจัดบริการการรักษาพยาบาล การตรวจโรคประจำปี หรือหน่วยพยาบาลเคลื่อนที่เข้ามาให้บริการในหน่วยงาน

“...เรามีเครือข่ายอยู่ เพราะเราทำงานเชิงพื้นที่ เราก็ใช้สัมพันธ์ภาพตรงนี้ เป็นเครื่องมือในการให้บริการ โรงพยาบาลเขาก็ยินดีช่วย...” (หัวหน้าชุดปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขูดรีดและคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2559)

สอดคล้องกับศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ในการประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งไปรับการรักษาพยาบาลเมื่อพบหรือประเมินว่าคนไร้ที่พึ่งจำเป็นต้องรับการรักษาพยาบาล ก่อนจะดำเนินการในขั้นต่อไป

...ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต จะมีการส่งคนไร้ที่พึ่งไปตรวจสุขภาพในโรงพยาบาลใกล้เคียง หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเบื้องต้นเพื่อเป็นการคัดกรอง หรือถ้าเจ็บป่วยก็ให้ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลโดยเราจะมีคนไปติดตามอยู่ตลอด และก็ได้รับความอนุเคราะห์จากโรงพยาบาลกรณีที่คนไร้ที่พึ่งไม่มีสิทธิการรักษาพยาบาลเลย ตรงส่วนนี้ก็ได้สร้างสัมพันธ์ภาพเอาไว้... (ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต, สัมภาษณ์, 29 มิถุนายน 2559)

ขณะที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ได้มีการทำบันทึกข้อตกลงกับทางโรงพยาบาลทั้งทางกาย ทางจิตอีกทั้งมีการประสานขอความร่วมมือโรงพยาบาลให้เข้ามาตรวจ ฉีดวัคซีน หรือ X-ray ปอด ให้กับคนไร้ที่พึ่งในหน่วยงาน

...การรักษาทางจิตค่อนข้างจะต่อเนื่อง เพราะคุณหมอแผนกจิตเวชนัดตลอด โดยในหนึ่งอาทิตย์จะพาคนไร้ที่พึ่งที่แพทย์นัดไปพบ เพื่อรับการรักษาและจ่ายยา โรงพยาบาลก็ให้ความร่วมมือดี จัดยาให้เป็นชุด และติดตามอาการอย่างต่อเนื่อง ในทางกายก็จะเป็นเรื่องการป้องกันโรค ก็จะมีการขอความร่วมมือโรงพยาบาลให้มาช่วยตรวจปอดมาฉีดวัคซีนป้องกันเอาไว้... (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

จะเห็นว่า การจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เป็นบริการแรก ที่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการดำเนินการให้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับความต้องการของคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจทำให้ไม่สามารถจะเข้าถึงบริการปัจจัยสี่ได้ อีกทั้งบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางกาย จิต และการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตทั้งสิ้น ทั้งนี้ คนไร้ที่พึ่งส่วนใหญ่เข้าไม่ถึงบริการเหล่านั้น สาเหตุประการหนึ่ง คือ “ความไม่รู้” ของคนไร้ที่พึ่งเอง ที่ไม่รู้ว่าจะไปรับบริการได้ในจุดใด ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการเคลื่อนตัวออกมาสำรวจปัญหา และความต้องการของคนไร้ที่พึ่ง ไปพร้อมกับการทำงานเชิง

ป้องกัน และ “นำ” บริการเหล่านั้นไปสู่คนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนประเมินความต้องการในทุกมิติ เพื่อการประสานทรัพยากรมาสู่คนไร้ที่พึ่งเหล่านี้

4.6.3.2 การคุ้มครองสวัสดิภาพ เป็นภารกิจหลัก ๆ หน่วยงาน ซึ่งมีการจัดบริการในด้านสังคมสงเคราะห์ การคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ การให้คำแนะนำปรึกษา รวมถึงการป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติแก่คนไร้ที่พึ่ง

1. การจัดการบริการด้านสังคมสงเคราะห์ ในแต่ละหน่วยงานจะมีนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งจะมียุทธศาสตร์เป็นนักจัดการรายกรณี (Case Manager) มีบทบาทหลักในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิ การให้คำปรึกษา การประเมินรายบุคคล การวางแผน และการประสานทรัพยากร ตลอดจนการประเมินและติดตามผล

...งานสังคมสงเคราะห์ มันมีมากกว่าการจ่ายเงินสงเคราะห์แล้วในตอนี้ การทำงานด้านทะเบียนราษฎร การทำงานร่วมกับผู้อื่น การประสานงาน งานวิชาการ นักสังคมสงเคราะห์รับผิดชอบไปดำเนินการ หรืองานหลัก ๆ อย่างพวกทำประวัติ แบบนี้ก็เป็นนักสังคมสงเคราะห์ หรือในระยะหลังก็มีนักพัฒนาสังคมมาช่วยดำเนินการเพื่อลดภาวะงานล้นมือของนักสังคมสงเคราะห์มาได้... (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย หรือการแทรกแซงให้ความช่วยเหลือ เป็นบทบาทและความรับผิดชอบหลักของนักสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ในแต่ละหน่วยงานไม่มีนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพที่ปฏิบัติงานเฉพาะ แต่จะมีการมอบหมายให้ นักพัฒนาสังคม พยาบาล หรือนักจิตวิทยา เป็นผู้ปฏิบัติงานแทน ซึ่งการปฏิบัติงานตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์นั้น องค์กรจำเป็นต้องมีความเข้าใจในบทบาท และความสำคัญของปัญหานี้

...หน่วยงานแต่ละหน่วยน่าจะมีแผนผังงาน ที่เห็นเด่นชัดว่า งานด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพเป็นภารกิจหลักสุดของทุกหน่วยงาน แล้วนักสังคมสงเคราะห์นี้แหละที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนตรงนี้ อย่างศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เวลาลงพื้นที่เมื่อได้รับการประสานมา นักสังคมสงเคราะห์จะลงไปในพื้นที่นั้นด้วยเพื่อสอบถามเท็จจริง และประเมินวางแผน หรือให้ความช่วยเหลือได้ทันท่วงที... (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

2. การคุ้มครองสิทธิ การพิทักษ์สิทธิ โดยหลักจะเน้นเรื่อง สิทธิการรักษาพยาบาล สิทธิทางทะเบียนราษฎร รวมถึงสิทธิตามกฎหมาย ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ จะเป็นผู้ดำเนินการพิทักษ์สิทธิให้กับคนไร้ที่พึ่ง

...ในลำดับแรก ๆ เราจะตามข้อมูล กรณีที่คนไร้ที่พึ่งให้ข้อมูลได้ ว่าเป็นคนที่ไหน มา
 ยังไง เป็นอะไรมา เพื่อที่จะหาให้ได้ว่าคนไร้ที่พึ่งเชื่อมโยงกับระบบอะไรบ้าง บางราย
 เป็นคนไร้ที่พึ่งเพราะไม่มีบัตรประชาชน บางรายเป็นคนไร้ที่พึ่งเพราะลืมาว่าตัวเองชื่อ
 อะไร มาจากไหน บางคนสิ้นสุดการรักษาจากโรงพยาบาลแต่ญาติไม่รับ ในเบื้องต้นเรา
 ต้องหาจุดของปัญหาให้พบ แล้วค่อย ๆ ดำเนินการแก้ไปที่ละจุด ต้องทำงานกับหลาย
 ฝ่ายเลย ทั้งโรงพยาบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาล ในการได้มาซึ่งสิทธิของ
 คนไร้ที่พึ่ง. . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

ขณะที่รูปแบบการพิทักษ์สิทธิในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เป็นการค้นหา
 ข้อเท็จจริงมาเพื่อประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

“...เรามักได้รับการประสานมาจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งให้ไปตาม
 พวกทะเบียนราษฎร ไปเยี่ยมบ้าน ไปหาข้อมูลมาเพิ่ม เราก็ยินดีปฏิบัติตาม เพื่อจะได้มาซึ่งสิทธิของ
 คนไร้ที่พึ่ง. . .” (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

นอกจากนี้ ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันและ
 คนไร้ที่พึ่ง มีการดำเนินการพิทักษ์สิทธิคนไร้ที่พึ่ง โดยการดำเนินการคัดกรองอย่างเข้มข้น โดย
 นักวิชาชีพที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน

...เราทำงานกับขอทานและคนเร่ร่อน จะพบเยอะเลยที่ปะปนกัน ขอทานบางคนเป็น
 คนไร้ที่พึ่ง คนเร่ร่อนบางคนก็เป็นคนไร้ที่พึ่ง แรก ๆ เลย คือ การให้ข้อมูล แจ้งสิทธิแก่
 คนไร้ที่พึ่งเหล่านั้นให้ทราบ เพราะเขาจะได้ตัดสินใจเข้ามาใช้บริการ ไม่ต้องไปเร่ร่อน
 ลำบาก นอกจากนี้ การที่เราทำงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ซับซ้อน เรายังต้องประเมิน คัด
 กรองอย่างละเอียดเพื่อประโยชน์สูงสุดของคนไร้ที่พึ่งเหล่านี้. . . (หัวหน้าชุดปฏิบัติการ
 ป้องกันและแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันและคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2559)

ในการคุ้มครองสิทธิ และการพิทักษ์สิทธิ โดยหลักการแล้ว “นักสังคม
 สงเคราะห์” มีบทบาทชัดเจนที่สุดในการดำเนินการจัดบริการด้านนี้ ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องมี
 ความเข้าใจและให้ความสำคัญ เนื่องจาก การพิทักษ์สิทธิจะต้องประยุกต์ใช้ทั้งความรู้ ทักษะ และ
 การสื่อสารให้ข้อมูลซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ที่มีประสบการณ์ จะเป็นผู้ที่สามารถประยุกต์ความรู้ ทักษะ
 ทักษะในการทำงานได้เป็นอย่างดี

3. การให้คำแนะนำปรึกษา เป็นบริการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน และ
 คนไร้ที่พึ่งมีความเข้าใจกันในความต้องการ และปัญหา ฉะนั้นการให้คำปรึกษานี้จึงเป็นบริการที่มี
 ความสำคัญ ที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถหาจุดเปลี่ยนพฤติกรรม ความคิดของคนไร้ที่พึ่งได้

...ในชั่วโมงให้คำปรึกษา จะมีนักสังคมสงเคราะห์ หรือนักจิตวิทยาเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ในการพูดคุย หรือ ให้คำแนะนำแก่คนไร้ที่พึ่งในด้านต่าง ๆ เช่น การใช้ชีวิต การแก้ไขปัญหา บางรายมีการให้กำลังใจแก่กัน การให้คำปรึกษานี้เป็นกิจกรรมที่ดีที่จะช่วยเราในเรื่องของการจัดบริการและการแก้ปัญหาย่อยอย่างมีส่วนร่วม เพราะไม่อย่างนั้นเราก็จะไปโดยไม่มีปลายทาง คนไร้ที่พึ่งบางรายเล่าเรื่องราวในชีวิตจนนักสังคมสงเคราะห์เห็นจุดขัดแย้ง และสามารถแก้ไขจุดขัดแย้งเหล่านั้นจนกลายเป็นโอกาสในการพัฒนาตนเองได้ก็มี. . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

นอกจากนี้ ยังมีการแนะนำ ให้คำปรึกษาในเรื่องของแหล่งบริการ ข้อมูลข่าวสารในเรื่องของช่องทางการทำงาน การมีที่อยู่อาศัย เป็นต้น

“...เจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งส่วนใหญ่มักจะแนะนำแหล่งบริการให้แก่คนไร้ที่พึ่ง เพื่อให้คนไร้ที่พึ่งรับรู้ และเข้าไปขอความช่วยเหลือเมื่อมีเหตุจำเป็น. . .” (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

การให้คำแนะนำปรึกษา เป็นบริการหนึ่งซึ่งจะช่วยลด “ช่องว่าง” ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้พบว่า นักสังคมสงเคราะห์มีบทบาทสำคัญต่อการจัดบริการในด้านการให้คำแนะนำปรึกษา

4. การป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 กำหนดบทบัญญัติตามความในมาตรา 27 ในเรื่องการป้องกันการเลือกปฏิบัติ ซึ่งคนไร้ที่พึ่งสามารถที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ได้รับการคุ้มครองได้ ทั้งนี้หน่วยงานอาจจัดให้มีคณะทำงานเพื่อการกลั่นกรองและป้องกันการเลือกปฏิบัติต่อคนไร้ที่พึ่ง หรือการกำหนดนโยบาย มาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันปัญหาดังกล่าว

...สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีการตั้งคณะกรรมการในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในหน่วยงานขึ้นมา บางสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีองค์ประกอบจากภายนอกหน่วยงานด้วย เพื่อใช้เป็นกลไกระดับปฏิบัติในการคุ้มครองและกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน และดำเนินการระดับพื้นที่เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน. . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

ขณะที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต มีการออกนโยบาย และ มาตรการในการให้บริการในส่วนนี้ ผ่านการจัดทำช่องทางในการสื่อสาร เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน ชั่วโมงให้คำปรึกษา เป็นต้น

“...คณะกรรมการยังไม่ได้ตั้ง อาจจะต้องรอความชัดเจนจาก ส่วนกลาง เรื่ององค์ประกอบ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทำได้เพราะคนไร้ที่พึ่งอยู่ที่นั่น ย่อมจะมีปัญหา บ้าง แต่เราเป็นหน่วยแรกรับและประสานส่งต่อ การแต่งตั้งคณะกรรมการก็ต้องพิจารณาอำนาจ หน้าที่ให้ชัดเจน จะได้ลดความซ้ำซ้อนการทำงานด้วย...” (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่า ยังมีช่องว่างของการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ตลอดจนความชัดเจนในการสื่อสาร การประสานงานระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง และหน่วยงาน ระดับภูมิภาค ทั้งนี้ การขับเคลื่อนในระดับนโยบาย จำเป็นต้องกระจายการรับรู้ และวิธีการไปยัง หน่วยงานให้รับทราบ เพื่อให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และสอดคล้องกันทั้งองค์กร

4.6.3.3 การส่งเสริมและพัฒนา หน่วยงานส่วนใหญ่มีการทำงานเชิงเครือข่ายใน การจัดบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนา การขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษาให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการส่งเสริมและพัฒนาคนไร้ที่พึ่ง

1. การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ การส่งเสริมการศึกษาและอาชีพ เป็นกิจกรรมที่มุ่งให้คนไร้ที่พึ่งได้รับโอกาสทางการศึกษา และมีทักษะในการประกอบอาชีพ มีรายได้ ซึ่งจะทำให้คนไร้ที่พึ่งรู้สึกถึงการมีคุณค่า ในแต่ละหน่วยงานจะมีการดำเนินงานส่งเสริมการศึกษาและ อาชีพที่แตกต่างกันออกไป

