

บทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง : กรณีศึกษา
ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก
The Role of Government Agencies in Assisting the Homeless :
A Case Study of the Homeless Protection Center
in Phitsanulok Province

ทศสุระ เกิดช่าง

Tassura Kerdchang

คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University

E-mail: Tassura.k@psru.ac.th

Corresponding E-mail: anek.s@psru.ac.th*

This article is presented in the 20th National Conference on Public Administration of
Public Administration Association of Thailand at Srinakharinwirot University, March 13, 2025

Received: March 13, 2025; Revised: March 30, 2025; Accepted: May 14, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) บทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง (2) ปัญหาและอุปสรรคที่หน่วยงานภาครัฐเผชิญในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง และ (3) ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการดูแลคนไร้ที่พึ่ง กรณีศึกษาศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก งานวิจัยนี้ดำเนินการภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยบูรณาการการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 18 คน

ผลการศึกษาพบว่า (1) หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 ซึ่งครอบคลุม 4 ด้านหลัก ได้แก่ การแรกรับ การคัดกรอง การคุ้มครอง และการส่งต่อ (2) ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ ปัญหาด้านตัวคนไร้ที่พึ่งเอง ปัญหาด้านครอบครัว ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านประชาชนทั่วไป และปัญหาด้านการติดต่อประสานงาน (3) ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา ได้แก่ การเพิ่มจำนวนบุคลากรของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเพื่อให้สามารถดูแลได้อย่างครอบคลุม การส่งเสริมบทบาทของครอบครัวในการให้ความใส่ใจดูแลอย่างใกล้ชิด และการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่งในกลุ่มประชาชนทั่วไป

คำสำคัญ: บทบาท; คนไร้ที่พึ่ง; หน่วยงานภาครัฐ

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์อเนก สุขดี, อาจารย์ที่ปรึกษา คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

*Asst. Prof. Anek Sookdee, Advisor, Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University

Abstract

This study aims to examine (1) the role of government agencies in assisting the homeless (2) the challenges and obstacles faced by government agencies in providing support to the homeless and (3) recommendations for improving the care and assistance provided to the homeless, using the Homeless Protection Center in Phitsanulok Province as a case study. This research employs a qualitative methodology, integrating document analysis and in-depth interviews with 18 key informants.

The findings reveal that (1) government agencies play a crucial role in implementing the Homeless Protection Act, B.E. 2557 (2014) which encompasses four key areas: reception, screening, protection, and referral (2) the challenges and obstacles encountered include issues related to the homeless themselves, their families, personnel, the general public, and coordination efforts and (3) recommendations for improvement include increasing the number of personnel at the Homeless Protection Center to ensure comprehensive care, promoting family involvement in closely supporting the homeless, and raising public awareness to foster a better understanding of homelessness.

Keywords: Role; Homeless; Government Agencies

บทนำ

พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 ได้กำหนดคำนิยามของ "คนไร้ที่พึ่ง" ให้หมายถึง บุคคลที่ไร้ที่อยู่อาศัยและไม่มีรายได้เพียงพอในการยังชีพ รวมถึงบุคคลที่มีฐานะยากจนและไม่สามารถประกอบอาชีพได้ หรือบุคคลที่อยู่ในสภาวะยากลำบากจนไม่สามารถพึ่งพาผู้อื่นได้ โดยกฎหมายนี้ได้ให้การคุ้มครองบุคคลเหล่านี้ด้วยการช่วยเหลือในการจัดหาที่อยู่อาศัยและการดูแลทางสังคมอย่างมีระบบ [1] นอกจากนี้ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้ให้คำจำกัดความเพิ่มเติมว่า คนไร้ที่พึ่งคือบุคคลที่ประสบปัญหาในการดำรงชีวิตอย่างปกติ ไม่มีรายได้ที่เพียงพอและไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ บุคคลเหล่านี้มักจะมีมาตรฐานความเป็นอยู่ต่ำ และขาดปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตที่เหมาะสม [2] ปัญหาของคนไร้ที่พึ่งไม่ได้เกิดขึ้นเพียงในประเทศที่มีรายได้ต่ำหรือประเทศกำลังพัฒนาเท่านั้น แต่ยังพบได้ในประเทศที่มีระบบสวัสดิการที่ครอบคลุม แม้ว่าจะมีมาตรการและนโยบายที่มุ่งหวังจะแก้ไขปัญหาแล้วก็ตาม [3]

ในบริบทของประเทศไทย การดูแลและคุ้มครองบุคคลไร้ที่พึ่งอยู่ภายใต้การรับผิดชอบของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 โดยมีภารกิจหลักในการสำรวจและติดตามสถานการณ์ของบุคคลไร้ที่พึ่ง รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งต่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือไปยังสถานคุ้มครองต่าง ๆ การให้ความคุ้มครองทั้งในและนอกเวลาราชการ รวมถึงการดูแลและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการพื้นฐานต่าง ๆ [2] ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในจังหวัดพิษณุโลกได้ดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีบทบาทสำคัญในการให้ความช่วยเหลือบุคคลไร้ที่พึ่งในพื้นที่ ซึ่งมีทั้งการจัดหาที่พักอาศัย การให้บริการสวัสดิการพื้นฐาน และการส่งเสริมโอกาสในการฟื้นฟูคุณภาพชีวิตของกลุ่มบุคคลดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หน่วยงานนี้ต้องเผชิญกับอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานหลายด้าน อาทิเช่น ข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่มีทั้งบุคลากรที่ไม่เพียงพอและงบประมาณที่จำกัด ซึ่งทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับการคุ้มครองได้อย่างเต็ม

ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาด้านการสื่อสารที่ไม่สะดวกและการขาดความเชื่อมั่นจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การเข้าถึงบริการและการพัฒนาโอกาสในการฟื้นฟูของผู้ได้รับการคุ้มครอง [4]

จากการศึกษาภาคสนามในจังหวัดพิษณุโลก พบว่าบุคคลไร้ที่พึ่งมีการกระจุกตัวอยู่ในเขตอำเภอเมืองมากกว่าพื้นที่อื่น ๆ โดยมีปัจจัยที่ทำให้การดูแลคนไร้ที่พึ่งเป็นเรื่องที่ทำหายอย่างยิ่ง เนื่องจากการเข้าถึงบริการยังคงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการวิเคราะห์บทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลบุคคลไร้ที่พึ่ง โดยเฉพาะในด้านการสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้น การระบุอุปสรรคต่าง ๆ และการเสนอมาตรการเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการความช่วยเหลือ การศึกษาครั้งนี้จึงมีความสำคัญในการเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการดูแลคนไร้ที่พึ่งในประเทศไทย ซึ่งจะช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาดังกล่าวได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง กรณีศึกษาศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง กรณีศึกษาศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง กรณีศึกษาศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่ง กล่าวว่าคนไร้ที่พึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ขาดความมั่นคงทางที่อยู่อาศัยและรายได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พวกเขามีข้อจำกัดในการดำรงชีวิตและเข้าถึงโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นระบบ [5, 6] ปรากฏการณ์ของคนไร้ที่พึ่งมักเกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงโครงสร้าง เช่น ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ นโยบายสวัสดิการที่ไม่ครอบคลุม และกระบวนการขับเคลื่อนเมืองที่ทำให้คนบางกลุ่มสูญเสียพื้นที่อยู่อาศัย [2] นอกจากนี้ ปัจจัยทางสังคมและปัจเจกบุคคล เช่น ความรุนแรงในครอบครัว ปัญหาสุขภาพจิต หรือการพึ่งพาสารเสพติด ก็มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้บุคคลเข้าสู่ภาวะไร้ที่พึ่ง [7] ในบางกรณี คนไร้ที่พึ่งอาจเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจนอกระบบ เช่น การขอทานหรือแรงงานไม่เป็นทางการ ซึ่งมักตกอยู่ภายใต้การควบคุมของกฎหมายและนโยบายของรัฐ [8] แม้ว่าภาครัฐและองค์กรภาคประชาสังคมจะมีมาตรการให้ความช่วยเหลือ แต่ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและนโยบายที่มุ่งเน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมโอกาสทางสังคม ทำให้ปัญหาคนไร้ที่พึ่งยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องการแนวทางแก้ไขที่ครอบคลุมและยั่งยืน โดยเฉพาะการออกแบบนโยบายที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพของบุคคลแทนการมองว่าเป็นภาระของสังคม [5, 6]

แนวคิดเรื่องบทบาท (Role) สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงโครงสร้างทางสังคมและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยบทบาทเป็นการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลตามตำแหน่งที่ดำรงอยู่ ซึ่งประกอบด้วยบทบาทที่กำหนดโดยสังคม [9] บทบาทตามความคาดหวังของผู้อื่น บทบาทตามความคิดของผู้ดำรงตำแหน่ง บทบาทที่ปฏิบัติจริง และบทบาทที่ผู้อื่นรับรู้ หากบทบาทเหล่านี้มีความสอดคล้องกัน ย่อมส่งผลให้ความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นไปอย่างราบรื่น ในทางกลับกัน หากบทบาทที่ปฏิบัติจริงขัดแย้งกับบทบาทที่คาดหวัง ย่อมนำไปสู่ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflicts) นอกจากนี้ เลวิงสตัน (Levingston) [10] ได้ชี้ให้เห็นว่าบทบาท

สัมพันธ์กับปทัสถานทางสังคม ความคาดหวัง และการกระทำของบุคคลภายในโครงสร้างทางสังคม ในขณะที่บรูมและเซลซ์นิก (Broom & Selznick) [11] ได้แบ่งประเภทบทบาทออกเป็นบทบาทที่กำหนดโดยสังคม บทบาทที่ควรกระทำ และบทบาทที่กระทำจริง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติบทบาทของบุคคลอาจแตกต่างกันไปจากอุดมคติขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละสังคม เช่นเดียวกับแนวคิดของเกรชและคณะ (Krech et al) [12] ที่มองว่าบทบาทเป็นแบบแผนของค่านิยมและการกระทำที่สังคมคาดหวังจากบุคคลในแต่ละสถานภาพ ทั้งนี้ เบอร์โล (Berlo) [13] ยังเสนอว่าบทบาทสามารถจำแนกเป็นบทบาทที่กำหนด บทบาทที่ปฏิบัติจริง และบทบาทที่ถูกคาดหวัง ซึ่งทั้งหมดนี้สะท้อนถึงลักษณะเชิงโครงสร้างและพฤติกรรมของบทบาททางสังคมที่ส่งผลต่อปฏิสัมพันธ์และความเป็นระเบียบของสังคมโดยรวม

