

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบบริการสำหรับคนไร้บ้าน: ศึกษากรณีการให้บริการของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสวัสดิการของคนไร้บ้าน ศึกษาการดำเนินงานในการให้บริการแก่คนไร้บ้านภายในศูนย์และนอกศูนย์ ในความดูแลของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย และศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริการสำหรับคนไร้บ้านของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร และการศึกษาภาคสนามโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ คนไร้บ้านที่พักอาศัยภายในศูนย์คนไร้บ้านของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย จำนวน 60 คน และคนไร้บ้านที่พักอาศัยตามที่สาธารณะ จำนวน 60 คน บริเวณสนามหลวง หัวลำโพง ริมคลองหลอด จตุจักร เป็นต้น ซึ่งเป็นพื้นที่ทำงานของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย ดังนั้นขนาดของประชากรมีจำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package For The Social Science-SPSS) ในการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่า T-test, F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายและการวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยในแต่ละประเด็นสามารถสรุปภาพรวมได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

คนไร้บ้านส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ที่พักอาศัยคนเดียว ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ที่ไม่แน่นอน ซึ่งส่วนใหญ่ออกจากบ้านมา 2-3 ปี โดยสาเหตุที่ออกจากบ้านส่วนใหญ่ออกมาเพื่อหางานทำ และความต้องการในอนาคตส่วนใหญ่ต้องการกลับไปอยู่กับครอบครัว

การศึกษาความต้องการและปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสวัสดิการของคนไร้บ้าน

การศึกษาถึงความต้องการของคนไร้บ้าน ซึ่งได้แบ่งความต้องการออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย ด้านอุปโภคบริโภค ด้านการแพทย์ ด้านอาชีพและรายได้ ด้านการพัฒนา ศักยภาพด้านการงานอาชีพ ด้านสวัสดิการจากรัฐ ผลการศึกษาพบว่า

คนไร้บ้านส่วนใหญ่มีความต้องการด้านอุปโภคบริโภคมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าคนไร้บ้านคำนึงถึงเรื่องของอาหารและน้ำดื่มมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์ และ อภิญา เวชชัย (2546) ที่กล่าวว่า “วณิพกและขอทานจะไม่สามารถดำรงชีวิตได้ด้วยอาชีพที่ทำอยู่ จึงต้องมาเป็นวณิพกและขอทาน เช่น การขอทานข้าว เพื่อเป็นการหาอาหารในการประทังชีวิต” ดังนั้นคนไร้บ้านจึงมีความต้องการด้านอุปโภคบริโภคอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย = 3.78

รองลงมาคนไร้บ้านมีความต้องการด้านการแพทย์ เนื่องจากคนไร้บ้านคำนึงถึงเรื่องของสุขภาพของตนเองรองลงมาจากรื่องของอาหารและน้ำดื่ม เพราะเมื่อไม่สบายแล้วจะไม่สามารถที่จะออกไปประกอบอาชีพได้ ซึ่งทำให้คนไร้บ้านต้องดูแลสุขภาพของตนเองหรือต้องการให้มีแพทย์ มาตรวจที่ศูนย์ นอกจากนั้นที่ยังเป็นปัญหาอุปสรรคในด้านการแพทย์ คือ บัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งตัวแทนของคนไร้บ้านกล่าวว่า “คนไร้บ้านหลายคนจะไม่มีบัตรประชาชน เลยไม่ได้สิทธิบัตร 30 บาท ในการรักษา” ดังนั้น คนไร้บ้านจึงมีความต้องการด้านการแพทย์อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย = 3.53

