

บทที่ 6

สรุปและเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การเข้าถึงบริการสังคมเพื่อการพัฒนา : กรณีศึกษาชุมชนแออัดและบ้านได้สะพานในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาถึงสภาพปัญหา ความต้องการด้านบริการสังคม ความแตกต่างในการเข้าถึงบริการสังคม ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าถึงบริการสังคมของผู้อยู่อาศัยในชุมชนแออัดและบ้านได้สะพานในเชิงเปรียบเทียบ โดยศึกษาจากบริการสังคม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่อยู่อาศัย ด้านความมั่นคงของรายได้ ด้านการว่างงานและสวัสดิการแรงงาน และด้านบริการสังคมทั่วไป อันจะนำไปสู่ข้อพิจารณาในการจัดบริการสังคมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการ ต่อไป

ผลการศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม คือ ผู้อยู่อาศัยในชุมชนแออัด จำนวน 200ครัวเรือน และผู้อาศัยได้สะพาน จำนวน 50 ครัวเรือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา โดยผู้อยู่อาศัยในชุมชนแออัดส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายหรือมีกิจการส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ย 10,492.90 บาทต่อครอบครัว ภูมิลำเนาเดิมส่วนใหญ่ อยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยมีเหตุผลหลักที่ย้ายเข้ามาในชุมชนคือ ย้ายตามครอบครัวหรือญาติ เนื่องจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคู่สมรสและสมาชิกในครอบครัว รองลงมา ได้แก่ หออยู่ใกล้สถานที่ทำงาน และเอื้ออำนวยต่อการประกอบอาชีพ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชน ส่วนใหญ่อยู่มานานกว่า 20 ปี ส่วนผู้อาศัยได้สะพานประกอบอาชีพเก็บ/รับซื้อขายของเก่าเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ย 4,730 บาทต่อ ครอบครัว เหตุผลหลักที่เข้ามาปลูกสร้างบ้านได้สะพานเนื่องจากไม่ต้องเสียค่าเช่า และเอื้ออำนวยต่อการประกอบอาชีพ โดยมีจำนวนผู้ที่อยู่อาศัยเป็นระยะเวลา 5-10 ปี มากที่สุด

จากข้อมูลทั่วไป เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้อยู่อาศัยบ้านได้สะพานมีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าผู้อยู่อาศัยในชุมชนแออัด โดยมีผู้ที่จบการศึกษาสูงสุดเพียงมัธยมศึกษาตอนต้น และผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่อาศัยบ้านได้สะพานเกือบทั้งหมดจบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือไม่ได้รับการศึกษา ซึ่งจากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการประกอบอาชีพและรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวคือ การที่มีการศึกษาต่ำหรือไม่เคยได้

รับการศึกษา ทำให้มีความจำกัดในการเลือกประกอบอาชีพ โดยผู้ที่อยู่อาศัยได้สะพานจะประกอบอาชีพที่ไม่จำเป็นต้องมีวุฒิการศึกษาหรือกำหนดวุฒิการศึกษาไว้ต่ำ เช่น รับจ้างทั่วไป หรือเลือกประกอบอาชีพอิสระ คือ เก็บ/รับซื้อ-ขายของเก่า ซึ่งมีรายได้น้อย ไม่แน่นอน เมื่อเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนระหว่างกลุ่มตัวอย่างจึงเห็นได้ว่า บ้านได้สะพานมีรายได้ต่ำกว่าชุมชนแออัดอย่างมาก นอกจากนี้ ในประเด็นของสาเหตุการเข้ามาอยู่อาศัยได้สะพาน แม้ว่าจะมีสาเหตุหลักอื่น ๆ นอกจากไม่ต้องเสียค่าเช่าแล้ว แต่จากการศึกษาพบว่า การที่ไม่ต้องเสียค่าเช่าเป็นเหตุผลหนึ่งที่แฝงอยู่ที่ทำให้ตัดสินใจเลือกที่จะอยู่อาศัยได้สะพานเนื่องจากไม่มีรายได้เพียงพอจะเช่าบ้านได้

สำหรับการศึกษาปัญหา ความต้องการด้านบริการสังคม และการเปรียบเทียบการเข้าถึงบริการสังคมด้านต่าง ๆ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษามีดังนี้