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีปัญหาและอุปสรรคที่สอดคล้องกันในหลายประเด็น โดยงานวิจัยของสุรศักดิ์ วงศ์ษา, ภิรมกร โดมมมงคล และธนกฤต ยอดศิริและศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม [14-16] ชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดด้านทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณ และสถานที่ รวมถึงอุปสรรคในการดำเนินงาน เช่น การขาดระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกันและการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ภิรมกร โดมมมงคล [15] และพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์ [17] ยังเน้นย้ำถึงปัญหาการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการของคนไร้ที่พึ่ง อันเนื่องมาจากการเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่และการขาดกลไกการเยียวยาที่เป็นรูปธรรม ขณะเดียวกัน การศึกษาของสุกิจ อยู่ในธรรม รุ่งนภา ฉะนาลัย และนิธมน รัตนะ รวมถึงศราวดี ศรีเพ็ญจันทร์ [18, 19] ได้เสนอแนวทางพัฒนาการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง โดยเน้นการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน การสนับสนุนบุคลากรเฉพาะทาง และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดูแล เช่น การประชุมทางไกลสำหรับผู้ป่วยทางจิตเวช นอกจากนี้ งานวิจัยของอัจฉราพร ปะที และธนกฤต ยอดศิริ และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม [20, 16] ยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการสร้างโอกาสทางอาชีพให้กับคนไร้ที่พึ่ง และการปรับเปลี่ยนทัศนคติของสังคมเพื่อลดการกีดกันทางสังคม สอดคล้องกับแนวทางแก้ไขที่เน้นการสนับสนุนทรัพยากร การประสานความร่วมมือระหว่างภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และการเสริมสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกของคนไร้ที่พึ่งเพื่อให้สามารถกลับคืนสู่สังคมได้อย่างยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมุ่งเน้นการศึกษารายละเอียดของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง กรณีศึกษาศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก การดำเนินการวิจัยอาศัยการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จำนวน 7 คน ซึ่งมีบทบาทในการดำเนินนโยบายและมาตรการในการช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง และคนไร้ที่พึ่งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก จำนวน 11 คน รวมกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 18 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งพัฒนาขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง แนวทางการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และมุมมองของคนไร้ที่พึ่งต่อมาตรการช่วยเหลือของภาครัฐ สำหรับเหตุผลที่เลือกศึกษาศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดพิษณุโลก เนื่องจากศูนย์แห่งนี้เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทโดยตรงในการดูแลและช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ซึ่งเป็นพื้นที่เมืองที่มีความเจริญ สะดวกด้านการคมนาคม การขนส่ง การแพทย์ และอาหาร อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อระหว่างจังหวัดใกล้เคียง ทำให้มีแรงงานจำนวนมากเข้ามาหางานทำ แต่บางส่วนอาจขาดการวางแผน ส่งผลให้เกิดปัญหาคนไร้ที่พึ่ง

กระบวนการเก็บข้อมูลดำเนินการภายหลังจากการจัดทำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ โดยผู้วิจัยได้ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อกำหนดวันและเวลาสำหรับการสัมภาษณ์ รวมถึงส่งพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลภาคสนามในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566 – กรกฎาคม พ.ศ. 2567 รวมทั้งหมด 11 เดือน ในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการวิจัยในมนุษย์อย่างเคร่งครัดโดยการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ การใช้นามแฝงหรือรหัสแทนชื่อจริง การเข้ารหัสข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัยเพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต รวมถึงได้มีการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย กระบวนการเก็บข้อมูล สิทธิของผู้ให้ข้อมูลในการถอนตัวและแนวทางในการปกปิดตัวตน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจและตัดสินใจเข้าร่วมโดยสมัครใจ นอกจากนี้ ยังได้ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ รายงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการวิเคราะห์ ข้อมูลที่รวบรวมได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสกัดสาระสำคัญของข้อมูลเชิงคุณภาพ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบการพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินงาน

ผลการวิจัย

1. บทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง

หน่วยงานภาครัฐ โดยศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลกมีบทบาทในการดูแลคนไร้ที่พึ่งโดยดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 บทบาทของศูนย์ฯ สามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการแรกรับ 2) ด้านการคัดกรอง 3) ด้านการคุ้มครอง และ 4) ด้านการส่งต่อ ซึ่งแต่ละด้านมีแนวทางปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) ด้านการแรกรับ

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีบทบาทในการรับเรื่องและให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่บุคคลที่อยู่ในภาวะไร้ที่พึ่ง โดยรับเรื่องผ่านเครือข่ายภาคี หรือจากบุคคลที่เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง กระบวนการแรกรับประกอบด้วยกรรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบรายละเอียดของบุคคลที่ขอรับบริการ และประเมินสถานะเบื้องต้นเพื่อพิจารณาทางเลือกในการให้ความช่วยเหลือ เช่น การส่งตัวกลับคืนสู่ครอบครัว หรือส่งต่อไปยังสถานคุ้มครองที่เหมาะสม ตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ที่สะท้อนบทบาทในด้านนี้ คือ

"ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเป็นฝ่ายแรกรับเพื่อส่งตัวไปยังครอบครัวหรือสถานประกอบการต่างๆ ถ้าไม่สามารถกลับสู่ครอบครัวได้ ก็จะส่งตัวไปยังสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอีกที เราดำเนินการรับข้อมูล ตรวจสอบความครบถ้วน และประเมินสถานะเบื้องต้นเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่ง" (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก, 13 มิถุนายน 2567)

2) ด้านการคัดกรอง

ภายหลังจากการแรกรับ ศูนย์ฯ จะดำเนินการกระบวนการคัดกรองเพื่อจำแนกบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือตามลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่ม เช่น เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ กระบวนการคัดกรองประกอบด้วยกรจัดทำประวัติส่วนตัว การตรวจร่างกาย และการคัดแยกกลุ่มเป้าหมายให้สอดคล้องกับมาตรการฟื้นฟูที่เหมาะสม ตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ที่สะท้อนบทบาทในด้านนี้ คือ

"ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งดำเนินการคัดกรองอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านเพศและอายุของแต่ละบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการถ่ายภาพ เก็บประวัติ ตรวจร่างกาย และ

คัดแยกบุคคลที่เป็นผู้สูงอายุหรือผู้พิการออกจากกลุ่มทั่วไปเพื่อให้สามารถจัดสรรความช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม" (เจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งคนที่ 3, 18 มิถุนายน 2567)

3) ด้านการคุ้มครอง

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้ความคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย โดยให้ความช่วยเหลือด้านปัจจัยพื้นฐาน อาทิ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่พักอาศัย ตลอดจนให้การสนับสนุนด้านสิทธิและสวัสดิการที่ควรได้รับ รวมถึงการฝึกอาชีพและการฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการส่งต่อ ตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ที่สะท้อนบทบาทในด้านนี้ คือ

"ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีมาตรการคุ้มครองในหลายรูปแบบ เช่น การฝึกอาชีพ การวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิต และการฝึกการเข้าสังคม นอกจากนี้ยังมีการจัดทำบัญชีทรัพย์สิน ตรวจสอบสิทธิและสวัสดิการของบุคคลแต่ละราย รวมถึงการประเมินศักยภาพเพื่อออกแบบแนวทางการช่วยเหลือที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกรณี" (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก, 13 มิถุนายน 2567)

4) ด้านการส่งต่อ

ภายหลังจากได้รับความช่วยเหลือและการฟื้นฟูเบื้องต้น ศูนย์ฯ จะดำเนินการส่งต่อบุคคลไร้ที่พึ่งกลับคืนสู่ครอบครัว ชุมชนหรือสถานประกอบการในกรณีที่บุคคลดังกล่าวมีศักยภาพเพียงพอ อย่างไรก็ตามหากบุคคลนั้นไม่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวได้ ศูนย์ฯ จะประสานส่งตัวไปยังสถานคุ้มครองที่เหมาะสมเพื่อให้ได้รับการดูแลต่อไป ตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ที่สะท้อนบทบาทในด้านนี้ คือ

"เมื่อศูนย์คุ้มครองดำเนินการส่งตัวกลับสู่ครอบครัวหรือชุมชน ในระยะแรกมักไม่มีปัญหา แต่ต่อมาอาจเกิดปัญหาจากคนในชุมชน ทำให้บุคคลดังกล่าวไม่สามารถกลับคืนสู่บ้านได้อย่างปกติ และต้องกลับมาเป็นคนไร้ที่พึ่งอีกครั้ง" (คนไร้ที่พึ่งคนที่ 8, 18 มิถุนายน 2567)

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการมาตรการช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งตามกรอบของพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 อย่างไรก็ตามพบว่ามีความท้าทายในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในด้านการส่งต่อกลับคืนสู่สังคม เนื่องจากปัจจัยแวดล้อมของชุมชนและข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของมาตรการช่วยเหลือ

2. ปัญหา อุปสรรคของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง

การศึกษานี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง โดยใช้กรณีศึกษาศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่ามีอุปสรรคสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1) ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากคนไร้ที่พึ่งเอง 2) ปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว 3) ปัญหาด้านบุคลากร 4) ปัญหาที่เกิดจากประชาชน และ 5) ปัญหาด้านการติดต่อประสานงาน รายละเอียดของแต่ละปัญหามีดังต่อไปนี้

1) ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากคนไร้ที่พึ่ง

ปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและสภาพร่างกายหรือจิตใจของคนไร้ที่พึ่งที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองฯ ตัวอย่างเช่น การติดยาเสพติดทำให้ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการส่งตัวไปบำบัดรักษา นอกจากนี้ยังมีกรณีที่บุคคลไม่ยินยอมเข้ารับความช่วยเหลือหรือมีภาวะป่วยทางจิตซึ่งจำเป็นต้องได้รับการประเมินและดูแลจากบุคลากรทางการแพทย์ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

"หน่วยงานนำตัวไปโดยไม่ยินยอม เพราะว่ามีคนแจ้งว่าเป็นคนขอทาน ศูนย์คุ้มครองจึงต้องพาตัวไปอยู่ที่สถานคุ้มครอง จนต้องหนีออกมาเพราะว่าไม่สามารถทนอยู่ที่สถานคุ้มครองได้" (คนไร้ที่พึ่งคนที่ 5, 18 มิถุนายน 2567)

2) ปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากครอบครัวมีหลายลักษณะ เช่น ครอบครัวไม่ยอมรับบุคคลดังกล่าวกลับเข้ามาดูแล เนื่องจากปัญหาสุขภาพจิต หรือพฤติกรรมที่เคยกระทำผิดกฎหมาย นอกจากนี้ยังมีกรณีที่บุคคลมีครอบครัวแต่ความจำเสื่อม ทำให้ไม่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวได้ ตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

"...ก็คือคนส่วนใหญ่มีครอบครัวแต่ด้วยเหตุผลบางประการทำให้เขาถูกทอดทิ้ง เราจึงต้องนำตัวเขามาแล้วพยายามส่งตัวกลับไปที่บ้าน แต่คนที่บ้านบางคนนำตัวไปแต่ไม่ช่วยเหลือหรือดูแล ทำให้ต้องออกมาเป็นคนไร้ที่พึ่งอีก" (เจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก, 13 มิถุนายน 2567)

3) ปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากรเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยพบว่าจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งครอบคลุมทั้งการตรวจสอบข้อมูล การดูแลสวัสดิการ และการให้บริการด้านต่างๆ ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการปฏิบัติงาน ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

"ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทำงานอย่างมีประสิทธิภาพก็จริง แต่ว่าบางส่วนก็มีการทำงานล่าช้า อย่างการตรวจสอบข้อมูลหรือจัดสวัสดิการให้ นั้น ก็จะมีบางส่วนที่ล่าช้าและเกิดปัญหา เพราะว่าบุคลากรไม่เพียงพอต่อการทำงาน" (คนไร้ที่พึ่งคนที่ 11, 18 มิถุนายน 2567)

4) ปัญหาที่เกิดจากประชาชน

ประชาชนขาดความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น การแจ้งเบาะแสเพื่อนำตัวบุคคลไปยังศูนย์โดยไม่คำนึงถึงเงื่อนไขหรือความจำเป็นในการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงาน ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

"ประชาชนมีการแจ้งเบาะแสให้กับศูนย์คุ้มครอง ซึ่งฝ่ายเราไม่ยินยอมแต่ประชาชนต้องการที่จะให้นำตัวไปที่ศูนย์คุ้มครอง โดยประชาชนไม่สนใจว่าเราจะเป็นอย่างไรเลย เพียงแค่ต้องการให้เราถูกนำตัวไป" (คนไร้ที่พึ่งคนที่ 3, 18 มิถุนายน 2567)

5) ปัญหาด้านการติดต่อประสานงาน

ปัญหาอุปสรรคในการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง โดยเฉพาะกรณีที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน เช่น แพทย์ ตำรวจ และหน่วยงานสาธารณสุข ทั้งนี้การตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องบางแห่งเป็นไปอย่างล่าช้าหรือไม่มีการตอบกลับ ส่งผลให้กระบวนการช่วยเหลือไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทันท่วงที ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

"กฎหมายนั้นก็เป็นส่วนเกี่ยวข้องที่เราไม่สามารถทำตามวิธีของเราได้ เพราะจะต้องติดต่อประสานงานจากหน่วยงานอื่นๆ แต่บางที่เราติดต่อประสานงานไปกลับไม่มีผลตอบรับอะไรมาจากหน่วยงานนั้นๆ ทำให้เราไม่สามารถทำ Case นั้นได้ จึงต้องล่าช้าไปอีก ทำให้เป็นปัญหาอุปสรรคอย่างมากในการทำงาน" (เจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งคนที่ 6, จังหวัดพิษณุโลก, 13 มิถุนายน 2567)

กล่าวโดยสรุปคือ การดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก ประสบปัญหาอุปสรรคหลายด้าน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของมาตรการช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง ปัญหาที่พบสามารถจำแนกออกเป็น 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ อุปสรรคที่เกิดจากตัวบุคคล อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว ข้อจำกัดด้านบุคลากร ความเข้าใจผิดของประชาชน และปัญหาด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง

จากการศึกษาการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง กรณีศึกษาศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก พบว่ามีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบทบาทของหน่วยงานภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับปัญหาจากคนไร้ที่พึ่ง 2) ข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับปัญหาจากครอบครัว 3) ข้อเสนอแนะแนวทางด้านบุคลากร 4) ข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับปัญหาจากประชาชน และ 5) ข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับปัญหาจากการติดต่อประสานงาน

ข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับปัญหาจากคนไร้ที่พึ่ง

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาคอนไร้ที่พึ่งอย่างเป็นระบบ โดยกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรมีแนวทางการจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพิจารณาการให้ความช่วยเหลือโดยคำนึงถึงความสามารถของบุคคลดังกล่าว ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากให้ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งถามความยินยอมจากคนไร้ที่พึ่งก่อนที่จะนำตัวมาที่ศูนย์ฯ เพราะแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน การถูกบังคับให้อยู่ในศูนย์โดยไม่สมัครใจเป็นเรื่องที่ไม่ควรเกิดขึ้น” (คนไร้ที่พึ่งคนที่ 8, 18 มิถุนายน 2567)

2) ข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับปัญหาจากครอบครัว

ปัญหาการไร้ที่พึ่งมักเกิดจากความสัมพันธ์ในครอบครัวที่แตกร้าง ดังนั้น ครอบครัวควรมีบทบาทสำคัญในการดูแลและช่วยเหลือบุคคลเหล่านี้ ศูนย์คุ้มครองฯ ควรส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมที่สร้างความเข้มแข็งให้กับครอบครัว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกลายเป็นคนไร้ที่พึ่งในอนาคต ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากให้ครอบครัวหรือคนในชุมชนช่วยกันดูแลมากกว่านี้ เพราะปัญหาส่วนใหญ่ของคนไร้ที่พึ่งเกิดจากการถูกทอดทิ้งจากครอบครัวและการเลือกปฏิบัติจากคนในชุมชน” (ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก, 13 มิถุนายน 2567)

3) ข้อเสนอแนะแนวทางด้านบุคลากร

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งควรได้รับการสนับสนุนให้มีบุคลากรที่เพียงพอและมีความเชี่ยวชาญในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทางในการดูแลกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีบุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้การดูแลคนไร้ที่พึ่งไม่ทั่วถึง อีกทั้งบุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้เฉพาะทางในการดูแลกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ” (เจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองฯ คนที่ 6, 13 มิถุนายน 2567)