“...ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ก็ได้มีพื้นที่เพียงพอสำหรับจัดกิจกรรม อะไรขนาดนั้น จะมีก็เป็นการประยุกต์ เช่น การทำผักสวนครัวแนวตั้ง การจัดมุมเรียนรู้ มุมหนังสือ ให้กับคนไร้ที่พึ่งที่มาใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งก็ได้เท่าที่ทรัพยากรและพื้นที่จะมี...” (ผู้อำนวยการศูนย์ คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

ขณะที่ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอลาและคนไร้ที่พึ่ง มีการให้คำแนะนำแหล่งการศึกษานอกระบบแก่คนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนการแนะนำเรื่องการฝึกอาชีพใน สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งให้แก่คนไร้ที่พึ่งรับรู้ และตัดสินใจทั้งนี้โดยความยินยอมของคนไร้ที่พึ่ง

“...เรามีพื้นที่ก็จัดให้คนข้างนอกเข้ามาสอน มาทำกิจกรรมเกี่ยวกับการ ศึกษาและอาชีพบ้าง เพราะเป็นทางหนึ่งที่จะทำให้คนไร้ที่พึ่งได้มีความรู้ เปิดโลกทัศน์ นอกจากนี้ ยังแนะนำพวกการศึกษานอกโรงเรียนให้เขา รู้ เพื่อเป็นทางเลือกให้คนไร้ที่พึ่งได้ตัดสินใจอีกด้วย...” (หัวหน้าชุดปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอลาและคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2559)

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต เป็น หน่วยงานที่มีพื้นที่ทรัพยากร บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การเรียนรู้ ทั้งการศึกษาและ การพัฒนาทักษะอาชีพ

...การพัฒนาทักษะอาชีพของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมบำบัด เสียมากกว่า เราจะเน้นให้คนไร้ที่พึ่งได้ทำงานที่มันได้ฝึก และได้รายได้ด้วย นอกจากนี้ ก็ยังมีการส่งเสริมให้คนไร้ที่พึ่งไปทำงานภายนอก พอทำงานเสร็จก็กลับมานอน หรือไป หางานมาให้คนไร้ที่พึ่งทำในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทำ เช่น พับผ้า แพ็คของ เป็นต้น ในส่วนของการศึกษา ก็จะมีการแนะนำเรื่อง การศึกษานอกโรงเรียนให้คนไร้ที่พึ่ง สุดแล้วแต่ว่าเขาจะไปหรือไม่ ตอนนี้ก็มี 10 กว่ารายที่ไปเรียน นอกจากนี้ก็ยังมีการให้ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสายของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอีกด้วย. . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

สอดคล้องกับ ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต

...หน่วยงานเราส่งเสริมในเรื่องของทักษะอาชีพ และทักษะชีวิต ที่จำเป็นใน การดำรงชีวิตด้วยตนเองอาชีพ ให้จัดการตนเอง เช่น ไปขายของเองโดยที่ไม่ต้องมีใคร คอยควบคุม ในส่วนกิจกรรมก็จะมีในเรื่องของการทำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับบริบทนั้น ๆ ในอนาคตอาจจะมีการขยายผลผลิตภัณฑ์ การสร้างแบรนด์ (เครื่องหมายการค้า) แล้ว ใส่คุณค่าลงไป นอกจากนี้ ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตมีการประสานส่งตัว คนไร้ที่พึ่งเข้าสู่สถานประกอบการ ซึ่งก็ยังคงดำเนินการอยู่ถ้าคนไร้ที่พึ่งมีความพร้อม ... (ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต, สัมภาษณ์, 29 มิถุนายน 2559)

จะเห็นว่า บริการด้านการฟื้นฟูและพัฒนาคนไร้ที่พึ่ง เป็นบริการที่จัด ขึ้นเพื่อให้คนไร้ที่พึ่งสามารถมี “เครื่องมือ” ความรู้ ทักษะติดตัวไปใช้ในการดำเนินชีวิต และสามารถ ใช้ “เครื่องมือ” นี้ในการพึ่งพาตนเอง ทั้งนี้ หน่วยงานในหลายหน่วย ยังขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และยังมีบริการที่ไม่หลากหลาย ส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมทางการเกษตรซึ่งไม่ตอบสนองต่อ ความต้องการที่แท้จริงของคนไร้ที่พึ่ง กล่าวคือ บริการฟื้นฟูนี้ไม่ได้ไปตอบ “ธรรมชาติ” หรือ “ศักยภาพ” ของคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาคนไร้ที่พึ่งซ้ำ

2. การส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม และการป้องกันปัญหา คนไร้ที่พึ่ง การทำงานเพื่อการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม นั้นมีการดำเนินการร่วมกัน หลายฝ่าย ทั้งภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษาร่วมกันทำ มีการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่าง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และเทศบาลนครทั่วประเทศ 30 แห่ง ในการพัฒนาระบบการคุ้มครองใน ชุมชนและการสร้างความเข้าใจและการยอมรับในชุมชน ซึ่งเทศบาลนครจะมีหน้าที่หลักในการดำเนินการ เชิงรุก จัดกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ที่มีส่วนช่วยสร้างความเข้าใจ การยอมรับและการป้องกันปัญหา คนไร้ที่พึ่ง ขณะที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจะให้การสนับสนุนในด้านทรัพยากร บุคลากร ความรู้ ทักษะ เป็นต้น ซึ่งทั้งสององค์กรนี้มีส่วนช่วยในการสร้างและพัฒนาระบบการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

“...ปัจจุบันมีการดำเนินการเชิงป้องกัน และการสนับสนุนการสร้างโอกาสในสังคม มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ การทำ Mini Research สสำรวจความคิดเห็นเพื่อสร้างการรับรู้ และให้สังคมเปลี่ยนวิธีคิดวิธีมองคนไร้ที่พึ่ง...” (หัวหน้าชุดปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2559)

นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินโครงการรณรงค์ให้ความรู้ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือ แก่คนไร้ที่พึ่ง ให้กับสังคมรับรู้รับทราบ เพื่อเป็นเครือข่ายในการป้องกันและเฝ้าระวัง รวมถึงการมีเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นกลไกเชิงพื้นที่ในการสำรวจ แจ้งข่าว หรือประสานเบื้องต้น ก็ทำให้งานด้านการส่งเสริมและการสนับสนุนโอกาสทางสังคม ขับเคลื่อนไปได้

...สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีการสนับสนุนให้อาสาสมัครเข้ามามีส่วนร่วมในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงการทำงานลักษณะเครือข่าย การดึงภาคเอกชนเข้ามาทำกิจกรรมภายใน หรือการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานรอบข้างที่มีทรัพยากรเพียงพอแล้ว ส่งมายังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ต่อไป ทำให้ได้เห็นพลังของเครือข่ายมีหน่วยงาน องค์กรเอกชนเข้ามามากมาย แล้วเราก็จะประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลผ่านการเข้ามาของเขา ปัจจุบันก็มีหลากหลายหน่วยงานจะเข้ามาให้ออกาสกับคนไร้ที่พึ่ง เช่น เองงานมาให้ทำ มาอุดหนุนผลิตภัณฑ์ เป็นต้น... (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

3. การสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีที่อยู่อาศัย การสนับสนุนเรื่องที่พักอาศัย จำเป็นต้องอาศัยเครือข่ายในการจัดบริการ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งนี้ในบทบาทของหน่วยงานมีหน้าที่ในการให้ข้อมูล การจัดหา และการสนับสนุนการรวมตัวของคนไร้ที่พึ่งในการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

“...ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งส่วนใหญ่จะจัดหาที่พักชั่วคราวระหว่างประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งที่พักชั่วคราวนี้ก็อาจจะเป็นพื้นที่ของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเอง หรือในชุมชน...” (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

ขณะที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต จะมีแนวทางในการดำเนินการจัดหา หรือสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งมีที่พักอาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งก็อาศัยเครือข่ายเช่นเดียวกัน

...สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ส่วนใหญ่จะทำงานกับครอบครัวเดิมของคนไร้ที่พึ่ง การลงไปเยี่ยมบ้าน ประเมินครอบครัว และการติดตามสามารถทำให้คนไร้ที่พึ่งกลับไปใช้ชีวิตกับครอบครัวได้ นอกจากนี้ เรายังส่งคนไร้ที่พึ่งเข้าสู่สถานประกอบการด้วย ไป

พักกับเขาเลย เราติดตามอย่างเดียว เพราะเรามีเครือข่ายที่สนับสนุนอยู่มาก. . .
(ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

“ . . . ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิตก็มีการดำเนินงานในลักษณะ
เครือข่ายสถานประกอบการที่ยินดีที่จะรับคนไร้ที่พึ่งไปดูแล อุปการะ เราก็จะส่งเสริม สนับสนุนใน
ตรงนี้และมีการติดตามผลอยู่ตลอด. . . ” (ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต, สัมภาษณ์,
29 มิถุนายน 2559)

4. การพัฒนาคุณภาพชีวิต องค์ประกอบของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี
ประกอบด้วย ความจำเป็นพื้นฐาน สุขภาพ ความสุข ความพอใจ สภาพแวดล้อม องค์ประกอบเหล่านี้
เมื่อคนไร้ที่พึ่งได้รับการตอบสนองจะมีผลทำให้คนไร้ที่พึ่งมีคุณภาพชีวิต ทั้งนี้หน่วยงานในสังกัดกรม
พัฒนาสังคมและสวัสดิการจัดให้มีบริการสวัสดิการสังคมเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้

. . . การพัฒนาคุณภาพชีวิตส่วนใหญ่ เราจะจัดบริการขั้นพื้นฐานให้เข้าถึง
คนไร้ที่พึ่ง การนำพาสู่สิทธิ การให้ความรู้ การฝึกทักษะต่าง ๆ รวมถึงการให้ทางเลือก
แก่คนไร้ที่พึ่งตามความต้องการและสมัครใจ อย่างถ้าเป็นบ้านมิตรไมตรี (ศปช.) จะเป็น
บ้านเปิดให้คนเหล่านี้ได้เข้ามาอาบน้ำ เปลี่ยนเสื้อผ้า มานอน หรืออยากกลับบ้านเราก็
จะไปส่ง ให้ค่ารถ มันเป็นสวัสดิการเบื้องต้นที่ให้เรา. . . (หัวหน้าชุดปฏิบัติการป้องกัน
และแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2559)

ขณะที่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จะเน้นการ
ดูแล พัฒนาและฟื้นฟู

. . . คนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองทุกคนจะได้รับบริการขั้นพื้นฐาน ตามกระบวนการที่
มาตรฐาน โดยนักวิชาชีพ เราพยายามจะทำให้ทุกกระบวนการให้คนไร้ที่พึ่งเกิดความพึง
พอใจ ตั้งแต่วิธีการทำงาน สถานที่ และสภาพแวดล้อม ทุกอย่างทำไปเพื่อให้คนไร้ที่พึ่ง
รู้สึกถึงการมีพลัง มีความสุข กินข้าวครบ 3 มื้อ ได้ทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น มีรายได้ มี
สิทธิ. . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

จะเห็นว่า ในการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่
พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 หน่วยงานมีความพร้อมอยู่ในระดับหนึ่ง โดย
พบว่า แต่ละหน่วยงานมีเป้าหมายในการให้บริการสอดคล้องกัน นั่นคือ มุ่งให้คนไร้ที่พึ่งมีคุณภาพชีวิต
ที่ดีจากบริการที่จัดให้ โดยดึงการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนให้เข้ามา “ร่วม” จัดบริการแก่คนไร้ที่พึ่ง
ทั้งนี้ บริการที่หน่วยงานจัดให้นั้นยังไม่ครอบคลุมและตอบสนองต่อสถานการณ์ปัญหาของ
กลุ่มเป้าหมายทั้งหมด เนื่องจากหน่วยงานยังขาดฐานข้อมูลสำคัญ ตลอดจน ข้อจำกัดทางพื้นที่ที่ยังไม่
เอื้อต่อการจัดบริการ บุคลากรยังขาดความ “เข้าใจ” ในกฎหมาย และหน่วยงานยังขาดความชัดเจน

ในระบบงานบางประการ โดยเฉพาะประเด็นการป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งยังขาดความชัดเจน จากกลไกระดับนโยบาย ว่าจะดำเนินไปในทิศทางใด

4.6.4 ปัจจัยที่สนับสนุนต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไร้ที่พึ่ง

4.6.4.1 ปัจจัยองค์กร

ในปัจจัยด้านองค์กร หน่วยงานจำเป็นต้องมีทิศทางที่ชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ต้องมีการบริหารจัดการองค์กรที่ประสิทธิภาพ และการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ ตลอดจนสิ่งสำคัญคือ การกำหนดวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ แผนงบประมาณ การวางอัตรากำลัง ที่มาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร

1. นโยบาย แผนงาน โครงการ เป็นปัจจัยหลักที่จะนำมาสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้นโยบายส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยส่วนกลาง ซึ่งจะกำหนดตัวชี้วัดและแนวทางมาเพื่อให้หน่วยงานนำมาปฏิบัติ หน่วยงานส่วนใหญ่จึงมีการถ่ายทอดข้อมูลซึ่งหัวหน้าหน่วยงานจะจัดให้มีการประชุมเป็นรายสัปดาห์ หรือรายเดือน เพื่อชี้แจงและนำสู่การปฏิบัติในรูปของโครงการ

... เราต้องปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก และปฏิบัติงานตามนโยบาย งานตามภารกิจหลัก เราปฏิบัติอยู่แล้ว แต่งานนโยบายเราต้องมีการชี้แจง ถ่ายทอด อย่างเรื่องคำรับรองตัวชี้วัด มันเป็นเรื่องยากนะสำหรับผู้ปฏิบัติ การรับนโยบายมาสู่การปฏิบัติจะต้องพูดกันสื่อสารกันให้เข้าใจ มีประชุมประจำเดือนบ้าง หรือเรียกประชุมเป็นรายกรณีไป ทั้งนี้การจะทำให้คนไร้ที่พึ่งมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นนโยบายเป็นส่วนสำคัญมาก และนโยบายต้องมาจากสถานการณ์และบริบทของหน่วยงาน และกระแสของปัญหานั้น ๆ . . . (หัวหน้าชุดปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2559)

เช่นเดียวกับกับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต ที่เห็นว่า นโยบายเป็นปัจจัยหลักที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไร้ที่พึ่ง