1. ด้านการศึกษา พบว่า สมาชิกในครัวเรือนที่มีอายุ 7-14 ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับในสัดส่วนที่สูงไม่แตกต่างกันระหว่างชุมชนแออัดและบ้านได้สะพาน ส่วนปัญหาอุปสรรคด้านการศึกษาของเด็กเยาวชนในครัวเรือนจะเป็นปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการเล่าเรียน โดยบ้านได้สะพานประสบปัญหามากกว่าชุมชนแออัดและเป็นสาเหตุให้ยังไม่สามารถให้บุตรหลานที่อายุถึงเกณฑ์การศึกษาเข้ารับการศึกษภาคบังคับ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างต้องการให้รัฐส่งเสริมโอกาสในการศึกษาต่อของเด็กและเยาวชนมากขึ้น

2. ด้านสุขภาพอนามัย ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการด้านสาธารณสุขของรัฐ โดยปริมาณการใช้บริการระหว่างสองกลุ่มมีความแตกต่างกัน คือ ชุมชนแออัดส่วนใหญ่จะใช้บริการทุกครั้งเมื่อเจ็บป่วย ส่วนบ้านได้สะพานส่วนใหญ่จะใช้บริการสาธารณสุขเมื่อป่วยหนักเท่านั้นในกลุ่มผู้ที่เคยเจ็บป่วยแต่ไม่เคยใช้บริการทางการแพทย์ ทั้งสองกลุ่มให้เหตุผลเหมือนกันว่า เนื่องจากเสียเวลาในการรอตรวจรักษานาน สถานพยาบาลอยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก และไม่มีเงินหรือมีเงินไม่เพียงพอในการรักษา

ปัญหาจากการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐ ชุมชนแออัด เห็นว่าเสียเวลาในการรอตรวจรักษานาน เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่เอาใจใส่ผู้ป่วย ส่วนบ้านได้สะพานเห็นว่า ปัญหาไม่มีเงินหรือมีเงินไม่เพียงพอเมื่อไปใช้บริการเป็นปัญหาสำคัญที่สุด รองลงมา คือ เสียเวลาในการรอตรวจรักษานาน โดยเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยและพูดจาสุภาพมากขึ้น ควรมีการลดหย่อนหรือเว้นค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้มีรายได้น้อย และควรมีการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่มากขึ้น เป็นต้น

3. ด้านที่อยู่อาศัย จากการศึกษา พบว่า ประชากรในชุมชนแออัดส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นเจ้าของ ที่ดิน โดยจะเช่าอาศัยอยู่ในที่ดินของเอกชนหรือวัดอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

สำหรับปัญหาด้านที่อยู่อาศัย ได้แก่ ที่อยู่อาศัยแออัดคับแคบ ทรุดโทรม ปัญหาสภาพแวดล้อมในชุมชน แลปัญหาความไม่มั่นคงในที่อยู่อาศัย โดยกลุ่มตัวอย่างต้องการความช่วยเหลือจากรัฐในเรื่อง การปรับปรุงสภาพที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมในชุมชน การจัดหาบ้านและที่ดินราคาถูก การให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ตามลำดับ ขณะที่บ้านได้สะพานมีสภาพการครอบครองที่ดินอย่างผิดกฎหมายทั้งหมด โดยการเข้าไปบุกรุกที่สาธารณะอยู่อาศัยซึ่งส่วนใหญ่อยู่อาศัยมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี โดยประสบปัญหาการไล่ที่หรือความไม่มั่นคงในที่อยู่อาศัยมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากกรุงเทพมหานคร ได้มีนโยบายที่จะรื้อย้ายผู้ที่อยู่อาศัยได้สะพานทั้งหมดออกไปภายในปี พ.ศ.2544 สำหรับความช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัยที่ต้องการได้รับการรัฐ ได้แก่ ต้องการอยู่อาศัยในที่ดินเดิม ต้องการให้จัดหาบ้านและที่ดินราคาถูก ต้องการให้จัดสรรที่ดินราคาถูกสำหรับปลูกสร้างบ้านซึ่งอยู่ไม่ไกลจากแหล่งชุมชน สะดวกแก่การประกอบอาชีพ และการเดินทาง