4) ข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับปัญหาจากประชาชน

ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โซเชียลมีเดีย เพื่อสร้างความเข้าใจและลดอคติต่อคนไร้ที่พึ่ง ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ประชาชนส่วนใหญ่มักหวาดกลัวหรือเลือกปฏิบัติกับคนไร้ที่พึ่ง ควรมีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องว่าทำไมบางกรณีศูนย์คุ้มครองฯ ต้องนำตัวบุคคลเหล่านี้ไปดูแลโดยไม่ได้ได้รับความยินยอม” (คนไร้ที่พึ่งคนที่ 3, 18 มิถุนายน 2567)

5) ข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับปัญหาจากการติดต่อประสานงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงระบบการประสานงานให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีปัญหาความล่าช้าและการเพิกเฉยจากหน่วยงานบางแห่ง ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งส่วนใหญ่มักทำงานตามคำร้องเรียนของประชาชน อย่างไรก็ตาม การนำตัวคนไร้ที่พึ่งเข้าสถานคุ้มครองโดยไม่สมัครใจอาจถูกฟ้องร้องจากญาติของบุคคลนั้นได้ ดังนั้น จึงควรมีแนวทางที่ชัดเจนและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ” (เจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองฯ คนที่ 2, 13 มิถุนายน 2567)

สรุป และอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง กรณีศึกษาศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งมีบทบาทสำคัญในการดูแลคนไร้ที่พึ่งตามอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 มาตรา 16 โดยมีบทบาทในการดำเนินการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการแรกรับ ซึ่งศูนย์ฯ ได้มีการเตรียมการรับผู้ประสบปัญหาผ่านการร้องขอจากภาคีหรือเครือข่ายต่างๆ หรือการติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์ [17] ที่กล่าวถึงบทบาทของหน่วยงานในกระบวนการแรกรับ โดยศูนย์ฯ ทำการสำรวจและรับคนไร้ที่พึ่งเข้าสู่กระบวนการคุ้มครอง และดำเนินการบันทึกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาต่อไป 2) ด้านการคัดกรอง ศูนย์ฯ ได้ดำเนินการลงพื้นที่เพื่อสำรวจ ติดตามสภาพปัญหาของคนไร้ที่พึ่ง โดยประเมินความต้องการและดำเนินการตรวจสอบเอกสาร การตรวจร่างกาย และจัดทำทะเบียนประวัติ ก่อนส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับภิรมกร โดมมมงคล [15] ที่กล่าวถึงกระบวนการคัดกรองคนไร้ที่พึ่งโดยเจ้าหน้าที่ทีมสหวิชาชีพ เช่น นักสังคมสงเคราะห์และพยาบาล 3) ด้านการคุ้มครอง ภายหลังการคัดกรอง ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบสภาพร่างกาย และจิตใจ รวมถึงการจัดทำข้อมูลทะเบียนราษฎร และการประเมินศักยภาพเพื่อวางแผนการช่วยเหลือ โดยส่งเสริมวิชาชีพและเตรียมความพร้อมให้กับกลุ่มเป้าหมายก่อนการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์ [17] ที่กล่าวถึงการให้ความช่วยเหลือและการพัฒนาทักษะชีวิตเบื้องต้นของคนไร้ที่พึ่ง 4) ด้านการส่งต่อ ศูนย์ฯ ดำเนินการส่งต่อผู้รับบริการไปยังสถานคุ้มครอง 11 แห่ง เพื่อให้สามารถคุ้มครอง ฟื้นฟู และพัฒนาศักยภาพของคนไร้ที่พึ่งทั้งในด้านกาย จิต สังคม และการเตรียมความพร้อมในการกลับคืนสู่สังคม ซึ่งสอดคล้องกับศราวุฒิ ศรีเพียงจันทร์ [19] ที่กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาศักยภาพคนไร้ที่พึ่งให้สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวและชุมชน โดยการประสานงานระหว่างหน่วยงานและการจัดเตรียมเอกสารก่อนการส่งต่อ ทั้งนี้ การส่งคืนคนไร้ที่พึ่งสู่ครอบครัวและการพัฒนาศักยภาพของพวกเขาเป็นส่วนสำคัญในการช่วยเหลือให้สามารถกลับสู่สังคมได้อย่างยั่งยืน โดยผู้วิจัยเห็นด้วยกับศราวุฒิ ศรีเพียงจันทร์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับชีวิตของคนไร้ที่พึ่งผ่านการฝึกสมาธิ และสติ ซึ่งเป็นการช่วยให้พวกเขาฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งยังคงเผชิญกับอุปสรรคหลายประการ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ปัญหาจากคนไร้ที่พึ่ง โดยส่วนใหญ่ไม่ยินยอมเข้ามาที่ศูนย์เนื่องจากขาดความเป็นอิสระ เสรี และความไม่พอใจที่มีผู้ปวยจิตเวชและผู้ติดยาเสพติดในศูนย์ ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนของศูนย์ได้ จำเป็นต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น [21, 22] 2) ปัญหาจากครอบครัวที่บางครอบครัวไม่ต้องการให้สมาชิกในครอบครัวที่เป็นคนไร้ที่พึ่งกลับมาอยู่ร่วมกัน เนื่องจากปัญหา