ส่วนเรื่องความต้องการด้านที่พักอาศัยของคนไร้บ้าน คนไร้บ้านที่พักอาศัยตามที่สาธารณะ ตัวแทนของคนไร้บ้านได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “เค้าใช้ชีวิตรอดไปวัน ๆ เท่านั้นเอง เค้าไม่คิดอะไรมากเลย พุ่งนี้เอาข้าววัดไหนกินดี ข้าวไม่มีต้องไปวัดไหนถึงได้ข้าวเยอะ เค้าไม่มีความหวัง เค้าไม่ได้ตั้งความต้องการไว้เลย เค้าอยู่อย่างปัจเจก ตัวใครตัวมัน ถ้าไม่สบายเค้าก็ซื้อพารา เค้าไม่กล้าเข้าไปหาหมอ เพราะไม่มีเงิน” จึงแสดงให้เห็นว่าคนไร้บ้านที่พักอาศัยตามที่สาธารณะจะไม่ค่อยมีความต้องการอะไรเพิ่มเติม แต่จะมีบางส่วนที่จะต้องการในเรื่องของการประกอบอาชีพ ดังนั้นคนไร้บ้านจึงมีความต้องการด้านที่พักอาศัยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย = 2.89

และด้านการพัฒนาศักยภาพด้านการงานอาชีพมีความต้องการน้อยที่สุด เนื่องจากคนไร้บ้านมีความคิดเห็นว่าเขาสามารถหารายได้จากอาชีพที่เขาประกอบได้อยู่แล้ว เช่น เก็บของเก่า รับจ้างก่อสร้าง เป็นต้น และในการพัฒนาศักยภาพด้านการงานอาชีพคนไร้บ้านคิดว่าเมื่อฝึกมาแล้วก็ไม่สามารถทำขายได้จริง เนื่องจากไม่มีทุนในการประกอบอาชีพและยังไม่มีตลาดรองรับ ดังนั้นคนไร้บ้านจึงมีความต้องการด้านการพัฒนาศักยภาพด้านการงานอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย = 2.81

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสวัสดิการของคนไร้บ้าน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะเบื้องต้นประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่ออกจากบ้าน สาเหตุที่ออกจากบ้าน ความต้องการในอนาคต กับความต้องการของคนไร้บ้านด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย ด้านอุปโภคบริโภค ด้านการแพทย์ ด้านอาชีพและรายได้ ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านการงานอาชีพ และด้านสวัสดิการจากรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

เพศมีความสัมพันธ์ต่อความต้องการด้านการแพทย์เพียงด้านเดียว แต่จะไม่มี ความสัมพันธ์กับด้านอื่น ๆ

อายุมีความสัมพันธ์ต่อความต้องการด้านอุปโภคบริโภค ด้านการแพทย์ และด้าน สวัสดิการจากรัฐ แต่จะไม่มีความสัมพันธ์กับด้านอื่น ๆ

รายได้มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการด้านที่พักอาศัยเพียงด้านเดียว แต่จะไม่มี ความสัมพันธ์กับด้านอื่น ๆ

สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ออกจากบ้าน สาเหตุที่ออกจากบ้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการในด้านต่าง ๆ

การศึกษาการดำเนินงานในการให้บริการแก่คนไร้บ้านภายในศูนย์และนอกศูนย์ ในความดูแลของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย

การดำเนินงานในการให้บริการแก่คนไร้บ้านทั้งภายในศูนย์และภายนอกศูนย์ใน ความดูแลของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัยมีประเด็นในเรื่องของการขยายพื้นที่การทำงานไปยังทำน้ำ นนท์ และรังสิต การพัฒนางานด้านคุณภาพชีวิตของคนไร้บ้าน การอบรมแกนนำคนไร้บ้านเพื่อ สร้างความเข้าใจในกระบวนการ การรวมกลุ่มแก้ไขปัญหา การสนับสนุนกระบวนการต่อสู้และ เชื่อมประสานกับคนไร้บ้านกลุ่มอื่น เพื่อสร้างความเป็นธรรมทางสังคม โดยการทำงานดังกล่าว นั้น จะผ่านทางกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางมูลนิธิได้จัดขึ้น ได้แก่ การจัดกิจกรรมเดินกาแฟ การรับสมาชิกเข้า พักภายในศูนย์ การจัดเวทีเสวนา เป็นต้น โดยจากการดำเนินงานดังกล่าวนั้นประสบความสำเร็จ โดยเห็นได้จากคนไร้บ้านรู้จักศูนย์มากขึ้น มีคนไร้บ้านมาใช้บริการมากขึ้น คนไร้บ้านได้รับการพัฒนา ศักยภาพทำให้มีวิถีชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งการให้บริการภายในศูนย์และภายนอกศูนย์สามารถสรุปได้ดังนี้