4. ด้านความมั่นคงของรายได้ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่ มี รายได้ต่อครอบครัวอยู่ในช่วง 5,000-7,999 บาทต่อเดือน โดยชุมชนแออัดมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,492.90 บาท ขณะที่บ้านได้สะพานมีรายได้เฉลี่ยเพียง 4,730 บาทต่อครอบครัวต่อเดือนและพบว่า กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาความไม่แน่นอนในเรื่องของรายได้ เนื่องจากประกอบอาชีพค้าขายและรับจ้าง ทั้งนี้พบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพในสถานประกอบการเอกชนที่มีลูกจ้าง 10 คนขึ้นไป ส่วนหนึ่งไม่ได้รับสิทธิตามที่กฎหมายกำหนดในเรื่องค่าทดแทนระหว่างหยุดงานกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายจากการทำงาน เงินทดแทนและสิทธิการรักษาพยาบาล โดยกลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ให้แก่ครอบครัว

5. ด้านการว่างงานและสวัสดิการแรงงาน พบว่า ผู้ประกอบอาชีพลูกจ้างสถานประกอบการเอกชนทั้งในชุมชนแออัดและบ้านได้สะพานส่วนหนึ่งไม่รู้จักรightsแหล่งบริการทางสังคมด้านการว่างงานและสวัสดิการแรงงาน ไม่ทราบสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ และไม่ได้รับสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ไม่รู้จักหน่วยงานราชการที่ให้บริการด้านการจัดหางาน ไม่รู้จักหน่วยงานของรัฐที่จะร้องขอความเป็นธรรม ไม่ได้เป็นสมาชิกกองทุนเงินทดแทน ไม่ได้รับค่าจ้างตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ เป็นต้น สำหรับข้อเสนอแนะในด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้รัฐมีบริการด้านการจัดหางานที่ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่มมากขึ้น

6. ด้านบริการสังคมทั่วไป ได้แก่ บริการสังคมด้านคนพิการ คนชรา เด็กและเยาวชน

- ด้านคนพิการ จากการศึกษา พบว่า ชุมชนแออัดและบ้านได้สะพานมีคนพิการในครัวเรือน ส่วนใหญ่รู้สึกลำบากที่ต้องเลี้ยงดูคนพิการเนื่องจากรายได้น้อยและไม่มีการคนดูแล สาเหตุหลักที่คนพิการที่อยู่บ้านได้สะพานไม่ได้รับความช่วยเหลือ เนื่องจากไม่รู้จักหน่วยงานที่จะขอรับความช่วยเหลือ ขณะที่ชุมชนแออัดมีสาเหตุจากไม่รู้จักหน่วยงานที่จะขอรับความช่วยเหลือและไม่มีเงินจำเป็นต้องขอรับความช่วยเหลือ เท่ากัน สำหรับบริการสังคมด้านคนพิการที่ต้องการได้รับจากรัฐ ได้แก่ ความช่วยเหลือด้านการเงิน การฟื้นฟูหรือแก้ไขความพิการ การลดหย่อนหรือยกเว้นค่ารักษาพยาบาล และการฝึกอบรมอาชีพ

- ด้านคนชรา พบว่า ผู้อยู่อาศัยได้สะพานส่วนใหญ่ รู้สึกลำบากที่ต้องเลี้ยงดูคนชราเนื่องจากรายได้น้อยและไม่มีคนดูแล ส่วนชุมชนแออัดมีเพียงส่วนน้อยที่รู้สึกลำบาก สาเหตุที่คนชราไม่ได้รับความช่วยเหลือส่วนใหญ่ คือ ไม่รู้จักหน่วยงานที่จะขอรับบริการความช่วยเหลือ ในส่วนของบริการสังคมด้านคนชราที่ต้องการจากรัฐ ได้แก่ ศูนย์บริการผู้สูงอายุ ความช่วยเหลือด้านการเงิน สิ่งของ อุปกรณ์ และการลดหย่อนหรือการยกเว้นค่ารักษาพยาบาล

- เด็กและเยาวชน พบว่า ทั้งชุมชนแออัดและบ้านได้สะพานมีเด็กหรือเยาวชนอยู่ในครัวเรือน ส่วนใหญ่ใช้บริการสังคมด้านเด็กเยาวชน ซึ่งได้แก่ บริการด้านอนามัยแม่และเด็ก สถานศึกษา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ศูนย์เยาวชน ศูนย์รับเลี้ยงเด็กอ่อนและเด็กก่อนวัยเรียน เป็นต้น โดยความต้องการบริการสังคมด้านเด็ก เยาวชนของผู้อยู่อาศัยในชุมชนแออัด ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้เด็กเยาวชนมีโอกาสศึกษาต่อ บริการนมและอาหารเสริมแก่ครอบครัวที่มีรายได้น้อย

สถานศึกษาหรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บริการด้านสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก ศูนย์รับเลี้ยงเด็กอ่อน/เด็กก่อนวัยเรียน ตามลำดับ ในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ขณะที่บ้านได้สะพานส่วนใหญ่ต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับการส่งเสริมให้เด็ก/เยาวชนมีโอกาสศึกษาต่อรองลงมา ได้แก่ ความช่วยเหลือด้านการเงิน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และสถานศึกษาหรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ตามลำดับ

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเป็นปัญหาอันดับแรกที่สำคัญที่สุดที่ประสบอยู่ ผู้อยู่อาศัยในชุมชนแออัดส่วนใหญ่ เห็นว่าเป็นปัญหารายได้น้อยไม่เพียงพอ การไล่ที่หรือความไม่มั่นคงในการอยู่อาศัย ซึ่งพบว่าเป็นกลุ่มที่อยู่อาศัยในชุมชนอย่างผิดกฎหมาย และผู้ที่เช่าอาศัยในที่ดินของหน่วยงานราชการหรือเอกชนที่เคยได้รับแจ้งให้รื้อย้ายหรือได้ยื่นข่าวลี้ภัยการรื้อย้าย ส่วนปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ปัญหาสภาพแวดล้อม และปัญหาสุขภาพจิตในชุมชน เป็นต้น ในส่วนของความช่วยเหลือ

เหลือด้านบริการสังคมที่สำคัญที่สุดอันดับแรกที่ต้องการจากรัฐ ได้แก่ ความช่วยเหลือด้านการเงินสิ่งของแก่ครอบครัวที่มีรายได้น้อย ต้องการให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในชุมชน ต้องการจัดหาที่อยู่อาศัยราคาถูก ต้องการบริการจัดหางาน การฝึกอบรมอาชีพเพื่อเสริมรายได้ เป็นต้น ขณะที่ผู้อยู่อาศัยได้สะท้อนส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาการไล่ที่หรือความไม่มั่นคงในการอยู่อาศัยเป็นปัญหาสำคัญที่สุดอันดับแรก เนื่องจากรับทราบนโยบายของรัฐที่จะมีการไล่ที่บ้านได้สะท้อน จึงเกิดความกังวลเกี่ยวกับการหาที่อยู่ใหม่และความกังวลในการประกอบอาชีพ ในกรณีที่ต้องย้ายไปอยู่ในพื้นที่ที่รัฐจัดสรรให้ อีกส่วนหนึ่งเห็นว่าเป็นรายได้น้อยไม่พอเพียง ส่วนความช่วยเหลือด้านบริการสังคมที่ต้องการจากรัฐ ได้แก่ ความต้องการความมั่นคงในการอยู่อาศัยโดยให้อยู่ในที่อยู่ปัจจุบันต่อไปได้ รองลงมา ต้องการให้จัดหาที่อยู่อาศัยแห่งใหม่ราคาถูกอยู่ใกล้ชุมชน สะดวกในการประกอบอาชีพและการเดินทาง ความช่วยเหลือด้านการเงิน สิ่งของ แก่ครอบครัวที่มีรายได้น้อย

การศึกษาเปรียบเทียบการเข้าถึงบริการสังคมด้านต่าง ๆ ระหว่างผู้อาศัยในชุมชนแออัดและผู้อยู่อาศัยได้สะท้อน พบว่า การเข้าถึงบริการสังคมด้านต่าง ๆ ระหว่างผู้อาศัยในชุมชนแออัดและผู้อยู่อาศัยได้สะท้อน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านที่อยู่อาศัย ความมั่นคงของรายได้ การว่างงานและสวัสดิการแรงงาน และด้านบริการสังคมทั่วไป แต่ไม่มีความแตกต่างกันในด้านการศึกษา และด้านสุขภาพอนามัย กล่าวคือ การเข้าถึงบริการสังคมในด้านการศึกษานั้น พบว่า เด็กที่อยู่ในครัวเรือนในชุมชนแออัดและบ้านได้สะท้อน ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาภาคบังคับ ส่วนด้านสุขภาพอนามัย พบว่า ผู้อาศัยในชุมชนแออัดและชุมชนได้สะท้อนส่วนใหญ่ต่างเคยใช้บริการด้านสาธารณสุขของรัฐ นอกจากนี้ยังพบว่า ประชากรทั้งสองกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพอนามัยในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน

ส่วนการเข้าถึงการบริการสังคมในด้านที่อยู่อาศัยนั้น จากการศึกษา พบว่า ประชากรทั้งสองกลุ่มได้รับบริการด้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน กล่าวคือ ชุมชนแออัดทุกชุมชนจะได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานรัฐคือกรุงเทพมหานครในด้านงบประมาณ เนื่องจากชุมชนแออัดเหล่านี้เป็น ชุมชนที่ได้รับการจัดตั้งอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้นรัฐจึงต้องมีนโยบายที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนเหล่านี้ด้วย โดยไม่คำนึงว่าคนที่อยู่อาศัยในชุมชนจะอยู่อาศัยอย่างถูกต้องตามกฎหมายทุกคนหรือไม่ คนที่อยู่ในชุมชนทุกคนจึงถือว่าได้รับความช่วยเหลือในด้านที่อยู่อาศัยจากรัฐ ขณะที่ผู้อาศัยบ้านได้สะท้อนจะได้รับความช่วยเหลือเฉพาะกลุ่มที่เข้ามาอยู่อาศัยตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไปในรูปของข้อเสนอที่จะจัดสรรที่ดินแห่งใหม่ให้เช่าในระยะยาวพร้อมค่ารื้อถอนจำนวน 10,000 บาท ต่อหลัง ตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้อยู่อาศัยได้สะท้อน กรุงเทพมหานคร และการเคหะแห่งชาติ

การได้รับบริการสังคมด้านความมั่นคงของรายได้ โดยใช้ตัวชี้วัดเรื่องค่าแรงขั้นต่ำ พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนแออัดกับผู้ที่อยู่อาศัยได้สะพาน กล่าวคือ ผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนแออัดที่ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างเอกชนจะได้รับค่าจ้างไม่ต่ำกว่าค่าจ้างขั้นต่ำในสัดส่วนที่สูงกว่าผู้ที่อยู่อาศัยได้สะพานที่ประกอบอาชีพเดียวกัน ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างเอกชนที่อาศัยอยู่ได้สะพาน จะมีระดับการศึกษาต่ำกว่าผู้ที่เป็นลูกจ้างที่อยู่ในชุมชนแออัด และบางคนไม่เคยได้รับการศึกษา ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ไม่สามารถเลือกงานได้ แม้จะไม่ได้รับค่าจ้างตามที่กฎหมายกำหนดก็จำเป็นต้องทำ

การได้รับบริการสังคมด้านการว่างงานและสวัสดิการแรงงาน โดยใช้ตัวชี้วัดเรื่องการรับรู้แหล่งข้อมูลการจ้างงาน พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านความรู้เกี่ยวกับแหล่งข้อมูลของหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบเรื่องการจัดหางาน โดยผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนแออัดรู้จักหน่วยงานดังกล่าวมากกว่าผู้ที่อยู่อาศัยได้สะพาน ซึ่งจากการสอบถาม พบว่า การที่ไม่รู้จักแหล่งข้อมูลการจ้างงานของหน่วยงานรัฐ เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ไม่เคยสมัครงานผ่านหน่วยงานรัฐ

การเข้าถึงบริการทางสังคมทั่วไป พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างประชากรสองกลุ่ม กล่าวคือ ในด้านการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐที่ให้การช่วยเหลือต่อคนพิการ คนชรา เด็กและเยาวชน โดยผู้ที่อยู่อาศัยบ้านได้สะพานได้รับความช่วยเหลือต่ำกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนแออัด และเมื่อพิจารณาถึงบริการหรือความช่วยเหลือที่รัฐจัดให้กับคนแต่ละกลุ่ม เช่น การจดทะเบียนคนพิการ ความช่วยเหลือด้านคนชรา การใช้บริการสังคมด้านเด็กและเยาวชน พบว่า ผู้ที่อยู่อาศัยได้สะพานได้รับบริการหรือความช่วยเหลือจากรัฐต่ำกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนแออัดในทุกกลุ่ม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนแออัดมีระบบการจัดการดูแลชุมชนของตนเองโดยมีกรรมการชุมชนคอยผู้ดูแลสภาพความเป็นอยู่ และเป็นตัวแทนในการประสานงานกับหน่วยงานรัฐ ขณะที่ผู้ที่อยู่อาศัยได้สะพานไม่มีการรวมกลุ่มเป็นชุมชนและไม่มีผู้นำชุมชนที่จะเป็นผู้ดูแลความเป็นอยู่หรือเป็นตัวแทนในการประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ และนอกจากนี้อาจเนื่องมาจากการขาดความรู้ ข่าวสาร หรือไม่รู้จักแหล่งบริการที่ให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มคนกลุ่มดังกล่าว