ยาเสพติด ความพิการ หรือการกระทำผิดกฎหมาย ซึ่งทำให้ครอบครัวไม่สามารถดูแลหรือยอมรับการช่วยเหลือได้ [23] 3) ปัญหาจากบุคลากรที่ไม่เพียงพอสำหรับการดูแล ซึ่งทำให้ไม่สามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพกับผู้สูงอายุหรือผู้พิการได้ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและขาดความเชี่ยวชาญในบางด้าน [24] 4) ปัญหาจากประชาชนที่ขาดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ทำให้เกิดการเข้าใจผิดเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ ซึ่งบางครั้งประชาชนคาดหวังให้ศูนย์ดูแลคนไร้ที่พึ่งทุกคนโดยไม่เข้าใจถึงข้อจำกัดของศูนย์ [20] และ 5) ปัญหาจากการติดต่อประสานงานที่ยากลำบาก เนื่องจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น หมอ ตำรวจ และพยาบาล มักเพิกเฉยต่อปัญหาของคนไร้ที่พึ่ง ทำให้กระบวนการช่วยเหลือเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่ครอบคลุม (โสภณิก พรหมตีป [25] โดยจากผลการศึกษาผู้วิจัยเห็นด้วยกับการวิจัยของทั้งณัฐชยานันท์ ทองสารี [21], สุดารัตน์ แก้วกำเนิด [22], วิบูลย์ วัฒนนามกุล [23], พรรณพพร ด่วนเจริญศรี [24], อัจฉราพร ปะที [20] และโสภณิก พรหมตีป [25] ในการสะท้อนถึงปัญหาต่างๆ และการขาดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางในการดูแลคนไร้ที่พึ่งจากศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ข้อเสนอเกี่ยวกับปัญหาจากคนไร้ที่พึ่ง โดยกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรจัดทำมาตรการป้องกันและแก้ไข เพื่อให้การจัดการเกี่ยวกับคนไร้ที่พึ่งมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิลปชัย ลีลิตธรรม [26] ที่เสนอให้มีการจัดตั้งองค์กรรับผิดชอบในระดับต่างๆ เพื่อดูแลและช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง 2) ข้อเสนอเกี่ยวกับปัญหาครอบครัว โดยควรเสริมสร้างครอบครัวให้แข็งแรงและจัดกิจกรรมที่สร้างสัมพันธ์ที่ดี เพื่อป้องกันไม่ให้คนในครอบครัวกลายเป็นคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาโดยอัศรพงษ์ เพ็ชรพลและคณะ [27] ที่เสนอให้เสริมสร้างสถาบันครอบครัวและการจัดการความขัดแย้งภายในครอบครัว 3) ข้อเสนอด้านบุคลากร โดยกระทรวงควรจัดหาบุคลากรเพิ่มเติมให้กับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของสุกิจอยู่ในธรรม, รุ่งนภา เฉยคล้ายและนิธมน รัตนะ [18] ที่เสนอให้มีการเพิ่มบุคลากรเพื่อความเร็วในการทำงาน 4) ข้อเสนอเกี่ยวกับประชาชน โดยกระทรวงควรจัดประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลมีเดีย เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและสนับสนุนการทำงานของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธนกฤต ยอดศิริ และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม [16] ที่เสนอให้ใช้สื่อในการสร้างทัศนคติที่ดีและลดการกีดกันทางสังคม 5) ข้อเสนอเกี่ยวกับปัญหากฎหมาย โดยควรมีการประสานงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความรวดเร็วในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาโดยสุรศักดิ์ วงศ์ชา [14] ที่เสนอให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในกระทรวงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการเข้าถึงบริการของรัฐ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรดำเนินมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาเชิงรุกเพื่อให้บุคคลไร้ที่พึ่งมีโอกาสเข้าถึงการดูแลที่เหมาะสมมากขึ้น ควรเสริมสร้างบทบาทของครอบครัวในการรับดูแลและฟื้นฟูบุคคลไร้ที่พึ่งกลับคืนสู่ครอบครัว รวมถึงการรณรงค์สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของสถาบันครอบครัวในการป้องกันปัญหาบุคคลไร้ที่พึ่ง

2. ควรจัดตั้งองค์กรระดับท้องถิ่นที่รับผิดชอบในการดูแลบุคคลไร้ที่พึ่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการดูแลและช่วยเหลืออย่างเป็นระบบและยั่งยืน

3. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรมีการจัดหาบุคลากรเพิ่มเติมและปรับปรุงสวัสดิการให้เหมาะสมกับภาระงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ควรพัฒนาแนวทางการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดมาตรฐานและกลไกความร่วมมือที่เป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการช่วยเหลือบุคคลไร้ที่พึ่งเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบมาตรฐานการให้บริการสวัสดิการสังคมสำหรับคนไร้ที่พึ่ง คนไร้บ้านเร่ร่อน และขอทาน ระหว่างองค์กรที่ปฏิบัติงานในส่วนราชการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและความเหมาะสมของการให้บริการในแต่ละองค์กร
2. ควรขยายการศึกษาวิจัยไปยังพื้นที่อื่น ๆ ที่มีการดูแลคนไร้ที่พึ่ง โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่ไม่อยู่ภายใต้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้ข้อมูลการดูแลคนไร้ที่พึ่งมีความครบถ้วนและหลากหลายมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกโดยไม่จำกัดเฉพาะเจ้าหน้าที่จากศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดพิษณุโลก แต่ยังควรครอบคลุมถึงสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาคนไร้ที่พึ่ง เพื่อให้การศึกษาได้รับข้อมูลที่หลากหลายและเป็นระบบมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง "บทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง กรณีศึกษาศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดพิษณุโลก" สามารถดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และการสนับสนุนจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์อเนก สุขดี อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และคำปรับปรุงในหลายด้าน จนกระทั่งการวิจัยครั้งนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดพิษณุโลกที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงานและลงพื้นที่เก็บข้อมูล รวมถึงขอขอบคุณบุคคลไร้ที่พึ่งในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกที่ได้ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าสำหรับการศึกษา ความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่กล่าวมานั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สามารถดำเนินการจนสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่าน ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] วิลาสินี สิทธิโสภณ. (2563). *กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง*. เอกสารรายราชการ กลุ่มงานกฎหมาย 3 สำนักกฎหมาย คลังสารสนเทศ สถาบันนิติบัญญัติแห่งชาติ.
- [2] กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2560). *รายงานการดำเนินงานการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง*. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- [3] United Nations. (2020). *The global issue of homelessness and the challenges faced*. United Nations. <https://www.un.org/homelessness>.