“... ถ้านโยบายมุ่งเป้าหมายชัดเจน การทำงานก็ชัดเจน ผลลัพธ์ก็จะชัดเจน. . .” (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

นอกจากนี้ แผนงานก็มีส่วนสำคัญ ทั้งนี้แผนงานควรถูกกำหนดอย่างมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของ

“... ต้องกำหนดร่วมกัน จึงจะได้แผนงานที่สามารถช่วยเหลือหรือพัฒนาคนไร้ที่พึ่งอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะนำมาซึ่งกิจกรรมที่ดี ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไร้ที่พึ่ง. . .” (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

2. งบประมาณ ระบบงบประมาณหรือการวางแผนงบประมาณที่ดี จะทำให้เกิดการบริหารจัดการที่คล่องตัว มีสภาพคล่อง และได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การวางแผนงบประมาณส่วนใหญ่หน่วยงานจะเป็นผู้วางแผน โดยการสำรวจ ติดตามและประเมินผลหน่วยงานตนเองทั้งด้านทรัพยากร กลุ่มเป้าหมาย บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนงาน โครงการ ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น

...งบประมาณสำคัญมาก ถ้าวางแผนงบประมาณไม่รอบคอบ จะมีผลต่อการทำงานทั้งปี เราต้องสำรวจสภาพและประเมินทุกอย่างว่าตรงไหนยังขาด ตรงไหนพอจะปรับปรุงได้ แล้วเราจะเขียนหลักการเหตุผลให้ชัด เพื่อรับการจัดสรรงบประมาณ. . . (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

3. บุคลากร ปัญหาเรื่องโครงสร้างอัตรากำลังเป็นปัญหาหลักของทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจำเป็นต้องอาศัยนักวิชาชีพที่มีความชำนาญเฉพาะ ฉะนั้นการแก้ไขปัญหานี้ ทำได้โดยการใช้เครือข่ายอาสาสมัคร การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้สามารถมีความรู้ มีศักยภาพ และสมรรถนะในการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

“...บุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้ดูแลคนไร้ที่พึ่งได้อย่างไม่ทั่วถึง หรือไม่มีความรู้ ตอนนี้เจ้าหน้าที่หนึ่งคน ต้องดูแลคนไร้ที่พึ่ง 31 คน ซึ่งเยอะมาก ต้องจูงใจให้เขาทำงานกับเราไว้ จะพัฒนาบุคลากร หรือพาไปอบรมต่าง ๆ . . .” (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

“...อาสาสมัครมาช่วยได้เยอะเลย อย่างการจัดยา จัดกิจกรรม หรือเครือข่ายที่เข้ามาช่วยเหลือ ก็ผ่อนคลายความเครียดให้บุคลากรได้เยอะ. . .” (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

4.6.4.2 ปัจจัยด้านบริการ

ในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ดังความตามมาตรา 3 ถึงนิยามการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ที่สะท้อนองค์ประกอบสวัสดิการสังคมตามความหมายกว้าง ครอบคลุมมิติองค์กรรวมของมนุษย์ ฉะนั้นการจัดบริการจึงต้องมีการจัดระบบการให้บริการในหน่วยงานให้ชัดเจน เป็นขั้นตอน และครอบคลุมองค์ประกอบอย่างครบถ้วน และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและกฎหมาย

1. กระบวนการให้บริการ หน่วยงานจำเป็นต้องมีแนวปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในหน่วยงานรับรู้และเข้าใจในกระบวนการขั้นตอน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานเป็นไปตามกระบวนการ

“...ทำงานตามกระบวนการ เป็นไปตามขั้น ตามตอน และมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้เราไม่หลง เติดยังไงก็ถูกทาง...” (ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต, สัมภาษณ์, 29 มิถุนายน 2559)

“...สิ่งสำคัญ คือ แนวปฏิบัติ ถ้าแนวปฏิบัติมาจากการสร้างร่วมกัน รับรู้ร่วมกัน เข้าใจร่วมกัน เวลาทำงานมันก็จะอิน และทำงานได้อย่างรวดเร็ว...” (หัวหน้าชุดปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 1 กรกฎาคม 2559)

2. การบริการสวัสดิการสังคม เป็นภารกิจหลักของหน่วยงานในการจัดบริการ กิจกรรมในการป้องกัน แก้ไข ช่วยเหลือ พัฒนาคนไร้ที่พึ่งให้ครอบคลุมองค์ประกอบของการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทั้งนี้ในการจัดบริการสวัสดิการสังคม จะต้องคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของกลุ่มเป้าหมาย

“...การจัดบริการสวัสดิการสังคมให้เป็นไปตามมาตรฐานจะช่วยให้คนไร้ที่พึ่งเข้าถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น...” (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

4.6.4.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงควรมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง ทั้งการประเมินตนเอง การประเมินความพึงพอใจ รวมถึงการประเมินการให้บริการอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม

1. ความต่อเนื่องในการดำเนินงาน การทำงานที่ลดความซ้ำซ้อน และการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับเครือข่าย จะช่วยให้การทำงานเกิดความต่อเนื่อง ทั้งนี้ หน่วยงานจำเป็นต้องหาภาคีหลักในการดำเนินงานร่วมกัน

...การทำงานในพื้นที่อาจจะไปซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้เกิดช่องว่าง งานไม่เดิน หรือเดินแต่ต้องลำบากกว่าเดิม ลำบากทั้งเรา ลำบากทั้งคนไร้ที่พึ่ง เราจะต้องทำงานไปด้วย สำรวจต้นทุนทางสังคมไปด้วย เมื่อเจอแล้วอาจจะจัดเวทีคุยกัน วางแนวทางให้สอดคล้องกับภารกิจของแต่ละหน่วยงาน... (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2559)

2. การติดตามประเมินผล ในการทำงานจะต้องมีการติดตามประเมินผล ตั้งแต่ประเมินนโยบาย ประเมินแผนงาน โครงการ ประเมินแผนงบประมาณ เพื่อจะใช้ผลการประเมินนั้นเป็นข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจ เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงาน

“...การติดตามประเมินผลสำคัญมาก เพราะทำให้องค์กรมีมาตรฐาน หรือไม่มีก็อยู่ที่กระบวนการนี้ การทำงานในทุกกระบวนการจึงควรมีการทบทวนว่ามันคุ้มค่าไหมกับสิ่ง

ที่ลงทุนไป ถ้าขาดทุนเราอาจต้องปรับเปลี่ยนวิธี เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ. . .” (ผู้ปกครองสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง, สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2559)

จะเห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไร้ที่พึ่งเกิดจากหลากหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยด้านบริหารจัดการที่ดีในองค์กร ตั้งแต่การรับนโยบายมาวางแผนงานโครงการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงาน ปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ทั้งด้านบุคลากร ที่สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดบริการสวัสดิการสังคม ทรัพยากรต่าง ๆ เครื่องมือในการทำงาน งบประมาณ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจัดบริการทั้งสิ้น ทั้งนี้ ปัจจุบันปัญหาหลักในการดำเนินงาน คือ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการให้บริการ โดยเฉพาะศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ในด้านสถานที่ ซึ่งปัจจุบันบางหน่วยงานยังไม่มีพื้นที่และบริเวณที่เอื้อต่อการคุ้มครองสวัสดิภาพคนไร้ที่พึ่ง และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในหลายหน่วยงานยังขาด “นักสังคมสงเคราะห์” ซึ่งเป็นวิชาชีพที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการ แก้ไขปัญหา ตลอดจนการประสานทรัพยากรเพื่อให้ความคุ้มครอง ช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง

4.7 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557” ทำให้ค้นพบข้อมูลสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

4.7.1 การปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีการในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

4.7.1.1 ฐานคิดว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จากการศึกษาทำให้ค้นพบและเข้าใจความหมายและวิธีการของการคุ้มครองทางสังคม ซึ่งเป็นแนวคิดในการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคม เมื่อกล่าวถึงการคุ้มครองกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จำเป็นต้องคำนึงถึง “สิทธิ” และ “การเข้าถึงสิทธิ” (ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธุ์, 2550, น. 7) ฉะนั้น เมื่อมองคนไร้ที่พึ่งด้วยฐานคิดการคุ้มครองทางสังคม จะพบว่า บุคคลใดก็ตาม หรือแม้แต่คนไร้ที่พึ่งจะต้องมี “หลักประกันในการดำเนินชีวิต” โดยหลักประกันนี้ควรครอบคลุมปัจจัยพื้นฐาน และนำมาซึ่งความมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 มุ่งให้ความสำคัญกับคนไร้ที่พึ่งในฐานะ “มนุษย์ที่มีศักดิ์ศรี” โดยมองว่า กลุ่มบุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลที่ประสบกับปัญหาและอยู่ในสภาวะยากลำบาก ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาระดับเศรษฐกิจและสังคม มิใช่ปัญหาจากปัจเจกบุคคล หรือวาทกรรมว่าด้วย “คนจนคือคนขี้เกียจ” ดังนั้นการบังคับใช้กฎหมายนี้จึงปฏิเสธวิธี

คิดแบบดั้งเดิม และมองว่า กลุ่มเป้าหมายนี้สมควรได้รับ “สิทธิ” และ “สวัสดิการสังคม” ตามหลักสิทธิมนุษยชนและในฐานมนุษย์

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในบทบัญญัติของกฎหมาย โดยเฉพาะมาตรา 3 ที่ระบุถึง “การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” จะพบ “ระบบสวัสดิการสังคม” ที่มีความหมายกว้างขวางครอบคลุมในมิติองค์รวม (Holistic) ซึ่งสะท้อนการบริการสวัสดิการแบบบูรณาการและ “เปิด” พื้นที่ให้กับภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการ ซึ่งแตกต่างจากการจัดบริการแบบเดิม ที่เน้นเชิงสงเคราะห์แบบแยกส่วน ทั้งนี้จะพบว่า กฎหมายได้กำหนดกลไกระดับนโยบายและภาคประชาสังคมเพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงาน และขับเคลื่อนการคุ้มครองกลุ่มเป้าหมายอย่างเชื่อมโยงเป็นระบบ

ฐานคิดในการมองคนไร้ที่พึ่ง ถูกมองเปลี่ยนไป จากเดิมสังคมมองว่าคนเหล่านี้เป็นผู้สร้างปัญหา และสร้างความน่ารังเกียจรำคาญ หากในภาพความเป็นจริงสะท้อนมุมมองอันน่าเหลือเชื่อของคนกลุ่มนี้ โดยพบว่า คนไร้ที่พึ่งผู้ซึ่งขาดโอกาส ขาดแรงจูงใจ และไม่มีทักษะหรือศักยภาพ กลับเป็นนักต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดของชีวิต โดยมุ่งแสวงหาสวัสดิการเพื่อให้ตนเองอยู่รอด บนศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ แม้ว่าการใช้ชีวิตของเขามักถูกมองว่า “ไม่มั่นคง” ก็ตาม

4.7.1.2 กลไกการขับเคลื่อนกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เมื่อพิจารณาจากบทกฎหมายแล้ว จะพบว่า กฎหมายมีการกำหนดกลไกหลัก ๆ ได้แก่ กลไกระดับนโยบายในมาตรา 5 ซึ่งกล่าวถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (ระดับชาติ) และคณะอนุกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ในการทำหน้าที่ออกอนุบัญญัติต่าง ๆ ปัจจุบัน พบว่ามีคณะอนุกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทั้งสิ้น 6 คณะ ได้แก่

1. คณะอนุกรรมการพัฒนามาตรการกลไกเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีหน้าที่ในการจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรการ แนวปฏิบัติ แผนงานเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
2. คณะอนุกรรมการประเมินและติดตามผลการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งของหน่วยงานระดับปฏิบัติการ
3. คณะอนุกรรมการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียนราษฎร มีหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูล และดำเนินการด้านการพิทักษ์สิทธิแก่กลุ่มเป้าหมาย
4. คณะอนุกรรมการพิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่พิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน กรณีที่คนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครอง หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

5. คณะอนุกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัด มีหน้าที่ในการสร้างและพัฒนาระบบการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในจังหวัด ซึ่งมีหน่วยงานระดับปฏิบัติการอยู่ทุกจังหวัด

6. คณะอนุกรรมการสหวิชาชีพเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เพื่อจัดทำนโยบาย มาตรการ แผนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่เชื่อมโยงทั้งระบบและกระบวนการ ตลอดจนการประสานเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

นอกจากนี้ ยังมีกลไกระดับปฏิบัติการตามมาตรา 14 และมาตรา 16 โดยการประกาศจัดตั้ง “สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” และ “ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง” เป็นหน่วยงานในกำกับ เพื่อดำเนินการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้การทำงานของระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน โดยหน่วยงานระดับนโยบายจะออกวิธีการ แนวทางการปฏิบัติมาเพื่อให้หน่วยงานนำมาสู่การปฏิบัติ ผ่านกลไกของการติดตามประเมินผล ซึ่งมีคณะอนุกรรมการประเมินและติดตามผลการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เป็นผู้ประเมิน และคณะอนุกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัด จะเป็นผู้ดำเนินการในระดับพื้นที่ โดยมีการจัดประชุมชี้แจงอนุบัญญัติต่าง ๆ ที่คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกำหนดแก่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดเวที “ซักซ้อม” ทำความเข้าใจในตัวกฎหมายและอนุบัญญัติ รวมถึงแนวทางในการดำเนินงานเพื่อนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติ

4.7.1.3 ประโยชน์ที่คนไร้ที่พึ่งได้รับจากกลไก การประกาศจัดตั้งศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งขึ้นเป็นกลไกระดับปฏิบัติการนั้นเพื่อรองรับกับบทบัญญัติทางกฎหมาย

ประการแรก กลไกมีส่วนช่วยให้คนไร้ที่พึ่งสามารถ “เข้าถึง” บริการสวัสดิการสังคมได้อย่าง “สะดวก” และ “ได้มาตรฐาน” ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกำหนด ซึ่งหากพิจารณาจะพบว่า ในเชิงพื้นที่หรือเชิงปริมาณ หน่วยงานจะมีอยู่ทุกจังหวัดในประเทศไทย ทำให้คนไร้ที่พึ่งสามารถไปรับบริการได้ตามความต้องการ นับเป็นการขยายเครือข่ายในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่กว้างขวางขึ้น แต่ในเชิงคุณภาพนั้น จะต้องพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน ทั้งนี้จากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ทำให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีการวิเคราะห์ภารกิจงานของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย โดยกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่ง จะดูแลโดยกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งเมื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างและภารกิจนั้น ทำให้หน่วยงานบางหน่วยประสบกับข้อจำกัดในด้าน “สถานที่” “ทรัพยากร” และ “บุคลากร” ในการให้บริการตามกรอบมาตรฐาน โดยเฉพาะศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ที่ผู้บริหารหน่วยงานเองก็กล่าวว่า “ก็ไม่ได้มีพื้นที่เพียงพอสำหรับจัดกิจกรรมอะไร” เพราะข้อจำกัดดังกล่าว