ด้านการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าถึงบริการสังคมทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่อยู่อาศัย ด้านความมั่นคงของรายได้ ด้านการว่างงานและสวัสดิการแรงงาน และด้านบริการสังคมทั่วไป ซึ่งปัจจัยที่ศึกษาได้แก่ ระยะเวลาการอยู่อาศัย อายุของชุมชน บทบาทของผู้นำชุมชนและความสัมพันธ์ของคนในชุมชน และความรู้เกี่ยวกับแหล่งบริการสังคม และบริการทางสังคมของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนหรือได้สะพาน ไม่ได้มีความสัมพันธ์

กับการเข้าถึงบริการทางสังคม ในด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ความมั่นคงของรายได้ การว่างงาน และสวัสดิการแรงงาน และด้านบริการสังคมทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม กล่าวคือ ไม่ว่าผู้อยู่อาศัยในชุมชนแออัดหรือได้สะพานจะอยู่อาศัยมาเป็นระยะเวลาที่ต่างกันก็ไม่ได้ทำให้การได้รับบริการสังคมด้านดังกล่าวแตกต่างกัน แต่พบว่าระยะเวลาการอยู่อาศัยได้สะพานมีความสัมพันธ์กับการได้รับบริการสังคมด้านที่อยู่อาศัยจากภาครัฐ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนชุมชนแออัด การให้ความช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัยของหน่วยงานรัฐจะเป็นการให้งบประมาณกับชุมชนโดยรวมในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชน ดังนั้นจึงเท่ากับว่าผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนทุกคนได้รับความช่วยเหลือในด้านดังกล่าว โดยไม่ได้เกี่ยวข้องกับระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนแต่อย่างใด

สำหรับปัจจัยด้านอายุของชุมชนกับการได้รับบริการสังคมด้านต่าง ๆ พบว่า มีความสัมพันธ์กันระหว่างอายุของชุมชนกับการได้รับบริการสังคมด้านบริการสังคมทั่วไป ที่เป็นกลุ่มคนเฉพาะ ได้แก่ คนพิการ คนชรา เด็กและเยาวชน ในขณะที่การได้รับบริการสังคมด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับอายุของชุมชน ทั้งนี้จากการศึกษาและจากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน พบว่า ชุมชนที่ก่อตั้งมานานโดยมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ชุมชนปัจจุบันจะมีการขยายตัวในลักษณะชุมชนเมือง เป็นศูนย์กลางทางธุรกิจ หรือมีการปลูกสร้างบ้านเรือนอยู่อาศัย อย่างแน่นหนา และมีแหล่งบริการทางสังคมจำนวนมาก ทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุข นอกจากนี้ ในชุมชนเองยังได้รับการสนับสนุนจากทางราชการในการจัดตั้งหน่วยบริการต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการผู้สูงอายุ ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์เยาวชน เป็นต้น ซึ่งน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้อยู่อาศัยในชุมชนที่มีการก่อตั้งมานาน โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการ คนชรา เด็กและเยาวชน รับบริการสังคมได้สะดวกและรวดเร็วกว่าชุมชนที่ก่อตั้งขึ้นภายหลังที่อาจจะยังมีบริการสังคมไม่หลากหลายมากนัก

ด้านบทบาทของผู้นำชุมชน ชุมชนแออัดที่ศึกษาเป็นชุมชนที่มีลักษณะของชุมชนถูกต้องตามกฎหมายโดยมีประธานชุมชนเป็นผู้นำชุมชนที่เป็นทางการ และจากการศึกษาพบว่าชุมชนที่มีผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมใส่ใจดูแลความเป็นอยู่ของคนในชุมชน มีความรอบรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรหรือบริการสังคมของรัฐ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสังคม เป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้คนในชุมชนได้รับบริการสังคมจากรัฐ โดยการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของคนในชุมชนในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งเป็นผู้ประชาสัมพันธ์ความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการสังคมเพื่อให้คนในชุมชนรู้ช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชนพบว่าคนใน

