

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความรู้และทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่องานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้และทัศนคติโดยทั่วไปของประชาชนที่มีต่องานสังคมสงเคราะห์ สาเหตุที่ประชาชนขาดความรู้เรื่องงานสังคมสงเคราะห์หรือมีทัศนคติในทางลบต่องานและบริการสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงและขยายบริการสังคมสงเคราะห์ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย และสามารถเข้าถึงความต้องการบริการสังคมสงเคราะห์ของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนทราบทิศทางการพัฒนาวิชาชีพให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับต่อไป

วิธีการศึกษาที่ใช้มีทั้งศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาคณะสนทนากลุ่ม การกำหนดแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการให้ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ คือ กลุ่มประชากรตัวอย่าง ซึ่งกำหนดไว้ 3 กลุ่ม คือ ประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการ ณ ที่ทำการเขตกรุงเทพมหานคร 1,000 คน รวม 28 เขต และ 1,000 คน ที่ไปรับบริการตามสถานที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์ ซึ่งใช้นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพเป็นผู้ให้บริการ โดยประชากรทั้ง 2 กลุ่มต้องเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 14-60 ปี ส่วนกลุ่มสุดท้าย คือ นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ จำนวน 500 คน วิธีการเลือกประชากรสัมภาษณ์ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

ผลจากการศึกษาได้ประชากรศึกษาที่เป็นประชาชนทั่วไปซึ่งใช้บริการ ณ ที่ทำการเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 989 คน หรือร้อยละ 98.9 และประชาชนที่ใช้บริการตามสถานที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์ จำนวน 795 คน หรือร้อยละ 79.5 และนักสังคมสงเคราะห์ จำนวน 164 คน หรือร้อยละ 32.8 ผลที่ได้สามารถตอบวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ความรู้และทัศนคติโดยทั่วไปของประชาชนที่มีต่องานสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย ปรากฏว่า ประชาชนทั้ง 2 กลุ่มมีความรู้ความเข้าใจต่อลักษณะงานสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ บริการสังคมสงเคราะห์ หน่วยงานที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมาย และแหล่งที่รู้จักบริการไม่แตกต่างกันในการจัดลำดับความรู้ความเข้าใจ 3 อันดับแรก โดยสรุปคือ ว่างงาน สังคมสงเคราะห์เป็นงานแก้ไข บังคับ ช่วยคนตกทุกข์ได้ยาก คนจนในชนบท และแจกของให้ผู้ประสบภัย ในเรื่องนักสังคมสงเคราะห์เข้าใจว่าเป็นเจ้าหน้าที่จากสภาสังคมสงเคราะห์ กลุ่มอาสาสมัคร และใครก็ได้ที่ใจบุญ สำหรับเรื่องบริการสังคมสงเคราะห์ ปรากฏว่าประชาชนเข้าใจว่า

เป็นบริการด้านวัตถุสิ่งของ การให้คำปรึกษาและการส่งเรื่องต่อ ในด้านหน่วยงานที่ให้บริการ
เข้าใจว่าคือ กรมประชาสงเคราะห์ สภาสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข
และในเรื่องกลุ่มเป้าหมายการให้บริการ เข้าใจว่าคือ ผู้ยากจน ผู้มีปัญหาและคนพิการ ส่วนในเรื่อง
แหล่งที่ทำให้รู้จักบริการสังคมสงเคราะห์พบว่า ประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการตามเขตจะรู้จักจากข้าราชการ
แต่ประชาชนที่ใช้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ จะรู้จักจาก นักสังคมสงเคราะห์ในเรื่องบริการสังคม
สงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายและนักสังคมสงเคราะห์

สำหรับทัศนคติต่องานสังคมสงเคราะห์ยังคงพบว่าประชาชนทั้ง 2 กลุ่มเข้าใจว่างาน
สังคมสงเคราะห์เป็นงานที่แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับบุคคล เรี่ยไรเพื่อการกุศล แจกของ เป็นงาน
ที่ไม่ก้าวหน้าเพราะคนหวังผลตอบแทน แต่สามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด

2. สาเหตุที่ประชาชนที่มีความรู้ (หรือไม่มีความรู้) ทัศนคติและการใช้บริการสังคม
สงเคราะห์ ผลการศึกษาปรากฏว่า สาเหตุที่ประชาชนมีความรู้หรือไม่มีความรู้ในงานสังคมสงเคราะห์
นั้น มีผลมาจากประชากรส่วนใหญ่ยังคงเป็นผู้ที่มีรายได้น้อย อพยพย้ายถิ่นมาจากส่วนภูมิภาค
ประกอบกับในกลุ่มประชาชนที่มีประสบการณ์การใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สมรสแล้ว มีภาระความ
รับผิดชอบในการเลี้ยงดูบุตรและสมาชิกในครัวเรือนซึ่งเผชิญปัญหาต่าง ๆ และเคยมีประสบการณ์
การได้รับบริการด้านวัตถุสิ่งของ จึงมีผลทำให้เข้าใจงานสังคมสงเคราะห์ในระดับที่เป็นการสงเคราะห์
มิใช่สังคมสงเคราะห์ทางวิชาชีพ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยในเรื่องบุคลากรที่ทำงานด้านสังคมสงเคราะห์
ทั้งระดับอาสาสมัครและวิชาชีพ หน่วยงานที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์โดยตรงซึ่งมักให้บริการเฉพาะ
หน้ามากกว่าบริการระยะยาว ก็มีส่วนทำให้ประชาชนโดยทั่วไป เข้าใจงานสังคมสงเคราะห์ในทาง
ที่ไม่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ส่วนทัศนคติและการใช้บริการสังคมสงเคราะห์นั้น พบว่า ประชาชนทั่วไปยังคงมีทัศนคติ
ต่องานสังคมสงเคราะห์ในเรื่องการเรี่ยไรเพื่อการกุศล การแจกของ และการให้บริการแก่ผู้ด้อยโอกาส
ทางสังคม เช่นเดียวกับในอดีต และในเรื่องความพึงพอใจต่อการรับบริการสังคมสงเคราะห์นั้น
ประชาชนที่เคยมีประสบการณ์มีความพึงพอใจในอธยาศัยของนักสังคมสงเคราะห์ แต่ที่ไม่พึงพอใจ
คือ เรื่องความล่าช้าของขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งการรักษาความลับและการชักประวัติซึ่ง
ร้อยละ 50.00 ไม่เห็นด้วยกับการชักประวัติที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้อยู่ในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตามเมื่อศึกษาถึงความคาดหวังต่อการแก้ปัญหาและความต้องการนักสังคมสงเคราะห์แล้วพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่จะมาพบนักสังคมสงเคราะห์ต่อเมื่อได้พยายามแก้ปัญหาด้วยตนเองโดยวิธีการต่าง ๆ ก่อน จึงจะมาพบนักสังคมสงเคราะห์ โดยร้อยละ 38.7 ต้องการความช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์และคาดหวังว่านักสังคมสงเคราะห์จะช่วยแก้ไขได้ ร้อยละ 55.6

ในส่วนที่เกี่ยวกับนักสังคมสงเคราะห์โดยตรง พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 67.7 มีความเห็นว่าปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์อยู่ที่ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของประชาชน และร้อยละ 78.4 อุปสรรคการปฏิบัติงานเกิดจากตัวนักสังคมสงเคราะห์

3. แนวทางการปรับปรุงและขยายบริการสังคมสงเคราะห์ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย และสามารถเข้าถึงความต้องการบริการสังคมสงเคราะห์ของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ผลการศึกษาในเรื่องนี้พบว่า ในเรื่องแนวทางการปรับปรุงและขยายบริการสังคมสงเคราะห์ในทัศนะของนักสังคมสงเคราะห์ที่กำลังปฏิบัติงาน ร้อยละ 87.7 ให้ความเห็นว่า กิจกรรมที่ตนกำลังดำเนินการอยู่นั้นมีส่วนช่วยพัฒนาคนได้ ร้อยละ 97.5 ให้ความเห็นว่ารูปแบบการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ก็สามารถพัฒนาสังคมได้ด้วยเช่นกัน สำหรับการแยกวิธีการปฏิบัติงานออกจากกันนั้น ส่วนใหญ่ ร้อยละ 71.6 ให้ความเห็นว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสม ฉะนั้น แนวทางการปรับปรุงและขยายบริการสังคมสงเคราะห์เพื่อเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายและเข้าถึงความต้องการของประชาชนจึงควรขึ้นอยู่กับความพร้อมของนักสังคมสงเคราะห์ นโยบายและแผนงานที่ชัดเจน รวมทั้งการระดมทรัพยากรทางสังคมจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

4. ทิศทางการพัฒนาวิชาชีพให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับ จากผลการศึกษาที่ตรงวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการข้างต้น สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาวิชาชีพให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับได้ โดยการกระตุ้นให้นักสังคมสงเคราะห์เกิดความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง แม้ว่าผลการศึกษาจะพบว่า มีนักสังคมสงเคราะห์ที่พร้อมจะพัฒนาวิชาชีพเพียงร้อยละ 52.2 ก็ตาม การพัฒนาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์จึงควรมุ่งที่การพัฒนาบทบาทสถาบันการศึกษาสังคมสงเคราะห์ โดยเพิ่มบทบาทของสถาบันการศึกษาที่มีหน้าที่ผลิตบัณฑิตทางสังคมสงเคราะห์ให้กว้างและครอบคลุมในด้านการให้ข่าวสารและการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยที่คาดว่าจะมีส่วนช่วยทำให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ถูกต้องต่องานสังคมสงเคราะห์ได้ คือ การประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง การกำหนดกลุ่มเป้าหมายการให้บริการที่ควรเจาะลึกในกลุ่มผู้ว่างงานและผู้อพยพย้ายถิ่น ส่วนการพัฒนาวิชาชีพสามารถดำเนินการได้โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะแก่นักสังคมสงเคราะห์ในด้านการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน การวิจัยและการใช้ทรัพยากรสังคม การทบทวนหลักการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเรื่องการรักษาความลับ สำหรับสถาบันการศึกษาสังคมสงเคราะห์ควรมีการทบทวนเรื่องหลักสูตรโดยควรมุ่งเน้นที่ความสามารถในการให้บริการระดับบุคคล การจัด workshop ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน โดยตรง และนักวิชาการ รวมทั้งการจัดโปรแกรมการพัฒนาความรู้ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ทางสังคม

ชำนาญกหอสมุด