การให้บริการภายในศูนย์

การให้บริการของคนไร้บ้านที่เข้ามาพักอาศัยภายในศูนย์ พบว่าเป็นการพัฒนาศักยภาพ ของคนไร้บ้าน โดยบริการที่จัดให้ภายในศูนย์จะมีจุดเน้นไปในเรื่องของการพัฒนาเพื่อให้เขา

สามารถกลับไปใช้ชีวิตได้เหมือนคนปกติทั่วไปดังเดิม นอกจากนั้นยังมีเรื่องของการพักอาศัยอยู่ร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้คนไร้บ้านได้ฝึกในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นเมื่อเข้ามาพักภายในศูนย์แล้วคนไร้บ้านก็จะมีภารกิจในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ซึ่งบริการภายในศูนย์มีดังต่อไปนี้ 1) การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไร้บ้าน ซึ่งประกอบด้วย บริการปัจจัย 4 บริการฝึกอาชีพ จัดหางาน การให้คำปรึกษา การเสริมพลัง ซึ่งบริการเหล่านี้มีเพื่อเป็นการฟื้นฟูศักยภาพให้คนไร้บ้านให้สามารถพึ่งพาตนเอง กลับคืนสู่ครอบครัวและชุมชน ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ 2) การพัฒนาศักยภาพด้านอาชีพ ซึ่งที่ผ่านมาได้ทำร่วมกับสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้ด้อยโอกาส กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยอาชีพที่ได้ดำเนินการฝึกอบรมไปแล้ว ได้แก่ ช่างก่อสร้าง ทำขนม ชักกรีด ตัดเย็บซ่อมแซมผ้า ผลที่ออกมาเป็นที่พึงพอใจของคนไร้บ้าน 3) การพัฒนาด้านที่พักอาศัย โดยมีการแก้ไขปัญหาที่พักอาศัยในระยะยาว โดยมีเป้าหมายในการทำงานในระยะต่อไป คือ การจัดสร้างชุมชนคนไร้บ้าน

การดำเนินงานของมูลนิธิในการให้บริการภายในศูนย์ พบว่าทำให้คนไร้บ้านมีความกระตือรือร้นที่จะดูแลตนเองมากขึ้น โดยเห็นได้จากคนไร้บ้านที่ประสบความสำเร็จและครอบครัวให้การยอมรับสามารถกลับไปอยู่กับครอบครัว แต่ก็คนไร้บ้านส่วนหนึ่งที่เข้ามาพักอาศัยและไม่ชอบที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่น หรือไม่สามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นได้ จึงออกไปพักอาศัยตามที่สาธารณะเหมือนเดิม