ประการต่อมา กลไกในระดับต่าง ๆ มีส่วนที่ช่วยลด “ช่องว่าง” ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมาย โดยในอดีตบริการใน “สถานสงเคราะห์” ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนไร้ที่พึ่งได้ อีกทั้งการให้บริการยังมีการใช้อำนาจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนกฎระเบียบที่มากมาย ขาดความเป็นอิสระ ทำให้คนไร้ที่พึ่ง “ไม่ประสงค์” จะเข้ารับบริการในสถานสงเคราะห์ (ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธุ์, 2550, น. 97) ทั้งนี้เมื่อกลไกได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เป็นการ “ยกระดับ” การบริการ และช่องทางในการเข้าถึงสิทธิ ของคนไร้ที่พึ่งมากยิ่งขึ้น ซึ่งกลไกหลัก คือ การร้องเรียนเมื่อคนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครอง หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง แต่ในทางปฏิบัติหน่วยงานยังขาดความชัดเจนในการทำงานประเด็นนี้ ซึ่งผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ได้กล่าวว่า “. . . อาจจะต้องรอความชัดเจนจากส่วนกลาง. . .” ดังนั้น หน่วยงานส่วนกลางในฐานะกลไกการประสานงานเพื่อเชื่อมโยงระดับนโยบายและระดับปฏิบัติจำเป็นต้องมีการชี้แจงและกำหนดขอบเขตการทำงานให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์สูงสุดของกลุ่มเป้าหมาย

4.7.1.4 ข้อท้าทายที่กฎหมายยังครอบคลุมไปไม่ถึง แม้ว่ากฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจะสะท้อนมิติใหม่ในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง แต่ยังพบข้อจำกัดโดยในมาตรา 14 กำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในระดับปฏิบัติ แต่ไม่ได้กำหนดถึง “การสนับสนุน” ในเชิงการบริหารทั้งด้านองค์กร (อาคารสถานที่) งบประมาณ เครื่องมือ หรือบุคลากร ซึ่งมีผลถึงระบบการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จำต้องมีการจัดบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของคนไร้ที่พึ่ง

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในกฎหมาย บทบาทและหน้าที่ของกลไกระดับปฏิบัติการ พบว่า กระบวนการให้ความช่วยเหลือนั้น สะท้อนการทำงานในบทบาทของ “นักสังคมสงเคราะห์” แต่ในบทบัญญัติของกฎหมายยังกล่าวไปไม่ถึงและไม่ได้ระบุชัด และระบุครอบคลุมแค่กลไกระดับนโยบาย โดยเห็นจากมาตรา 5 ทั้งนี้สืบเนื่องจาก ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานหลาย ๆ ท่าน ต่างให้ความสำคัญกับ “นักสังคมสงเคราะห์” ในฐานะ “นักจัดการรายกรณี” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บทบาทนี้สำคัญมากในกลไกการขับเคลื่อนระดับปฏิบัติการ ซึ่งในปัจจุบันนักสังคมสงเคราะห์จะต้องผ่านกระบวนการเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นนักสังคมสงเคราะห์รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ.2556

และข้อท้าทายที่สำคัญ คือ ประเด็นการทำงานกับครอบครัว ชุมชน โดยผลการศึกษาของ บุญเลิศ วิเศษปรีชา (2552) ศึกษาสาเหตุของการมีตัวตนของ “คนไร้บ้าน” ซึ่งเป็นนิยามหนึ่งของ “คนไร้ที่พึ่ง” พบว่า ความอ่อนแอของสถาบันครอบครัว ชุมชน มีประวัติการไม่ได้รับการยอมรับ หรือถูกตัดโอกาส การไม่มีที่อยู่อาศัย ล้วนเป็นเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหานี้ ซึ่งกฎหมายไม่ได้ครอบคลุมไปถึง จะให้ได้จากมาตรา 3 ในมติความของการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และมาตรา 14 และ

16การตั้งกลไกระดับปฏิบัติการ ซึ่งมุ่ง “สร้าง” และ “จัดตั้ง” สถานรองรับที่ได้มาตรฐาน ซึ่งก็เป็นสิ่งดี หากแต่ ต้นเหตุของปัญหาที่แท้จริงนั้นเกิดมาจากครอบครัว ชุมชนที่อ่อนแอ และผลักดันเหล่านี้ ออกมาต่อสู้ ดิ้นรน แสวงหาสวัสดิการในการดำรงชีวิตด้วยตนเอง หากกฎหมายมีการกำหนดหรือ ออกเป็นอนุบัญญัติ หรือขับเคลื่อนเชิงนโยบาย มาตรการได้ จะเป็นการเติมเต็มกฎหมายที่ครอบคลุมใน ทุกมิติมากยิ่งขึ้น และมอง “คนไร้ที่พึ่ง” เป็นส่วนหนึ่งของ ครอบครัว ชุมชน และสังคม

4.7.2 การดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

พ.ศ.2557

การดำเนินงานด้านการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เป็นพันธกิจหลักของกรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ ในการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามกรอบและขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งได้กำหนด “สิทธิ” และ “บริการสวัสดิการสังคม” ในมิติที่กว้างขวางและเป็นระบบ ทั้งนี้ ในการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึง “ความต้องการและ ปัญหาของคนไร้ที่พึ่ง” ตลอดจน “ความพร้อม” ของระบบบริการ เนื่องจากคนไร้ที่พึ่ง มีปัญหา ขั้วซ้อนทั้งการขาดโอกาส แรงจูงใจ และศักยภาพ ซึ่งต้องมีการบูรณาการในการให้ความช่วยเหลือ

4.7.2.1 องค์กร นับเป็นกลไกหลักในการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ องค์กรจะต้องมีความพร้อมในการจัดบริการ และมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ต้องมีการบริหารจัดการองค์กรที่ประสิทธิภาพ และการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ ตลอดจนสิ่งสำคัญ คือ การกำหนดวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ แผนงบประมาณ การวางอัตรากำลัง ที่มาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร แต่ในทางปฏิบัติและข้อค้นพบจากการศึกษาทำให้ เห็นว่า องค์กรเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีการจัดตั้งใหม่ เพื่อรองรับภารกิจตามกฎหมาย ซึ่งการ ประกาศจัดตั้งโดยที่ยังขาด ปัจจัยนำเข้าที่มีความพร้อม ย่อมทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน และการจัดบริการที่ไร้ประสิทธิภาพ และหากองค์กรมีการดำเนินการจัดบริการสวัสดิการที่ขาด ประสิทธิภาพ นั้นจะส่งผลให้เกิด “ระบบสวัสดิการที่อ่อนแอ” อันเป็นการตัด “โอกาส” ของคนไร้ที่พึ่ง ในการเข้าถึงสวัสดิการสังคม ดังนั้น องค์กรจะต้องมีการทบทวนและปฏิบัติงานบนสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างทันท่วงที ทั้งในด้านระบบงาน และปัจจัยนำเข้า

ระบบงานภายในองค์กร การกำหนดโครงสร้างองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่ชัดเจนจะนำองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ปัจจุบันนโยบายส่วนใหญ่ถูกกำหนดมาจาก ส่วนกลาง ซึ่งจะกำหนดเป็นตัวชี้วัด มาให้หน่วยงานดำเนินงานเพื่อบรรลุตัวชี้วัด ในด้านหนึ่งจะเป็น กรอบและทิศทางในการทำงานของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี แต่ในอีกด้านหนึ่ง ก็ไม่สอดคล้องกับ สถานการณ์และบริบทของหน่วยงาน ปัญหาหลักในปัจจุบัน ที่พบจากการศึกษา จะเห็นว่า หน่วยงาน ถูกจัดตั้งขึ้นใหม่ โดยบางหน่วยงาน ยังไม่ข้อจำกัดในการทำงานอยู่มาก บางหน่วยงานไม่มีพื้นที่ ซึ่งจะ เป็นการขัดกับหลักกฎหมาย แต่ในข้อจำกัดนี้ ทำให้เห็นถึงโอกาสในการทำงานแบบ “เคลื่อนตัว”

ออกจากหน่วยงาน และเข้าไปทำงานบูรณาการในพื้นที่ ชุมชน และครอบครัว ซึ่งจะเป็นการไปตอบสนองกับการแก้ปัญหาอย่างตรงจุดของคนไร้ที่พึ่ง

ปัจจัยนำเข้า จากการศึกษาค้นพบประเด็นสำคัญ ได้แก่ งบประมาณ และบุคลากร โดยพบว่า งบประมาณในการจัดกิจกรรม ดำเนินงานนั้น ยังไม่เพียงพอต่อปัญหาและความต้องการในปัจจุบัน อีกทั้งกฎหมายก็ไม่ได้บัญญัติหรือสนับสนุนอย่างครอบคลุม ทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงานเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ งบประมาณที่ได้รับส่วนใหญ่เป็นงบประมาณในการ “จ่ายเงินสงเคราะห์” ซึ่งเป็นสวัสดิการแบบเก็บตก (Residual Model) บรรเทาเบาบางปัญหาชั่วคราวเท่านั้น ซึ่งไม่ได้แก้ปัญหาที่ต้นเหตุอย่างแท้จริง

ขณะที่ด้านบุคลากร ภายหลังจากปรับเปลี่ยนโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ทำให้เกิดการโยกย้ายตำแหน่ง และหน่วยงานระดับภูมิภาคขาดแคลนบุคลากรในการทำงาน โดยจากการศึกษาและสืบค้น พบว่า มีหน่วยงานหนึ่งมีบุคลากรเพียง 4-5 คน เท่านั้น “บุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้ดูแลคนไร้ที่พึ่งได้อย่างไม่ทั่วถึง หรือไม่มีคุณภาพ ตอนนี้เจ้าหน้าที่หนึ่งคน ต้องดูแลคนไร้ที่พึ่ง 31 คน ซึ่งเยอะมาก ต้องจูงใจให้เขาทำงานกับเราไว้ จะพัฒนาบุคลากร หรือพาไปอบรมต่าง ๆ” ขณะที่ต้องมีการกิจในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะอาชีพ ทักษะชีวิตให้แก่กลุ่มเป้าหมายกว่า 30 คน แสดงให้เห็นถึง ภาระงานที่มาก และส่งผลถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้วย นอกจากนี้ การทำงานกับกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พืงนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยบุคลากรวิชาชีพเฉพาะ เช่น นักจิตวิทยา พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น การแก้ปัญหาหนึ่งซึ่งหน่วยงานได้มีการดำเนินการนั้นคือ การใช้กลไกเครือข่ายอาสาสมัครในการเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับกลุ่มเป้าหมาย การเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น ส่วนกลางจำต้องวิเคราะห์โครงสร้างอัตรากำลัง และภารกิจงานให้ชัดเจน เพื่อจัดสรรหรือให้การสนับสนุนหน่วยงานในด้านงบประมาณ และบุคลากรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

4.7.2.2 กระบวนการจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
 ผู้ศึกษาได้ทบทวนกระบวนการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง ในหน่วยงานที่ดูแลให้ความคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยมีกระบวนการตั้งแต่ กระบวนการเรารับและคัดกรอง กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการประสานส่งต่อ และกระบวนการติดตามและประเมินผล ซึ่งในแต่ละกระบวนการนั้นจำเป็นต้องมีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งสิ่งสำคัญประการแรก คือ “การเข้าใจในรากของปัญหา” ที่คนไร้ที่พึ่งเผชิญ

โดยเมื่อเราเข้าใจในปัญหาและความต้องการแล้วจะนำมาสู่การ วิเคราะห์ ประเมิน และวางแผนให้ความช่วยเหลือได้อย่างตรงจุด ตลอดจนจะเห็นความเชื่อมโยงของแหล่งทรัพยากร ทั้งในและนอกหน่วยงาน ซึ่งจากการศึกษา พบว่า บุคลากรทีมสหวิชาชีพมีระดับการปฏิบัติตามกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31) นั่นแสดงว่า

บุคลากรมีการปฏิบัติตามกระบวนการเป็นไปตามมาตรฐาน แต่ทั้งนี้ ยังปรากฏข้อจำกัดอีกหลากหลายประการ

ประการแรก ข้อจำกัดในการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ จากข้อค้นพบในการศึกษา ถือเป็นกระบวนการที่สำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานจะกำหนด และวางแผนให้ความช่วยเหลืออย่างครอบคลุมสภาพปัญหา แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า บุคลากรเพียงร้อยละ 38.3 มีการวางแผนฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคลร่วมกับทีมสหวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94) ซึ่งถือได้ว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ยังพบอีกว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการวางแผนจัดกิจกรรมแก่คนไร้ที่พึ่งอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานยังไม่ได้ให้ความสำคัญในการประเมิน วางแผน ให้ความช่วยเหลือ ในขณะที่ ผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่มองว่า การประเมินวางแผนนี้มีความสำคัญที่จะวิเคราะห์สภาพปัญหาอย่างองค์รวมทั้งทางด้านกาย จิต สังคม สภาพแวดล้อม และนำมาสู่การแก้ปัญหาและให้ความช่วยเหลือได้

ทั้งนี้ “เครื่องมือ” ก็นับว่ามีความสำคัญในการทำงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือในระดับปานกลาง ถึงน้อยนั้น ปัจจัยหนึ่งจากเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานนั้น “ไม่ตอบโจทย์” หรือ “ไม่เพียงพอ” ที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถใช้ได้ เห็นได้จากผลการศึกษาที่พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่โดยเฉพาะศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ไม่ได้มีการวางแผนโดยใช้เครื่องมือ Individual rehabilitation plan ดังที่ผู้แนะนำการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง กล่าวว่า “เรามีแบบคัดกรอง และแบบประเมินเบื้องต้นซึ่งส่วนใหญ่ก็นักสังคมสงเคราะห์จะดำเนินการประเมิน” ทั้งนี้เนื่องจากโปรแกรมดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมไปถึงหน่วยงานนี้ ซึ่งหน่วยงานจำเป็นต้องใช้เครื่องมืออื่นในการประเมินเพื่อให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นเท่านั้น และข้อจำกัดอื่น ๆ เช่น การวางแผนโดยทีมสหวิชาชีพ ซึ่งบางหน่วยงานมีนักวิชาชีพเลย เป็นต้น