- [4] กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2560). รายงานการดำเนินงานการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- [5] ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร. (ม.ป.ป.). คำศัพท์ทางมานุษยวิทยา. สืบค้นจาก <https://concepts.sac.or.th/glossary/66?fbclid=IwAR1OlwL8dPX5v6fcMkHt3LWAswH DhqBC4WJfRngDZ6DI6JaB5UUTd15Ed>
- [6] พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557. (2557, 23 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 171 ตอนที่ 83. หน้า 1.
- [7] มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2559). มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง. มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นจาก <https://dspace.spu.ac.th/items/fc8b86bd-e699-461c-ba0b-25bb32baea46>
- [8] ชารห์ ปินเยาะ. (2564). การศึกษารูปแบบการพัฒนาแนวทางการส่งคนไร้ที่พึ่งกลับสู่สังคมของสถานคุ้มครองไร้ที่พึ่ง. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. สืบค้นจาก https://www.msociety.go.th/ewtadmin/ewt/mso_web/download/article/article_20220110153826.pdf
- [9] สงวนศรี, วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. สำนักพิมพ์ศึกษาพร.
- [10] Levinson, D. J. (1964). *Role personality and social structure*. Macmillan.
- [11] Broom, L., & Selznick, P. (1977). *Sociology*. Harper & Row.
- [12] Krech, D., Crutchfield, R. S., & Ballachey, E. L. (1962). *Individual in society: A textbook of social psychology*. McGraw-Hill.
- [13] Berlo, D. K. (1966). *The process of communication*. Holt, Rinehart and Winston.
- [14] สุรศักดิ์ วงศ์ษา. (2564). สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขกระบวนการดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง. วารสารวิจัย มข. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับบัณฑิตศึกษา), 9(1), 105-107.
- [15] ภิรมกร โดมมมงคล. (2562). การคุ้มครองสิทธิและการเข้าถึงความยุติธรรมของคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง. วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, 27(1). <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/swjournal/article/view/178350/138728>
- [16] ธนฤต ยอดศิริ และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม. (2563). การช่วยเหลือคุ้มครองคนเร่ร่อนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/thaijss/article/view/208471/163794>
- [17] พงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์. (2559). กระบวนการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557. สืบค้นจาก https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5705034139_4897_3722.pdf
- [18] สุกิจ อยู่ในธรรม, รุ่งนภา เหยดคล้ายและนิธมน รัตนะรัต. (2565). แนวทางการพัฒนาการดูแลผู้ให้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี. วารสารมนุษยสังคมสาร (มสส.), 20(1), 252-255. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jhusoc/article/view/253296/173232>

- [19] ศราวุฒิ ศรีเพียงจันทร์. (2566). กระบวนการพัฒนาศักยภาพคนเร่ร่อน เพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและชุมชนในนิคมสร้างตนเองกระเสียว จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการบริหารการพัฒนา*, 5(1), 60–112.
- [20] อัจฉราพร ปะที. (2559). *ความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนต่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง: กรณีศึกษาประชาชนในตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5705037082_4989_4009.
- [21] ณัฐชนันท์ ทองสารี. (2566). รูปแบบการจัดสวัสดิการคนไร้ที่พึ่ง. *วารสารมหาปชาบดีเถรีปริทรรศน์*, 1(1), 11-13.
- [22] สุดารัตน์ แก้วกานี. (2560). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองคนเร่ร่อน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 9(1), 168-178.
- [23] วิบูลย์ วัฒนนามกุล. (2561). วิถีชีวิตของคนไร้บ้านในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 11(2), 1341-1362.
- [24] พรณปพร ด่วนเจริญศรี. (2563). บทบาทนักสังคมสงเคราะห์ในการเตรียมความพร้อมผู้ป่วยจิตเวชในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเพื่อคืนสู่สังคม. *วารสารสังคมศาสตร์ไทย*, 16(2), 45-60.
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/thaijss/article/view/245619/168720>
- [25] โสภณิก พรหมตีบ. (2564). *การให้บริการสวัสดิการสังคมคนไร้ที่พึ่ง กรณีศึกษา: สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี*. สืบค้นจาก www.mpe.ru.ac.th/IS/MPE19/6014812035.pdf?fbclid=IwAR189tHB-DYTyPjOQIRwxG5S8o-OT8Um01G1hZJ2MHVSVOf8h3GXz3kVZY
- [26] ศิลปชัย ลีลิตธรรม. (2567). ความรับผิดชอบเพื่อละเมิดอันเกิดจากการกระทำของบุคคลผู้ไร้ความสามารถ อันมีสถานภาพเป็นคนไร้ที่พึ่ง (คนไร้บ้าน). *Human Rights and Justice*, 5(1).
https://so02.tci-thaijo.org/index.php/human_dru/article/view/268159/179979
- [27] อัครพงษ์, เพ็ชรพูล, นุชนาฏ, ยูอันเงาะ, และกฤตวรรณ, สาหร่าย. (2565). ปัญหาและความต้องการสวัสดิการสังคมของคนไร้ที่พึ่งในนิคมสร้างตนเอง. *วารสารคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ*, 22(2), 34-48.