การให้บริการภายนอกศูนย์

การให้บริการคนไร้บ้านที่พักอาศัยอยู่ภายนอกศูนย์ เป็นการพัฒนาศักยภาพของคนไร้บ้านเพื่อให้วิถีชีวิตของเขาดีขึ้น และพยายามดึงให้เข้ามาร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มเพื่อที่จะเข้ามาพักอาศัยภายในศูนย์เพื่อจะได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง โดยบริการภายนอกศูนย์มีดังต่อไปนี้ 1) การออกสำรวจ เพื่อขยายเครือข่ายคนไร้บ้านจะผ่านทางกิจกรรมเดินกาแฟ พบว่าการออกสำรวจที่ผ่านทางกิจกรรมเดินกาแฟประสบความสำเร็จ โดยเห็นได้จากคนไร้บ้านสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น รู้จักศูนย์มากขึ้น และมีคนให้ความสนใจที่จะเข้าพักอาศัยภายในศูนย์มากขึ้น 2) การจัดงานพบปะคนไร้บ้าน เพื่อสำรวจเก็บข้อมูลและสร้างความสัมพันธ์กับคนไร้บ้านพบว่าคนไร้บ้านที่มาเข้าร่วมทุกคนสามารถเข้าถึงบริการที่ได้จัดไว้อย่างทั่วถึง เช่น การรับประทานอาหาร การตรวจสุขภาพ การตัดผม

การดำเนินงานของมูลนิธิในการให้บริการภายนอกศูนย์ พบว่าคนไร้บ้านที่พักอาศัยตามที่สาธารณะมีวิถีชีวิตที่ดีขึ้นเนื่องจากได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ จากการลงสำรวจคนไร้บ้านและการจัดงานพบปะคนไร้บ้านของมูลนิธิ ทำให้คนไร้บ้านสามารถเข้าถึงบริการที่ได้จัดให้ และได้มีคนไร้บ้านส่วนหนึ่งมีความต้องการเพิ่มเติมในเรื่องของการรักษาพยาบาลเพราะบางคนไม่

สามารถเข้าไปใช้บริการของโรงพยาบาลได้เนื่องจากไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน และยังมีเรื่อง
ของสถานที่ในการค้าขาย ซึ่งทางมูลนิธิก็พยายามที่จะหาตลาดรองรับให้แก่คนไร้บ้าน

การศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริการสำหรับคนไร้บ้านของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย

การพัฒนาระบบบริการของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัยมีประเด็นดังต่อไปนี้ 1) การทำงาน
ร่วมกับหน่วยงานอื่น พบว่าการทำร่วมกับหน่วยงานอื่นมีการดูทิศการร่วมกัน มีการให้คนไร้บ้าน
เสนอปัญหาของพวกเขากับหน่วยงานภาครัฐเพื่อที่จะวางแผนในการแก้ไขปัญหาของคนไร้บ้าน
ต่อไป แต่ว่าในเชิงการปฏิบัติงานร่วมกันยังถือว่าน้อยมากทำให้งานที่ทำร่วมกันมักจะไม่เห็นการ
พัฒนาของคนไร้บ้านอย่างชัดเจน 2) ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาระบบบริการสำหรับคนไร้บ้าน
พบว่า นโยบายของรัฐเกิดความไม่เป็นธรรมทางสังคม คนจนมักถูกเอารัดเอาเปรียบ และนอกจากนั้น
ยังเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิที่มีจำนวนน้อย ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ทั่วถึงในทุกพื้นที่
3) การแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาระบบบริการสำหรับคนไร้บ้าน พบว่าทางมูลนิธิได้มีการ
พัฒนาศักยภาพของคนไร้บ้านและพยายามดึงเข้ามาร่วมเป็นทีมในการทำงาน ใครรู้อะไรด้านไหน
หรือถนัดงานแบบไหนก็ให้ทำงานด้านนั้น ๆ 4) นโยบายของมูลนิธิกับการให้บริการคนไร้บ้าน พบว่า
นโยบายของมูลนิธิไม่ได้มีเอกสารที่มีลายลักษณ์อักษรเพราะไม่ได้เป็นองค์กรใหญ่ แต่จะเป็นเรื่อง
ของการสร้างความเท่าเทียมของคนในสังคม และเข้าถึงการบริการของรัฐ ให้รัฐเข้ามาแก้ปัญหา
คนไร้บ้านแบบมีส่วนร่วม 5) ทิศทางในการแก้ไขปัญหาคนไร้บ้านในอนาคต พบว่าการให้บริการ
ในอนาคตจะเป็นแบบทั้งเชิงรุกและเชิงรับ โดยการทำงานเชิงรุก คือ การผลักดันในการแก้ไขปัญหา
พื้นที่ในการก่อตั้งศูนย์พัก ผลักดันในการที่ให้รัฐหาที่ดินในการที่จะทำเป็นพื้นที่ปลูกบ้านของคนไร้
บ้าน การจัดเวทีร่วมในการแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการประชาสัมพันธ์
ส่วนการทำงานเชิงรับ คือ การช่วยเหลือคนไร้บ้านในเรื่องทั่ว ๆ ไป ที่ทางมูลนิธิสามารถช่วยเหลือ
ได้ เช่น การพาไปทำบัตรประจำตัวประชาชน การพาไปรักษาพยาบาลเมื่อมีการเจ็บป่วย การ
แนะนำงานต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบบริการสำหรับคนไร้บ้าน: ศึกษากรณีการให้บริการของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบาย และระดับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ระดับนโยบาย

1. ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูลของคนไร้บ้าน เพื่อจะได้มีประกันสุขภาพขั้นพื้นฐานที่ควรจะได้รับ และรวมถึงประเด็นในการสื่อสารสาธารณะเพื่อปรับทัศนคติของสังคมต่อคนไร้บ้าน
2. ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่เด็กที่อยู่ในครอบครัวคนไร้บ้านอย่างเหมาะสม
3. ควรมีการให้คนไร้บ้านมีส่วนร่วมในการวางกรอบในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการทำงานกับคนไร้บ้าน เพื่อที่การกำหนดนโยบายจะได้ตรงกับความต้องการของคนไร้บ้านมากขึ้น
4. ควรมีนโยบายในการสร้างกลไกในการแก้ไขปัญหาเรื่องคนไร้บ้านแบบยั่งยืน โดยจัดตั้งเป็นศูนย์สำหรับการพัฒนาศักยภาพของคนไร้บ้าน และมีการจัดส่งคนไร้บ้านกลับสู่ครอบครัว

ระดับการปฏิบัติงาน

1. ควรมีเพิ่มวิธีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและสิทธิของคนไร้บ้านผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อที่คนไร้บ้านจะได้รับรู้ถึงข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ได้ง่าย
2. ควรสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคนไร้บ้าน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการกับคนไร้บ้านมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการจัดหาตลาดให้คนไร้บ้านในการขายของที่ทำได้จากการฝึกอาชีพของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่คนไร้บ้าน
4. ควรมีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายในการทำงานให้มีความรู้เรื่องกฎหมาย สิทธิ รวมถึงการผลักดันให้เข้าสู่นโยบายของรัฐ

5. ควรมีการพาคนไร้บ้านที่ต้องการที่จะกลับบ้านไปส่งกลับสู่ครอบครัว และควรมีการทำความเข้าใจกับครอบครัวของคนไร้บ้านเกี่ยวกับตัวของคนไร้บ้านว่ามีปัญหาเรื่องใด เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของคนอบครัวก่อนที่จะพาคนไร้บ้านกลับมา

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงการถอดบทเรียนที่ดีในการทำงานกับคนไร้บ้านของมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย เพื่อนำไปเป็นแบบอย่างในการทำงานกับกลุ่มคนไร้บ้านกลุ่มอื่น ๆ ต่อไป
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและการพัฒนาเครือข่ายในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในการให้บริการกับกลุ่มคนไร้บ้าน
3. ควรมีการศึกษาว่าศูนย์พักอาศัยสำหรับคนไร้บ้านทั้งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนสามารถช่วยให้คนไร้บ้านกลับมาอยู่ในสังคมตามปกติได้หรือไม่
4. ควรมีการศึกษาถึงการติดตามประเมินผลในการให้บริการว่ามีการพัฒนาคนไร้บ้านมากน้อยเพียงใด และคนไร้บ้านนำผลที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ได้จริงหรือไม่