ประการต่อมา การให้ความช่วยเหลือ เมื่อพิจารณาตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จะพบว่า ในการให้ความช่วยเหลือทุกหน่วยงานต่างมีบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการและจำเป็นเฉพาะหน้า เพื่อให้คนไร้ที่พึ่งรับรู้ถึงการ “มีที่พึ่งพิง” ซึ่งผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานมีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือและดำเนินการจัดบริการด้านปัจจัยสี่ ตามสิทธิขั้นพื้นฐานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44) นอกจากนี้การศึกษาของ อภิญา เวชชชัย และ กิติพัฒน์ นนทปัทมเดช (2546, น. 220) ได้ศึกษาการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับคนจน ผู้ด้อยโอกาสในสังคม พบว่า การจัดบริการสวัสดิการแรก ๆ ที่คำนึงถึง คือ การจัดบริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ด้านปัจจัยสี่ การศึกษา สุขภาพอนามัย เป็นต้น

จะเห็นว่า บริการปัจจัยสี่ เป็นบริการพื้นฐานที่คนไร้ที่พึ่งส่วนใหญ่มีความต้องการ และปรารถนาจะเข้าถึงบริการด้านนี้ ทั้งนี้ด้วยสภาพปัญหาและอุปสรรคทั้งทางด้านร่างกาย เศรษฐกิจและสังคม ทำให้บุคคลเหล่านี้เข้าไม่ถึงสิทธิและบริการขั้นพื้นฐาน การจัดบริการ

ปัจจัยสี่ในหน่วยงานจึงมีความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน และมุ่งให้คนไร้ที่พึ่งได้รับบริการที่มีคุณภาพ และเกิดความพึงพอใจ แต่ในขณะเดียวกัน การให้ความช่วยเหลือไม่ได้มีแค่มิติเดียว คือ การกินอยู่หลับนอน หากแต่มีการช่วยเหลือ พิทักษ์สิทธิ ส่งเสริมและพัฒนา ซึ่งหน่วยงานไม่อาจจะจัดกระทำด้วยตนเองได้ ต้องอาศัยผู้ที่มีความชำนาญเข้ามามีส่วนร่วม ตลอดจนด้านการพิทักษ์สิทธิ การมีสถานะทางทะเบียนราษฎรที่ต้องดำเนินการเพื่อการมี “สิทธิ” ของคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ จะต้องรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง ตลอดจนการ “ประสาน” ทั้งครอบครัว ชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการพิทักษ์สิทธิให้กับคนไร้ที่พึ่ง ดังนั้นจะเห็นว่า การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ไม่สามารถจะให้กลไกใดกลไกหนึ่งขับเคลื่อนไปอย่างโดดเดี่ยว ทุกภาคส่วนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมและบุคลากรทุกระดับจะต้องให้ความสำคัญ

ประการสุดท้าย ข้อจำกัดในการประสานส่งต่อกลุ่มเป้าหมาย ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ทำให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปรับภารกิจและแยกกลุ่มเป้าหมาย โดยกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการดูแลกลุ่มเป้าหมาย คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน ผู้ด้อยโอกาส หากพิจารณากฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในมาตรา 23 ที่ระบุว่า ในกรณีที่ปรากฏว่าคนไร้ที่พึ่งผู้ใดเป็นบุคคลที่มีกฎหมายเฉพาะให้การคุ้มครองอยู่ ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง หรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น และ “ประสาน” จัดส่งคนไร้ที่พึ่งผู้นั้นไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเฉพาะ หากแต่ในทางปฏิบัติ พบว่า เป็นไปอย่างยากลำบาก หน่วยงานปลายทางปฏิเสธการรับ โดยให้สาเหตุว่า “ติดคิว” เหตุนี้มีผลกระทบต่อคนไร้ที่พึ่งที่มีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะโดยตรงทำให้คนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการพัฒนา พันฟูที่เหมาะสม

4.7.2.3 บุคลากร เป็นกำลังหลักที่สำคัญต่อการ “จัด” บริการสวัสดิการสังคมให้ถึงมือกลุ่มเป้าหมาย จากการศึกษาทำให้พบว่า หน่วยงานให้ความสำคัญกับบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ ในฐานะ “นักจัดการรายกรณี” และการทำงานร่วมกันกับทีมสหวิชาชีพ

บทบาทนักสังคมสงเคราะห์ มีความชัดเจนมากในการดำเนินการตั้งแต่กระบวนการแรกรับและคัดกรอง ประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การประสานส่งต่อ และการติดตามประเมินผล ซึ่งมีพิจารณาจากบริบทการทำงาน จะพบว่า ยังมีปัญหาในการทำงานอยู่ ส่วนใหญ่ทำงานในลักษณะ “เหมาโหล” ยังไม่ได้วิเคราะห์เป็นรายกรณีซึ่งจะขัดแย้งกับบทบาทนักจัดการรายกรณีที่มุ่งประสานเครือข่าย ครอบครัว ชุมชน ทรัพยากรจากระบบบริการ ทั้งนี้ การทำงานในปัจจุบันมีสูตรสำเร็จตามตัว นั่นคือ รับเข้า ทำประวัติ และประสานส่งต่อ โดยขาดการวางแผนระยะยาว และมองภาพรวมของปัญหาที่คนไร้ที่พึ่งประสบ อีกทั้งการประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ.2556 ซึ่งกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์จะต้องผ่านกระบวนการขึ้นทะเบียนเป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพรับอนุญาตจากสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ หากมองเป็นข้อจำกัดก็สามารถมองได้ แต่ในอีกแง่มุมหนึ่งจะเห็นโอกาส

ในการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ ที่จะพัฒนาตนเองและนำมาซึ่งมาตรฐานในการปฏิบัติกับกลุ่มเป้าหมาย

บทบาททีมสหวิชาชีพ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการ “ร่วม” กันจัดบริการให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานไม่มีความพร้อมในด้านนี้ ซึ่งจะมีผลต่อการจัดบริการฟื้นฟู และคุ้มครองสวัสดิภาพคนไร้ที่พึ่งเป็นอย่างมาก แนวทางหนึ่งในการทำงาน คือ การดึงการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนให้เข้ามามีส่วนร่วม เช่น เครือข่ายอาสาสมัคร โรงพยาบาล สถานศึกษา นักวิชาชีพต่าง ๆ เป็นต้น ที่มีความพร้อมในการให้บริการผ่านการสนับสนุนขององค์กร จะมีส่วนช่วยให้เกิดการบูรณาการและได้ประโยชน์แก่กลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

4.7.3 การบูรณาการทำงาน

การดำเนินการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงสภาพการณ์ของคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งเขาเหล่านี้ประสบปัญหาที่ซับซ้อน ไม่ได้มีคุณลักษณะประเภทใดประเภทหนึ่งที่สามารถจำแนก แยกแยะ ได้โดยง่าย ในความหลากหลายของสภาพปัญหานี้ จึงต้องอาศัยการบูรณาการทำงานร่วมกันกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการให้ความช่วยเหลือ เนื่องจาก คนไร้ที่พึ่งแต่ละคนไม่ได้มีปัญหที่เหมือนกัน ต่างคนต่างมีปัญหาและความต้องการที่ไม่เหมือนกัน การจัดบริการจัดไปจำกัดกรอบเดิม ๆ หรือ “แบบเดียว” ไม่ได้ ต้องอาศัยกลไกทางสังคมที่มีอยู่แล้วเข้ามาช่วยขับเคลื่อนหลายฝ่าย ทั้งภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษาร่วมกันทำ สิ่งสำคัญ คือ หน่วยงานจะต้องมีการสำรวจสภาพความต้องการและปัญหาที่แท้จริง จากนั้นจะต้องมีการประเมิน วางแผนอย่างมีส่วนร่วม และจัดทำแผนเชิงบูรณาการ เพื่อสะท้อนให้เห็นภาพของการช่วยเหลือ

กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ให้ความสำคัญกับกระบวนการ และกลไกการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ปฏิบัติงานที่จะมีส่วนช่วยและสร้างระบบการคุ้มครองที่เหมาะสมให้แก่คนไร้ที่พึ่งได้ โดยเป้าประสงค์สูงสุด คือ การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิให้กับคนกลุ่มนี้ ในฐานะมนุษย์ ทั้งนี้กฎหมายได้เอื้อให้เกิดกลไกต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาและจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ครอบครัว รวมถึงองค์กรสาธารณประโยชน์ ในส่วนของการศึกษานี้ มุ่งศึกษาบริบทของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีพันธกิจหลักในการดูแล คุ้มครอง และจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้เห็นภาพรวม และประเด็นรายละเอียดตั้งแต่กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และประเด็นรายละเอียดในการจัดบริการสวัสดิการสังคม ตั้งแต่บริการขั้นพื้นฐาน การคุ้มครองสวัสดิภาพ การส่งเสริมและพัฒนา และการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งจะเห็นถึงความเชื่อมโยง และบทบาทหน้าที่สำคัญของหน่วยงานแต่ละหน่วย ความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพที่มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่คนไร้ที่พึ่ง

จะเห็นว่า การประกาศบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พำนักนั้นสะท้อนผลผลิตของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น แต่ก็ยังสะท้อนข้อจำกัดในหลากหลายประการ ซึ่งจะต้องมีการแก้ไขหรือพัฒนาต่อไป เพื่อให้เกิดระบบการคุ้มครองคนไร้ที่พำนักที่สามารถคุ้มครองคนไร้ที่พำนักได้จริง และมีคุณภาพ ทั้งนี้จากการศึกษา “กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พำนักตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พำนัก พ.ศ.2557” ทำให้พบว่า ปัญหาหลักอยู่ในระดับปฏิบัติการ ทั้งองค์กร หน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงาน ยังขาดความพร้อม และความเข้าใจในหลากหลายประการในการนำกฎหมายมาปฏิบัติ ตลอดจนงบประมาณเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนงาน ไม่น้อยไปกว่าบุคลากร แต่งบประมาณที่มีนั้นเป็นงบประมาณสำหรับการ “จ่ายเงินสงเคราะห์” เป็นหลัก ซึ่งไม่ได้แก้ปัญหามาจากต้นเหตุ นอกจากนี้ บุคลากรที่ไม่เพียงพอส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งการขาดแคลนบุคลากรที่สำคัญ เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา พยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อกลุ่มเป้าหมาย

อย่างไรก็ตาม การประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พำนัก พ.ศ. 2557 ก็นับว่าเป็นมิติใหม่ในการปรับเปลี่ยน “วิธีคิด” และ “วิธีการ” ในการทำงาน ซึ่งแม้จะมีข้อจำกัดอยู่บางประการ แต่ก็สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางสังคม และกลไกในการขับเคลื่อนในอันจะส่งผลตรงถึงกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พำนัก ซึ่งจากผลการศึกษาและการอภิปรายผลจะสามารถทำให้ผู้ศึกษาสามารถกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นจริงได้ในที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557” เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง และความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Methodology) ในการศึกษาเชิงปริมาณ เลือกกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรทีมสหวิชาชีพ ประกอบด้วย นักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาสังคม นักจิตวิทยาพยาบาล ครูฝึกอาชีพ และผู้ดูแลผู้ใช้บริการ จำนวน 306 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ในการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติวิเคราะห์ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ด้วยการหาค่า t-test, F-test และความแปรปรวนทางเดียว ขณะที่การศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 4 ท่าน โดยเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อมูลที่ได้มาสรุป จัดกลุ่มข้อมูล และนำเสนอเชิงเหตุผล ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการทำงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี โดยมากมีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานในตำแหน่งนักพัฒนาสังคม ขณะที่ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ รองลงมา ทั้งนี้ส่วนมากมีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

5.1.2 ระดับการปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

ในภาพรวมของระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก สามารถจำแนกเป็นรายกระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการแรกรับและคัดกรอง ในภาพรวมของกระบวนการนี้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก ซึ่งบุคลากรทีมสหวิชาชีพมีการให้คำแนะนำ หรือให้ข้อมูลแก่คนไร้ที่พึ่งในการยินยอมเข้ารับบริการ มีการปฏิบัติมากที่สุดในกระบวนการนี้

2. กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ ภาพรวมของกระบวนการนี้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรทีมสหวิชาชีพส่วนใหญ่มีการวางแผนฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคลร่วมกับทีมสหวิชาชีพ มีการปฏิบัติมากที่สุดในกระบวนการนี้

3. กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ในภาพรวมของกระบวนการนี้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก บุคลากรทีมสหวิชาชีพส่วนใหญ่ให้ความช่วยเหลือตามมาตรฐานการจัดบริการ มีการปฏิบัติมากที่สุดในกระบวนการนี้

4. กระบวนการประสานส่งต่อ ภาพรวมของกระบวนการนี้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก บุคลากรทีมสหวิชาชีพส่วนใหญ่จะจัดทำข้อมูลประวัติให้สมบูรณ์ก่อนการประสานส่งต่อหน่วยงานอื่น มีการปฏิบัติมากที่สุดในกระบวนการนี้

5. กระบวนการติดตามและประเมินผล ในภาพรวมของกระบวนการนี้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก บุคลากรทีมสหวิชาชีพส่วนใหญ่จะสร้างความเข้าใจให้ครอบครัวในการทำหน้าที่คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งภายหลังจากการส่งคนไร้ที่พึ่งกลับคืนสู่ครอบครัว มีการปฏิบัติมากที่สุดในกระบวนการนี้

5.1.3 ความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

ในภาพรวมความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก สามารถจำแนกความคิดเห็นเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. การจัดบริการด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน ในภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพต่อการจัดสวัสดิการสังคมด้านนี้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรทีมสหวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการให้ความช่วยเหลือเป็นเงินหรือสิ่งของอุปโภคบริโภคแก่คนไร้ที่พึ่งตามความจำเป็นมากที่สุดในด้านนี้

2. ด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ ในภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านนี้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรทีมสหวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการให้ความช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งเบื้องต้นทันทีที่พบ มากที่สุดในด้านนี้

3. ด้านการส่งเสริมและพัฒนา ในภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานในด้านนี้ อยู่ในระดับมากซึ่งบุคลากรทีมสหวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อการสร้างการรับรู้และรณรงค์ป้องกันไม่ให้ประชาชนกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่วิถีการขอทาน หรือการเป็นบุคคลไร้ที่พึ่งอย่างต่อเนื่อง มากที่สุดในด้านนี้