ชุมชนมีความใกล้ชิดสนิทสนม ได้พบปะพูดคุยกันอยู่เสมอทำให้มีการเผยแพร่หรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านต่าง ๆ กันและกัน โดยบางครั้งอาจเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการสังคม

ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับแหล่งบริการสังคมและบริการสังคมของรัฐ เป็นสาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้อยู่อาศัยทั้งในชุมชนแออัดและบ้านได้สะพานได้รับหรือไม่ได้บริการสังคมจากรัฐในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งจากการศึกษา พบว่า การที่ขาดความรู้เรื่องแหล่งบริการสังคมหรือข้อมูลด้านบริการสังคมในด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ความมั่นคงของรายได้ การว่างงานและสวัสดิการแรงงาน รวมทั้งบริการสังคมทั่วไป เช่น ไม่ทราบแหล่งบริการที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาของเด็กในครัวเรือน ไม่ทราบข้อมูลหรือสิทธิประโยชน์ในการทำบัตรสุขภาพ ไม่ทราบสิทธิตามกฎหมายที่ถูกจ้างจะต้องได้รับ ไม่รู้จักหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการและคนชรา เป็นต้น

6.2 ข้อเสนอแนะ

6.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาการเข้าถึงการบริการทางสังคมเปรียบเทียบระหว่างชุมชนแออัดกับบ้านได้สะพานผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาเป็นข้อจำกัดสำคัญในการประกอบอาชีพและการได้รับอัตราค่าจ้างของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นรัฐจึงควรเร่งขยายการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยจัดการศึกษาแบบให้เปล่าเพิ่มเป็น 9 ปี ให้ครอบคลุมทั่วถึง เพื่อให้ครอบครัวที่มีรายได้น้อยสามารถให้บุตรหลานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น กรณีผู้ที่ไม่ประสงค์จะศึกษาต่อในสายสามัญ ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น เพื่อเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง ซึ่งมาตรการดังกล่าวจะเป็นการเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพและการมีรายได้ที่สูงขึ้นด้วย นอกจากนี้ รัฐควรให้การสนับสนุนงบประมาณด้านการศึกษา โดยมีเป้าหมายเพื่อให้กลุ่มที่ด้อยโอกาสในสังคมได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอยิ่งขึ้น

2. ด้านสุขภาพอนามัย รัฐควรมุ่งเน้นที่จะใช้ทรัพยากรในการป้องกัน และการให้สุขภาพแก่ประชาชนมากกว่าการรักษา เนื่องจากต้องใช้งบประมาณในการให้บริการสูงและมีสภาพปัญหาสถานพยาบาลของรัฐไม่เพียงพอ ดังนั้นรัฐควรปรับเปลี่ยนแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหา ดังกล่าวโดยการรณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และให้ความรู้ในการป้องกันสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนอย่าง

ทั่วถึง โดยอาจจะจัดบริการในรูปของการอนามัยเคลื่อนที่ การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

3. รัฐควรเร่งรัดปรับปรุงที่อยู่อาศัยในแหล่งชุมชนเสื่อมโทรมให้มีสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและจัดทำแผนการรื้อย้ายชุมชนแออัดและชุมชนอื่น ๆ ไว้ล่วงหน้า โดยใช้ที่ดินของหน่วยงานรัฐที่เหมาะสมและยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ให้ชุมชนที่ถูกรื้อย้ายสามารถเช่าหรือเช่าซื้อได้ในระยะยาว ทั้งนี้ควรจะให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมแผนการรื้อย้ายด้วย นอกจากนี้ควรมีการจัดเตรียมแผนรองรับการอพยพแรงงานเข้าสู่เมืองให้มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมเพียงพอ

4. รัฐควรให้การดูแล สนับสนุนด้านการพัฒนาอาชีพและรายได้ของคนในชุมชนให้มีอาชีพที่มั่นคงและมีรายได้ที่สูงขึ้น โดยการฝึกอบรมอาชีพให้แก่ผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพหรือต้องการมีรายได้เสริม ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างจริงจังและครบวงจร ในลักษณะของการรวมกลุ่มเป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายระหว่างชุมชน โดยในเบื้องต้นรัฐจะต้องให้การสนับสนุนงบประมาณ บุคลากร และจัดหาตลาดรองรับ พร้อมทั้งให้การส่งเสริมความรู้ ทักษะในการบริหาร จัดการด้านการเงิน และการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ในชุมชน

5. หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสังคม ควรมีการทำงานในเชิงรุกมากขึ้น โดยมีแผนการออกตรวจเยี่ยมชุมชน เพื่อสำรวจกลุ่มบุคคลเช่น คนพิการ คนชรา หรือครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนและเข้าไม่ถึงบริการสังคมของรัฐ โดยจัดทำแผนการช่วยเหลือทั้งแผนเฉพาะหน้าและแผนระยะยาว ทั้งนี้ควรให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสอดส่อง ดูแล และวางแผนการช่วยเหลือผู้ที่ประสบความเดือดร้อนในชุมชนด้วย

6. แม้ว่ารัฐจะมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการได้รับบริการขั้นพื้นฐานทางสังคมของประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม แต่จากการศึกษาพบว่า การจัดบริการสังคมของรัฐยังไม่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม ทั้งนี้ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความรู้เกี่ยวกับแหล่งบริการสังคมและบริการสังคมที่จัดให้โดยรัฐ ทำให้เข้าไม่ถึงบริการและไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้ ดังนั้น หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านบริการสังคมต่าง ๆ รวมทั้งนำบริการให้เข้าถึงประชาชนกลุ่มที่ด้อยโอกาสมากขึ้น และในกรณีที่รัฐมีบทบาทในการเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย รัฐจะต้องเข้าไปตรวจสอบดูแลหน่วยงานเอกชนที่เป็นผู้ปฏิบัติว่าได้ดำเนินการตามกฎหมาย ข้อบังคับ หรือไม่ เช่น ด้านสวัสดิการแรงงานของลูกจ้าง

7. หน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานด้านบริการสังคม จะต้องมีการประสานงานอย่างใกล้ชิด มีการแบ่งงานและความรับผิดชอบให้ชัดเจน มีเครือข่ายการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา

ร่วมกัน โดยร่วมกันกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ควรได้รับการสังคมและจัดลำดับความสำคัญ ความจำเป็น และความต้องการให้ชัดเจน รวมทั้งต้องมีการกำหนดนโยบายที่แน่ชัดและวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม มีการจัดตั้งศูนย์บริการครบวงจร เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน

8. การจัดบริการสังคมของรัฐ ควรตระหนักถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ โดยการส่งเสริมบทบาทของครอบครัว ชุมชน ให้มีส่วนร่วมในการดูแลสวัสดิการของตนเอง ส่วนรัฐควรปรับเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ร่วมคิด ร่วมทำ และเน้นบทบาทของผู้สนับสนุนและประสานงาน โดยสร้างกลไกและระบบที่เอื้อต่อการส่งเสริมบทบาทของชุมชนในการจัดบริการสังคมใน ชุมชนและตรวจสอบบริการสังคมต่าง ๆ ที่ดำเนินการในชุมชน

9. รัฐควรสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรพัฒนาเอกชนและองค์กรชุมชน ในการดูแลผู้ด้อยโอกาสที่รัฐดูแลไม่ทั่วถึง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของภาคธุรกิจเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสังคมสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส

10. รัฐควรเน้นนโยบายกระจายความเจริญไปสู่ชนบทอย่างจริงจัง ทั้งในด้านการศึกษา การจ้างงาน สาธารณสุข สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เพื่อลดการอพยพของชนบทที่มุ่งเข้ามาศึกษา ทำงานในเมืองใหญ่ หรือด้วยเหตุที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ

6.2.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการติดตามผล หลังจากมีการรื้อย้ายชุมชนได้สะพานไปอยู่ในพื้นที่ที่รัฐจัดสรรว่ามีการเตรียมการรองรับในเรื่องสวัสดิการหรือบริการสังคมด้านต่าง ๆ แก่ชุมชนอย่างไร และชุมชนเหล่านั้นประสบปัญหาในการรับบริการสังคมจากรัฐหรือไม่ อย่างไร

2. ควรศึกษาในแง่ของนโยบายเกี่ยวกับด้านบริการสังคมของหน่วยงานรัฐที่มีผลกระทบต่อกลุ่มคนจนเมือง ว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ อย่างไร รวมทั้งศึกษาถึงผลกระทบทั้งในเชิงบวกและในเชิงลบที่เกิดขึ้น และความคุ้มค่าของนโยบายดังกล่าว