4. ด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ในภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากร ทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินงานด้านนี้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรทีมสหวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อการดำเนินกิจกรรมร่วมกับครอบครัว ชุมชนให้ตระหนักและยอมรับคนไร้ที่พึ่ง มากที่สุดในด้านนี้

5.1.4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไป กับระดับการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง และ วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไป กับความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพต่อการดำเนินการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 โดยการทดสอบหาค่า t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการทดสอบสรุป ได้ดังนี้

5.1.4.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปกับระดับการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ผลการทดสอบความแตกต่าง สรุปได้ดังนี้

1. กระบวนการเฝ้าระวังและคัดกรอง กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และหน่วยงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานในกระบวนการเฝ้าระวังและคัดกรอง ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เพศ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีผลต่อกระบวนการเฝ้าระวังและคัดกรอง

2. กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานในกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เพศ และกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อกระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ

3. กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานในกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เพศ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อกระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

4. กระบวนการประสานส่งต่อ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานในกระบวนการประสานส่งต่อ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เพศ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อกระบวนการประสานส่งต่อ

5. กระบวนการติดตามและประเมินผล กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และหน่วยงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานในกระบวนการติดตามและประเมินผล ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เพศ และกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อกระบวนการติดตามและประเมินผล

5.1.4.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ผลการทดสอบความแตกต่าง สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการจัดบริการขั้นพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินการด้านการจัดบริการขั้นพื้นฐาน ขณะที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เพศ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินงานด้านการจัดบริการขั้นพื้นฐาน

2. ด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส และหน่วยงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินการด้านคุ้มครองสวัสดิภาพ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เพศ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ

3. ด้านการส่งเสริมและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา และหน่วยงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนา ขณะที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เพศ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและพัฒนา

4. ด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินงานด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง ขณะที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เพศ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และหน่วยงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินงานด้านการป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง

5.1.5 สรุปภาพรวมจากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

สามารถสรุปผลภาพรวมจากข้อเสนอแนะของบุคลากรทิมสหวิชาชีพต่อกระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารองค์กร พบว่า โครงสร้างองค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงานสืบเนื่องจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ทำให้ขาดความชัดเจนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการควรมีแผนยุทธศาสตร์ แนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรมีการทบทวนแผนงบประมาณ และการจัดสรรงบประมาณมายังหน่วยงานที่มีกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก หรือจัดลำดับความสำคัญ รวมถึงการให้ความรู้ อบรมเจ้าหน้าที่ในสังกัดให้มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และมีวิธีคิดที่คำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของกลุ่มเป้าหมาย

2. ด้านบริการหรือการปฏิบัติงาน พบว่า กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการควรเผยแพร่แนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือให้กับหน่วยงานภาคี หรือนอกกระทรวงฯ ที่ปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อเป็นการลดความซับซ้อนในการทำงานของหน่วยงาน อีกทั้งการปฏิบัติงานในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจำเป็นต้องอาศัยเครือข่ายในการทำงาน ทั้งครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ หรือหน่วยงาน อาจลงนามในข้อตกลง (MOU) ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริณาการทำงานร่วมกัน

3. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการทำงาน รวมถึงมีการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

4. ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ พบว่า กลไกระดับนโยบายควรกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาการประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งที่มีกฎหมายเฉพาะไปยังหน่วยงานนั้น ๆ ทำให้คนไร้ที่พึ่งไม่ได้รับการคุ้มครองที่เฉพาะเจาะจง

5.1.6 สรุปจากการสัมภาษณ์

สามารถสรุปผลภาพรวมจากสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารหน่วยงานในสังกัด กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ต่อกระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ได้ดังนี้

1. การปฏิบัติตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการของคนไร้ที่พึ่ง หน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ส่วนใหญ่จะมีกระบวนการหลักที่คล้ายคลึงกัน โดยจะเริ่มกระบวนการตั้งแต่ กระบวนการแรกรับและคัดกรอง กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ กระบวนการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการประสานส่งต่อ และกระบวนการประเมินและติดตามผล

1.1 กระบวนการแรกรับและคัดกรอง เป็นกระบวนการแรกสุดที่บุคลากรจะปฏิบัติเมื่อพบเห็นคนไร้ที่พึ่ง หรือได้รับการประสานจากหน่วยงานทั้งในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมถึงหน่วยงานภาคี เช่น สถานีตำรวจ มูลนิธิต่าง ๆ โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานจะดำเนินการสำรวจ ติดตามสภาพปัญหาของคนไร้ที่พึ่งในเขตที่รับผิดชอบ และรับตัวคนไร้ที่พึ่งไว้ในความคุ้มครอง ทั้งนี้ด้วยความยินยอมของคนไร้ที่พึ่ง และดำเนินการสืบเสาะข้อมูล และจัดทำบันทึกประวัติอย่างละเอียด เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาต่อไป

1.2 กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ เป็นกระบวนการประเมินศักยภาพ สมรรถภาพคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงการประเมินสภาพกาย จิตใจ สังคม และครอบครัว เพื่อการวางแผนฟื้นฟู พัฒนาศักยภาพคนไร้ที่พึ่งตามลักษณะปัญหา และความต้องการต่อไป การประเมินจะมีการใช้เครื่องมือในการประเมินซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีเครื่องมือที่แตกต่างกันออกไป เช่น เครื่องมือประเมินสมรรถภาพรายบุคคลเพื่อการฟื้นฟู (Individual Rehabilitation Plan) เครื่องมือของกรมสุขภาพจิต เครื่องมือประเมินการดำเนินชีวิตประจำวัน (Activity Daily Living) เป็นต้น

1.3 กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง เป็นไปตามกรอบกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทั้งในเชิงรับและเชิงรุก ตลอดจนมาตรฐานการจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน รวมถึงการจัดกิจกรรมฟื้นฟู และพัฒนาทักษะการใช้ชีวิตเบื้องต้น และการช่วยเหลือระยะยาว ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือแตกต่างกันไปตามบทบาท และภารกิจของหน่วยงาน

1.4 กระบวนการประสานส่งต่อ ในพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ตามมาตรา 20 และมาตรา 22 ระบุถึงการรับตัวคนไร้ที่พึ่งและประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตลอดจนมาตรา 23 กรณีที่คนไร้ที่พึ่งมากกฎหมายคุ้มครองเฉพาะให้การคุ้มครองอยู่แล้ว ให้สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหรือศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ส่งตัวคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงานที่คนไร้ที่พึ่งมีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะ ทั้งนี้จะต้องมีการจัดเตรียมข้อมูล เอกสารสำคัญ ประวัติต่าง ๆ ให้ครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อให้การดูแล ฟื้นฟู พัฒนามีความต่อเนื่อง

1.5 กระบวนการติดตามและประเมินผล การติดตามและประเมินผลเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ และในหลายหน่วยงานมักละเลยความสำคัญนี้ การติดตามจะช่วยทำให้หน่วยงานรับรู้ และสามารถประเมินให้ความช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งที่ออกไปใช้ชีวิตในสังคม ซึ่งหากมีกลไกการติดตามประเมินผล และการทำงานเชิงป้องกันที่ดี จะเป็นการลดบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานได้ นอกจากนี้ การติดตามเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนการมีพลัง (Empowerment) ให้กับคนไร้ที่พึ่ง

2. การดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ได้กล่าวชัดถึงองค์ประกอบสำคัญในการบริการตั้งแต่บริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน การตอบสนองความต้องการและปัญหา การฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพ ตลอดจนการศึกษา สุขภาพ และกิจกรรมนันทนาการ โดยหลักสิทธิมนุษยชน การคำนึงถึงศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์และธรรมชาติของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีบทบาทในการจัดบริการที่แตกต่างกันออกไป โดยแสดงให้เห็นถึงอัตลักษณ์และภารกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจน

2.1 การจัดบริการตามสิทธิขั้นพื้นฐาน จะประกอบด้วย บริการปัจจัยสี่ การเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจ การรักษาพยาบาลแต่ละหน่วยงานจะจัดบริการตามบริบทของแต่ละพื้นฐาน

2.2 การคุ้มครองสวัสดิภาพ เป็นภารกิจหลัก ๆ หน่วยงาน ซึ่งมีการจัดบริการในด้านสังคมสงเคราะห์ การคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ การให้คำแนะนำปรึกษา รวมถึงการป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติแก่คนไร้ที่พึ่ง ในแต่ละหน่วยงานจะมีนักสังคมสงเคราะห์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่นักสังคมสงเคราะห์ เป็น Case manager มีบทบาทหลักในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิ การให้คำปรึกษา การจัดทำแฟ้มประวัติ การประเมินรายบุคคล การวางแผน

2.3 การส่งเสริมและพัฒนา หน่วยงานส่วนใหญ่มีการทำงานเชิงเครือข่ายในการจัดบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนา การขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษาให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการส่งเสริมและพัฒนาคนไร้ที่พึ่ง

2.4 การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง มีการดำเนินโครงการรณรงค์ให้ความรู้ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือ แก่คนไร้ที่พึ่ง ให้กับสังคมรับรู้รับทราบ เพื่อเป็นเครือข่ายในการป้องกันและเฝ้าระวัง รวมถึงการมีเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นกลไกเชิงพื้นที่ในการสำรวจ แจ่งข่าว หรือประสานเบื้องต้น ก็ทำให้งานด้านการส่งเสริมและการสนับสนุนโอกาสทางสังคม ขับเคลื่อนไปได้

3. ปัจจัยที่สนับสนุนต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไร้ที่พึ่ง ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยองค์กร ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ รายละเอียด สรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยองค์กร ในปัจจัยด้านองค์กร หน่วยงานจำเป็นต้องมีทิศทางที่ชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ต้องมีการบริหารจัดการองค์กรที่ประสิทธิภาพ และการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ ตลอดจนสิ่งสำคัญคือ การกำหนดวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ แผนงบประมาณ การวางอัตรากำลัง ที่มาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร

3.2 ปัจจัยด้านบริการ ในการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ดังความตามมาตรา 3 ถึงนิยามการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ที่สะท้อนองค์ประกอบสวัสดิการสังคมตามความหมายกว้าง ครอบคลุมมิติองค์รวมของมนุษย์ ฉะนั้นการจัดบริการจึงต้องมีการจัดระบบการให้บริการในหน่วยงานให้ชัดเจน เป็นขั้นตอน และครอบคลุมองค์ประกอบอย่างครบถ้วน และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและกฎหมาย

3.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงควรมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง ทั้งการประเมิน

ตนเอง การประเมินความพึงพอใจ รวมถึงการประเมินการให้บริการอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม

5.2. ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุน หรือผลักดันให้เกิดนโยบายการทำงานกับ ครอบครัว ชุมชน ซึ่งเป็นต้นเหตุของปัญหาคนไร้ที่พึ่ง โดยดำเนินการในลักษณะการบูรณาการ ประสานความร่วมมือร่วมกับหน่วยงานท้องถิ่น ภาครัฐ องค์กรสาธารณะประโยชน์และหน่วยงานภาคเอกชน ในการทำงาน
2. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรม การสนับสนุนให้เข้าสู่กระบวนการเป็นนักสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต เป็นต้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร
3. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรมีการชักจูงกระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งให้แก่หน่วยงานหรือภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้รับรู้ รับทราบ เพื่อให้เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน
4. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรกำหนดมาตรการ กลไก หรือแนวทางในการประสานส่งต่อคนไร้ที่พึ่งให้ชัดเจน
5. หน่วยงานยังขาดเครื่องมือกลางในการปฏิบัติงาน ซึ่งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เช่น เครื่องมือประเมินวางแผนสมรรถภาพรายบุคคล (IRP) เป็นต้น โดยอาจจัดให้มีการประชุมหารือ จัดทำและทดลองใช้เครื่องมือในการประเมิน คัดกรองกลุ่มเป้าหมาย
6. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรส่งเสริมให้เกิดการใช้แนวคิดกิจการเพื่อสังคม Social Enterprise ในหน่วยงาน หรือสนับสนุนให้องค์กรต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้เกิดการจ้างงาน การฝึกทักษะอาชีพ และรายได้แก่กลุ่มเป้าหมาย
7. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรจัดหรือพัฒนาระบบ Safety Net ให้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
8. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรมีการทบทวนโครงสร้างอัตรากำลัง และแผนงบประมาณ ให้สามารถครอบคลุมกับสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์ปัจจุบัน

5.2.2 ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

1. หน่วยงานควรมีการพัฒนาบุคลากร ให้สามารถมีความเข้าใจในหลักการของกฎหมาย การใช้เครื่องมือ Individual Rehabilitation Plan ซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ความสำคัญกับบทบาทนักจัดการรายกรณีของนักสังคมสงเคราะห์
2. บุคลากร และหน่วยงานควรมีการประเมินและวางแผนแก่ผู้ใช้บริการอย่างเข้มข้น ทั้งการวางแผนร่วมกับทีมสหวิชาชีพในและนอกหน่วยงาน รวมถึงการวางแผนระยะยาวทั้งวงจรชีวิต (Life Plan) ซึ่งหน่วยงานหรือบุคลากรอาจจัดกระบวนการซักซ้อม หรือปรับปรุงกระบวนการนี้ให้เกิดความชัดเจน
3. บุคลากรควรมีการศึกษา หาความรู้ และเรียนรู้ในเรื่องกฎหมาย ข้อปฏิบัติ มาตรการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยด้านกลุ่มเป้าหมายคนไร้ที่พึ่งส่วนใหญ่มาจากผู้ปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน แนวทางการปฏิบัติงาน แต่ยังขาดงานการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในเรื่อง “ปัญหาและความต้องการของคนไร้ที่พึ่งต่อการจัดบริการสวัสดิการสังคม”
2. การศึกษาวิจัยภาพรวมของระบบการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามกลไกในพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้ด้อยโอกาส, สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ. (2554). *สิทธิประโยชน์และแหล่งบริการสำหรับผู้ด้อยโอกาสและทำเนียบองค์กรเครือข่าย*. กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้ด้อยโอกาส
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้ด้อยโอกาส, สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ (2555). *ยุทธศาสตร์ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้ด้อยโอกาส 4 ปี (พ.ศ. 2556-2559)*. กรุงเทพฯ: บริษัทจรัสสินทวงศ์การพิมพ์ จำกัด.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2557). *การศึกษาทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมไทยในอนาคต*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2557). *พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2558). *สาระสำคัญและคำอธิบายรายมาตราพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2553). *มาตรฐานการจัดบริการคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สถานสงเคราะห์*. กรุงเทพฯ: ปิยอนด์ พับลิชชิง จำกัด.
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2558). *การศึกษาและพัฒนาแนวทางการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิคนไร้ที่พึ่ง*. กรุงเทพฯ: เจปรีน.
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2559). *การถอดบทเรียนการดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดบริการคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง*. กรุงเทพฯ: เจปรีน.
- กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์. (2550). *สวัสดิการสังคมเพื่อคนด้อยโอกาส นโยบายว่าด้วยการกินดี อยู่ดี มีสุข มีสิทธิ*. กรุงเทพฯ: เอดิชั่นเพรสโปรดักส์ จำกัด.
- กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์. (2554). *นโยบายสังคมและสวัสดิการสังคม (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2556). *ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (พิมพ์แก้ไข)*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

- เครือข่ายสถาบันการศึกษาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม. (2554). *บทบาทนักสังคมสงเคราะห์ในการสร้างสังคมสวัสดิการ: ข้อท้าทายและทางออก (เล่มที่ 1)*. กรุงเทพฯ: เจปรีน.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ และคณะ. (2545). *คนจนไทยในมิติทางสังคม*. กรุงเทพฯ: เอดิชั่นเพรสโปรดักส์ จำกัด.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ และคณะ. (2547). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ บทสังเคราะห์ภาพรวมการพัฒนา ระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล, และ ระพีพรรณ คำหอม. (2549). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์องค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้ด้อยโอกาส*. กรุงเทพฯ: เจปรีน.
- บุญเลิศ วิเศษปรีชา. (2552). *โลกของคนไร้บ้าน (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน).
- ประชาธิป กะทา. (2557). *ชีวิตการเมืองและเรือนร่างพิการ: ประวัติศาสตร์การสร้างพลเมืองที่กำกวม*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ทรีปีการพิมพ์และตรายาง จำกัด.
- พิสนุ ฟองศรี. (2556). *เทคนิควิธีประเมินโครงการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: บริษัทด้านสุขภาพการพิมพ์ จำกัด.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2554). *หลักการและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2557). *สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2549). *การพิทักษ์สิทธิ*. กรุงเทพฯ: บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- ระพีพรรณ คำหอม และคณะ. (2553). *โครงการติดตามการปฏิบัติงานเพื่อการคุ้มครองและพัฒนา กลุ่มเป้าหมายตามกฎหมายในการกีดขวางการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. กรุงเทพฯ: บริษัท มิสเตอร์ก๊อบบี้ (ประเทศไทย) จำกัด.
- ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธุ์ และคณะ. (2550). *รายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนากฎหมายสำหรับคนไร้ที่พึ่ง*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2555). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2552). *คู่มือการดำเนินการโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แอปปา พรันตัง กรู๊ป จำกัด.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2549). *การประเมินความเสี่ยงและความเปราะบางทางสังคม: การประเมินการคุ้มครองทางสังคมในระดับองค์กรและสถาบันของประเทศไทย*.

กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

สฤณี อาชวานันทกุล. (2554). *ความเหลื่อมล้ำแบบพหุภาพ*. สำนักงานปฏิรูป (สปร.). นนทบุรี: เพนไท่ พับลิชชิง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2557). *รายงานการติดตามผลการพัฒนาระดับภาคในระยะครึ่งแผนฯ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) และแนวทางการพัฒนาในระยะต่อไป*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2557). *รายงานการศึกษาดำเนินการโครงการการศึกษากฎหมาย ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตของผู้พิการและผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียนราษฎร*. กรุงเทพฯ: เจปรีน.

สำนักบริการสวัสดิการสังคม. (2554). *ผลการศึกษารูปแบบในการจัดสวัสดิการกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุ คนพิการ และคนไร้ที่พึ่ง*. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.

อภิญา เวชชัย. (2547). *การพัฒนายุทธศาสตร์สวัสดิการสังคมในกระแสการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ: เอ็ดดิสันเพรสโปรดักส์.

อภิญา เวชชัย, และ กิตติพัฒน์ นนทบุรีมดลย์. (2546). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์การพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาส: กลุ่มคนจนคนด้อยโอกาสและกลุ่มเสี่ยงที่ประสบปัญหาทางสังคม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง.

วิทยานิพนธ์

จรีพร เทพมณฑา. (2550). *บทบาทนักสังคมสงเคราะห์จิตเวชในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยจิตเวช*.

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ฐานันท์ ศิริสมบุญ. (2552). *การปรับปรุงการคุ้มครองผู้สูงอายุมาตรฐานการให้บริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง*.

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

ธนอร จันทร์อนุ. (2552). *ความรู้ ความคิดเห็นและการบริหารจัดการแก่คนไร้ที่พึ่งสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ*.

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

- ธนากร ยุทธพลนาวิ. (2553). การพัฒนาระบบบริการสำหรับคนไร้บ้าน: ศึกษากรณีการให้บริการของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- นวรรตน์ จันแยม. (2548). การพัฒนาการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคมของผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- บุญเลิศ วิเศษปรีชา. (2546). เปิดพรมแดน โลกของคนไร้บ้าน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, สาขามานุษยวิทยา.
- หทัยชนก สุมาลี. (2552). แนวทางการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ให้และผู้รับบริการจากการบริการทางการแพทย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.

เอกสารอื่น ๆ

- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2558). แนวทางการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง. (อัคราณา).
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2558). รายงานสรุปผลโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนระบบการวัดประเมินสมรรถภาพผู้ใช้บริการ. (อัคราณา).
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2558). เอกสารประกอบการประชุมเรื่อง ทบทวนพัฒนารูปแบบการให้บริการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต. (อัคราณา).
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2559). คู่มือการดำเนินงานศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต. (อัคราณา).
- กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต. (2559). รายงานสถิติผู้รับบริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง. (อัคราณา).
- กิตติพัฒน์ นนทปัทมเดช. (2553). โครงสร้างสังคมเศรษฐกิจการเมืองที่มีผลทำให้มีรัฐสวัสดิการและวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ที่เข้มแข็ง. เอกสารคำสอน วิชา สค.111. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. (อัคราณา).
- ชินชัย ชีเจริญ. (2557). จากฐานการคุ้มครองทางสังคมสู่ปัญญาอาเซียนว่าด้วยการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการคุ้มครองทางสังคม. กระบวนการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (อัคราณา).

- ตันติกร นรบาล. (2556). *การจัดทำแผนฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล (IRP) ในสถานสงเคราะห์คนไข้โรคจิตทุเลาบ้านกึ่งวิถีและสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2559). *เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการเสริมวิถีสถาบันสหประชาชาติ อพม. ในการปฏิบัติงานในพื้นที่คนสร้างตนเอง ศูนย์พัฒนาชาวเขา สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง รุ่นที่ 4 สำหรับ อพม. ในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เรื่องทักษะและเทคนิคการทำงานกับคนไร้ที่พึ่ง. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (อัสสัมชัญ).*
- สำนักบริการสวัสดิการสังคม. (2548). *มาตรฐานการจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่งในสถานแรกรับ/สงเคราะห์. (อัสสัมชัญ).*

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- National Association of Social Workers. (2003). *Definitions*. สืบค้นจาก <https://www.socialworkers.org/practice/intl/definitions.asp>
- มูลนิธิอิสรชน. (2559). *นโยบายของอิสรชน*. สืบค้นจาก <http://issarachon.org/sanam-luang-project-thai/>
- ศูนย์ข้อมูลวิจัยและประเมินค่าอสังหาริมทรัพย์ไทย บจก. เอเจนซี่ ฟอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส. (2559). *คนเร่ร่อนในกรุงเทพมหานครมี 3,249 คนแล้ว*. สืบค้นจาก http://www.area.co.th/thai/area_announce/area_anpg.php?strquey=area_anno uncement893.htm
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2558). *“เข้าใจ-ให้โอกาส” คนไร้บ้าน*. สืบค้นจาก <http://www.thaihealth.or.th/เพื่อสุขภาพ/เรื่องเล่าภาคี>
- อนรรฆ พิทักษ์ธานิน. (2558). *คนไร้บ้าน: ภาพสะท้อนความเหลื่อมล้ำทางสังคม*. สืบค้นจาก <http://www.aftershake.net/?p=1379>.

Books

- City of Los Angeles. (2016). *Comprehensive homeless strategy*. n.d.

National Alliance to end homelessness. (2015). *the state of homelessness in America*. n.d.

Article

Morena Šoštarić. (2013). *Homelessness in the Republic of Croatia: A Review of the Social Welfare System for Homeless People*. European Journal of Homelessness_ Volume 7, No. 2, 287-300.)



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือจริยธรรมการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน



หนังสือรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน
 คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2
 99 หมู่ที่ 18 ถ.พหลโยธิน ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12121
 โทร. / โทรสาร 0-2564-4440-79 ต่อ 1804

หนังสือรับรองเลขที่ 031/2559
 รหัสโครงการ 045/2559
 ชื่อโครงการวิจัย กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติ
 การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557
 ชื่อผู้วิจัยหลัก นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์
 หน่วยงานที่รับผิดชอบ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เอกสารที่รับรอง

1. โครงร่างการวิจัย ฉบับที่ 2 วันที่ 17 มิถุนายน 2559
2. เอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Information Sheet) ฉบับที่ 2 วันที่ 17 มิถุนายน 2559
3. หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Consent Form) ฉบับที่ 2 วันที่ 17 มิถุนายน 2559

คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 ได้พิจารณา
 อนุมัติด้านจริยธรรมการวิจัยในคนให้ดำเนินการวิจัยข้างต้นได้ ตามมติการพิจารณาแบบ Expedited
 Review

ระยะเวลาที่อนุมัติ 1 ปี (เอกสารอนุมัติฉบับนี้มีผลตั้งแต่วันที่ 21 มิถุนายน 2559 ถึง
 วันที่ 21 มิถุนายน 2560)

ถ้าหากผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการทันตามกำหนดของอายุใบรับรอง โครงการวิจัย (1 ปี) ให้ผู้วิจัยดำเนินการ
 ยื่นเรื่องขอต่ออายุขยายเวลา ก่อนครบกำหนดอย่างน้อย 30 วัน

ลงชื่อ.....
 (รองศาสตราจารย์ ดร. พันเอก ฤพลย์ ฤกษ์งาม)
 ประธานคณะกรรมการ

ลงชื่อ.....
 (อาจารย์ ดร. วิมลพัทธ์ ศรีไวย์)
 อนุกรรมการและเลขานุการ

อนุมัติ ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2559
 หมดอายุ วันที่ 21 มิถุนายน 2560



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ .สนง.คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ม.ธ. ชุดที่ ๒ กองบริหารการวิจัย โทร. ๑๘๐๔
ที่ ศธ ๐๕๑๖.๕๖/(EC)๒๖๓ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๙
เรื่อง.....แจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ม.ธ. ชุดที่ ๒.....

เรียน นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์

ตามที่ท่านได้เสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ ๒ โครงการวิจัยเรื่อง “กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.๒๕๕๗” รหัสโครงการวิจัยที่ ๐๔๕/๒๕๕๙ นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ ๒ ได้พิจารณาอนุมัติด้านจริยธรรมการวิจัยในคน ให้กับโครงการวิจัยดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว โดยแนบเอกสารใบรับรองผลการพิจารณาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้ข้อกำหนดของการดำเนินงานด้านจริยธรรมการวิจัยในคน ผู้วิจัยต้องรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานวิจัย เมื่อครบระยะเวลา ๖ เดือน นับจากวันที่ได้รับอนุมัติ (ภายในวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๙) ส่งมาที่สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ม.ธ.ชุดที่ ๒ กองบริหารการวิจัย อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น ๓ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดดำเนินการตามข้อกำหนดดังกล่าวด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร. พันเอก ถวัลย์ ฤกษ์งาม)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ม.ธ.ชุดที่ ๒

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

สำหรับผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต และศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข ปัญหาการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง

1. ก่อนหน้าการประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 หน่วยงานท่านมีการดำเนินการในการพิทักษ์สิทธิ หรือขั้นตอนกระบวนการในการดำเนินงานกับ คนไร้ที่พึ่งอย่างไร

2. กระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง ภายในหน่วยงานท่านเป็น อย่างไร ใครเป็นผู้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

2.1 กระบวนการแรกรับและคัดกรองมีการดำเนินการอย่างไร

2.2 กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือทำอย่างไร

2.3 กระบวนการให้ความช่วยเหลือทำอย่างไร

2.4 กระบวนการประสานส่งต่อมีการดำเนินการอย่างไร

2.5 กระบวนการประเมินและติดตามผลดำเนินการอย่างไร

3. ท่านมีการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอย่างไรภายหลัง การประกาศใช้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 และอนุบัญญัติทั้ง 4 ฉบับใน ราชกิจจานุเบกษา

3.1 ด้านสิทธิขั้นพื้นฐาน

3.2 ด้านการคุ้มครองสวัสดิภาพ

3.3 ด้านการส่งเสริมและพัฒนา

3.4 ด้านการป้องกันการเลือกปฏิบัติ

4. ท่านคิดว่าอะไรหรือปัจจัยใดที่จะมีผลต่อคุณภาพชีวิตของคนไร้ที่พึ่ง เพราะเหตุใด

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

เรื่อง กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ ผู้ศึกษามีความประสงค์ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โปรดตอบแบบสอบถามนี้ด้วยตัวท่านเองและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

2. ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามและข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อที่สาธารณะ แต่จะรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลภาพรวม และภายหลังสรุปผลการศึกษาแล้วจะมีการทำลายแบบสอบถามที่ท่านตอบด้วยเครื่องทำลายเอกสารทันที

ในการศึกษาเรื่อง “กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557” เป็นการศึกษาถึงการปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง และความคิดเห็นของทีมสหวิชาชีพในการจัดสวัสดิการสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557 ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย คือ ทราบถึงกระบวนการจัดสวัสดิการสังคม ผ่านกลไกการทำงานของรัฐ โดยหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ตลอดจนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามกฎหมาย ให้คนไร้ที่พึ่งสามารถเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานตามสิทธิและความต้องการ ตลอดจนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถดูแลพึ่งพิงตนเอง มีพื้นที่ในสังคมและมีพลังในการใช้ชีวิตอย่างมีอิสระภาพ

แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่ง

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่าน ที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้
อย่างครบถ้วนและตรงตามความเป็นจริง

นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์

นักศึกษาปริญญาโทสาขากาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่าง ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพสมรส

1. ☐ โสด

2. ☐ สมรส

3. ☐ หย่าร้าง

4. ☐ แยกกันอยู่

5. ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

1. ☐ ประถมศึกษา

2. ☐ มัธยมศึกษา

3. ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

4. ☐ อนุปริญญา

5. ☐ปริญญาตรี

6. ☐ปริญญาโท

7. ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ตำแหน่งงาน

1. ☐ นักสังคมสงเคราะห์

2. ☐ นักพัฒนาสังคม

3. ☐ นักจิตวิทยา

4. ☐ พยาบาล

5. ☐ ครูฝึกอาชีพ

6. ☐ ผู้ดูแลผู้ใช้บริการ

7. ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ รับแจ้งเหตุ

2. ☐ ลงพื้นที่

3. ☐ คัดกรองคุณลักษณะ

4. ☐ ชักประประวัติ

5. ☐ ประเมินสมรรถภาพเบื้องต้น

6. ☐ ดูแลผู้ใช้บริการ

7. ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. ระยะเวลาการทำงาน..... ปี

8. หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานตามกระบวนการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติ
การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับระดับการปฏิบัติของท่านมากที่สุด

ข้อที่	คำถาม	ระดับการปฏิบัติ			ไม่ ปฏิบัติ
		ปฏิบัติ เป็นประจำ (3)	ปฏิบัติ เป็น บางครั้ง (2)	ปฏิบัติ นานๆ ครั้ง (1)	
กระบวนการเฝ้าระวังและคัดกรอง					
1.	ท่านดำเนินการสืบเสาะข้อเท็จจริงทันทีเมื่อพบตัว คนไร้ที่พึ่งหรือได้รับการประสาน				
2.	ท่านได้ดำเนินการคัดกรองคุณลักษณะเฉพาะของ คนไร้ที่พึ่ง				
3.	ท่านมีการดำเนินการตรวจสอบเอกสารสิทธิที่เกี่ยวข้อง				
4.	ท่านได้แจ้งสิทธิบริการแก่คนไร้ที่พึ่งเมื่อรับตัว คนไร้ที่พึ่งไว้ในความคุ้มครอง				
5.	ท่านให้คำแนะนำ หรือให้ข้อมูลแก่คนไร้ที่พึ่งในการ ยินยอมเข้ารับบริการ				
กระบวนการประเมินวางแผนให้ความช่วยเหลือ					
6.	ท่านวางแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคลโดยใช้ เครื่องมือ Individual Rehabilitation Program หรือ IRP				
7.	ท่านดำเนินการจำแนกกลุ่มคนไร้ที่พึ่งเพื่อนำไปสู่ การวางแผนฟื้นฟูรายด้าน				
8.	ท่านวางแผนจัดกิจกรรมให้กับคนไร้ที่พึ่งที่แบ่งกลุ่ม แล้วเป็นรายด้าน				
9.	ท่านดำเนินการวางแผนฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล ร่วมกับทีมสหวิชาชีพ				
10.	ท่านดำเนินการทบทวนและประเมินแผนการฟื้นฟู สมรรถภาพรายบุคคลรอบ 6, 9 หรือ 12 เดือน				

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ระดับการปฏิบัติ			ไม่ปฏิบัติ
		ปฏิบัติเป็นประจำ (3)	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง (2)	ปฏิบัตินานๆครั้ง (1)	
กระบวนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ					
11.	ท่านพิจารณาให้การช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งตามความสำคัญของสภาพปัญหาร่วมกับทีมสหวิชาชีพ				
12.	ท่านดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามสิทธิขั้นพื้นฐานของคนไร้ที่พึ่งร่วมกับทีมสหวิชาชีพ				
13.	ท่านดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามมาตรฐานการจัดบริการ				
กระบวนการประสานส่งต่อ					
14.	ท่านดำเนินการจัดทำข้อมูลประวัติให้สมบูรณ์ก่อนจะมีการประสานส่งต่อหน่วยงานอื่น				
15.	ท่านดำเนินประสานเพื่อส่งต่อคนไร้ที่พึ่งไปยังหน่วยงานนั้นเมื่อพบกรณีที่คนไร้ที่พึ่งมีกฎหมายคุ้มครองเฉพาะ				
16.	ท่านประสานเครือข่ายในการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง				
17.	ท่านมีเตรียมความพร้อมคนไร้ที่พึ่งก่อนประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น				
กระบวนการติดตามและประเมินผล					
18.	ท่านดำเนินการสร้างความเข้าใจให้ครอบครัวในการทำหน้าที่คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งภายหลังจากการส่งคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัว ชุมชน				
19.	ท่านดำเนินการติดตามภาวะความเสี่ยงภายหลังจากการส่งตัวคนไร้ที่พึ่งกลับสู่ครอบครัว ชุมชน หรือสถานประกอบการ				

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของทิมสหวิชาชีพในการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครอง
คนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การจัดสวัสดิการสังคมตามสิทธิขั้นพื้นฐาน						
20.	หน่วยงานท่านมีการพิจารณาจัดคนไร้ที่พึ่ง เข้าที่พักตามเกณฑ์การพิจารณาที่เหมาะสม					
21.	หน่วยงานท่านมีที่พักอาศัยสำหรับคนไร้ที่พึ่ง อย่างเหมาะสม					
22.	หน่วยงานท่านจัดให้มีระบบผู้ดูแลประจำวัน ที่เหมาะสมสำหรับคนไร้ที่พึ่งที่ไม่สามารถ ช่วยเหลือตนเองได้					
23.	หน่วยงานท่านจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับให้คนไร้ที่พึ่งที่มีความบกพร่องทาง การเคลื่อนไหว					
24.	หน่วยงานท่านมีเครื่องทุ่นแรง ยานพาหนะ สำหรับเคลื่อนย้ายคนไร้ที่พึ่งที่ช่วยเหลือตนเอง ไม่ได้					
25.	หน่วยงานท่านมีโรงอาหารหรือโรงครัวที่ สะอาดถูกสุขอนามัย เป็นสัดส่วนแก่ การให้บริการ					
26.	หน่วยงานท่านมีอาหารที่เพียงพอตามหลัก โภชนาการและมีอาหารเฉพาะสำหรับผู้ป่วย หรือผู้ที่มีโรคประจำตัว					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
27.	หน่วยงานท่านมีห้องน้ำที่ถูกต้องลักษณะ และเพียงพอต่อการให้บริการ					
28.	หน่วยงานท่านมีระบบการรักษาความปลอดภัยให้แก่คนไร้ที่พึ่ง					
29.	หน่วยงานท่านมีระบบการตรวจค้นสิ่งที่จะเป็นอันตราย หรือสิ่งที่สามารถใช้เป็นอาวุธได้					
30.	หน่วยงานท่านมีระบบเตือนภัยในอาคารและอุปกรณ์ดับเพลิง การตรวจสอบระบบไฟฟ้าเป็นประจำ					
31.	หน่วยงานท่านมีเวรรักษาการณ์ และอบรมหรือซักซ้อมเพื่อช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งเป็นประจำ					
32.	หน่วยงานท่านมีการให้ความช่วยเหลือเป็นเงินหรือสิ่งของอุปโภคบริโภคแก่คนไร้ที่พึ่งตามความจำเป็น					
33.	หน่วยงานท่านมีกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ของคนไร้ที่พึ่งตามสภาพปัญหา					
34.	หน่วยงานท่านมีการประสานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพอย่างเหมาะสม					
35.	หน่วยงานท่านมีพื้นที่ส่วนพยาบาล โดยจัดให้มีพื้นที่และสัดส่วนในการให้บริการที่ชัดเจน					
36.	หน่วยงานท่านจัดให้มีการดูแลสุขภาพอนามัยของคนไร้ที่พึ่ง					
37.	หน่วยงานท่านตรวจสอบสุขภาพคนไร้ที่พึ่งเป็นประจำ					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
38.	หน่วยงานท่านจัดให้มีระบบดูแลรักษาพยาบาล คนไร้ที่พึ่งเบื้องต้นเมื่อเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ ทันทีที่					
39.	หน่วยงานท่านจัดบริการให้คนไร้ที่พึ่งได้พบ แพทย์หรือพาไปสถานพยาบาลเมื่อจำเป็น					
การดำเนินการคุ้มครองสวัสดิภาพ						
40.	หน่วยงานท่านมีระบบงานสังคมสงเคราะห์ ที่ชัดเจน เป็นขั้นตอน					
41.	หน่วยงานท่านมีระบบการจัดทำแฟ้มประวัติ รายบุคคลที่เป็นปัจจุบัน					
42.	หน่วยงานท่านมีการประเมินสมรรถภาพ คนไร้ที่พึ่งอย่างรอบด้านทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจรวมถึงการประเมินสภาพแวดล้อม					
43.	หน่วยงานท่านมีการคัดกรองและคัดแยก คนไร้ที่พึ่งอย่างเป็นระบบ					
44.	หน่วยงานท่านมีการวางแผนจัดกิจกรรม แก่คนไร้ที่พึ่งโดยทีมสหวิชาชีพ					
45.	หน่วยงานท่านมีการประเมินผลและทบทวน การจัดกิจกรรมตามแผนที่วางไว้ตามกรอบ ระยะเวลาการประเมิน					
46.	หน่วยงานท่านจัดให้มีทีมเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ เพื่อปฏิบัติการภายหลังได้รับแจ้งว่าพบ คนไร้ที่พึ่ง					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
47.	หน่วยงานท่านดำเนินการให้ความช่วยเหลือ คนไร้ที่พึ่งเบื้องต้นทันทีที่พบ					
48.	หน่วยงานท่านมีการดำเนินการให้ข้อมูล ข่าวสาร และแนะนำแหล่งบริการต่าง ๆ แก่คนไร้ที่พึ่ง					
49.	หน่วยงานท่านมีการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการในการป้องกันการเลือก ปฏิบัติต่อคนไร้ที่พึ่ง					
การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพคนไร้ที่พึ่ง						
50.	หน่วยงานท่านจัดให้มีบริการด้านข้อมูลข่าวสาร เรื่องการศึกษาในระบบนอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยที่เพียงพอแก่คนไร้ที่พึ่ง					
51.	หน่วยงานท่านมีการสนับสนุนให้หน่วยงาน สถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม เพื่อคนไร้ที่พึ่ง					
52.	หน่วยงานท่านมีการจัดพื้นที่สำหรับการฝึก อาชีพที่เพียงพอ เป็นสัดส่วน					
53.	หน่วยงานท่านมีการสนับสนุนและให้ข้อมูล การเข้าถึงแหล่งทุนเพื่อการประกอบอาชีพ แก่คนไร้ที่พึ่ง					
54.	หน่วยงานท่านจัดให้มีการพัฒนาทักษะการ อาชีพให้แก่คนไร้ที่พึ่งตามความเหมาะสม					
55.	หน่วยงานท่านจัดมีบริการจัดหางานอาชีพที่ก่อให้เกิด รายได้ที่สามารถพึ่งพาเลี้ยงตนเองได้ต่อไป					
56.	หน่วยงานท่านเปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม เข้าถึงข้อมูลการดำเนินการของหน่วยงาน เพื่อสร้างการบูรณาการการทำงานร่วมกัน					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
57.	หน่วยงานท่านมีการส่งเสริมอาสาสมัครให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง					
58.	หน่วยงานท่านมีการสร้างการรับรู้และรณรงค์ป้องกันไม่ให้ประชาชนกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่วิธีการขอทาน หรือการเป็นบุคคลไร้ที่พึ่งอย่างต่อเนื่อง					
59.	หน่วยงานท่านมีการส่งเสริมสนับสนุนด้านวิชาการ เทคโนโลยีทักษะการดำเนินงานการให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากรของท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง					
60.	หน่วยงานท่านมีการเตรียมความพร้อมคนไร้ที่พึ่งให้รู้และเข้าใจสิทธิตามกฎหมายทักษะชีวิต และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมตามสมควร					
61.	หน่วยงานท่านมีการเสริมสร้างความเข้าใจในชุมชน สังคม ให้เกิดการยอมรับและให้โอกาสคนไร้ที่พึ่ง					
62.	หน่วยงานท่านมีการจัดหาที่พักอาศัยให้กับคนไร้ที่พึ่ง ภายหลังการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพ					
63.	หน่วยงานท่านมีการจัดที่พักอาศัยชั่วคราวที่เหมาะสมให้คนไร้ที่พึ่งในระหว่างการหาที่พักอาศัยเป็นของตนเอง					
64.	มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้คนไร้ที่พึ่งรวมตัวกันเพื่อนำไปสู่การมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง					
65.	หน่วยงานท่านให้ข้อมูลแก่คนไร้ที่พึ่งถึงช่องทางสำหรับการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
66.	หน่วยงานท่านจัดให้มีกระบวนการเสริมสร้างความรู้ ทักษะชีวิตประจำวันตามความสนใจของคนไร้ที่พึ่ง					
67.	หน่วยงานท่านจัดให้มีพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมนันทนาการอย่างเหมาะสม					
การป้องกันปัญหาคนไร้ที่พึ่ง						
68.	หน่วยงานท่านมีการดำเนินการป้องกันไม่ให้เกิดบุคคลต้องประสบปัญหาทางสังคมและถูกรวบครว้ผลึกให้กลายเป็นคนไร้ที่พึ่ง					
69.	หน่วยงานท่านมีการจัดบริการทางข้อมูลข่าวสาร สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แก่คนไร้ที่พึ่งตามสิทธิและความเหมาะสม					
70.	หน่วยงานท่านมีการดำเนินการติดตามและประเมินผลคนไร้ที่พึ่งที่ออกไปใช้ชีวิตในสังคมและครอบครัว					
71.	หน่วยงานท่านมีการสำรวจวงจรชีวิตคนเร่ร่อนคนไร้ที่พึ่ง เพื่อกำหนดแผนการช่วยเหลือและจัดบริการสำหรับคนไร้ที่พึ่ง					
72.	หน่วยงานท่านมีการดำเนินการจัดกิจกรรมร่วมกับท้องถิ่นเพื่อลดภาวะความเสี่ยงต่อการเป็นคนไร้ที่พึ่ง					
73.	หน่วยงานท่านมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกับครอบครัวชุมชนให้ได้มีการตระหนักและยอมรับคนไร้ที่พึ่ง					

ส่วนที่ 4 โปรดแสดงข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตาม
พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.2557

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านในการตอบแบบสอบถามนี้



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์
วันเดือนปีเกิด	14 ธันวาคม 2534
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2556: สังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ นักสังคมสงเคราะห์รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติวิชาชีพ สังคมสงเคราะห์ พ.ศ.2556
ประสบการณ์ทำงาน	2558-ปัจจุบัน: กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต 2557-2558: นักสังคมสงเคราะห์ สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ด