

**แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของประชาชนในเขตเทศบาล
ตำบลไร่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี**
**Guidelines for developing access to social welfare for people in Rai Noi
Sub-District, Mueang District, Ubon Ratchathani Province**

พชรพล ชาติพัฒน์* ปรีดี ทูมเมฆ สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ
Pacharapon Palipath*, Preedee Thummake, Siripapun Leephajaroen
สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Local Development Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Ubon Ratchathani Rajabhat University
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี^{2,3}
Faculty of Humanities Social Science, Ubonratchathani Rajabhat University
Pacharapon.pg63@ubru.ac.th

Received: May 13, 2023

Revised: June 27, 2023

Accepted: July 13, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับและปัญหาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไร่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไร่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมีกลุ่มตัวอย่างผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลไร่น้อย จำนวน 392 คน และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมจำนวน 8 ท่าน ใช้สถิติพรรณนา วิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และอาชีพส่วนใหญ่เป็น พนักงานเอกชน ระดับและปัญหาการเข้าถึงสวัสดิการสังคม พบว่า การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก ปัญหาในการเข้าถึงสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับน้อย ส่วนประชาชนบางส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการสังคมได้นั้นเพราะไม่ทราบว่าตนมีสิทธิในสวัสดิการสังคมอะไรบ้าง ขาดความรู้ความเข้าใจปัญหาทางด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐ และยังมีผู้ที่ไม่สามารถเดินทางไปยังสถานที่ทำการได้ รวมถึงผู้ที่ไม่สามารถใช้สมาร์ตโฟนได้ ทำให้เกิดการตกหล่นของสิทธิไป ดังนั้นแนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมจะสามารถทำได้โดยการเพิ่มบุคลากรที่ดูแลเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมโดยเฉพาะ พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาในชุมชน เพิ่มงบประมาณทางด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล เพิ่มช่องทางในการดำเนินการผ่านแอปพลิเคชัน โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวัสดิการสังคม และมีการสำรวจการตกหล่นของสิทธิ

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา การเข้าถึงสวัสดิการสังคม ประชาชน จังหวัดอุบลราชธานี

Abstract

The aims of this research were 1) to study the problems of access to the social welfare of people in Tambon Rai Noi in Mueang District of Ubon Ratchathani Province, 2) explore the guidelines for developing the access to social welfare of the residents in question. The research instruments were a questionnaire and a semi-structured interview. Statistics used were frequency, percentage, mean and standard deviation.

The study found that a majority of the informants were females, aged 31-40 years. A majority of them had a lower-than- a college degree education. They were mainly the employees of the private sector. As regards the social welfare access, it was found that the social welfare access was at a high degree. The problems related to the access were relatively few. There were some who could not access the welfare because they did not realize their own rights. The problems related to their inability to access the welfare were they did not get information from the state sector; they were unable to go the government establishment; some of them did not know how to use the smartphones. The guidelines for the development of access should be as follows: more personnel were needed, the counseling center should be set up, more budget should be allocated to procure more technology, and more channels should be made available.

Keywords: Guidelines, Social Welfare Access, Public, Ubon Ratchathani

บทนำ

สวัสดิการสังคมนั้นมีการใช้แพร่หลายในทั่วโลก การจัดสรรทรัพยากรและการบริหารงานของรัฐแก่ประชาชนได้อย่างยุติธรรมและทั่วถึง ซึ่งการกำหนดเหล่านี้เพื่อเป็นการพัฒนาความเป็นอยู่ของประชากรในประเทศให้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสิทธิพึงได้รับตั้งแต่แรกเกิด เงินอุดหนุน การรักษาพยาบาล การช่วยเหลือผู้ยากไร้ การทำประกันสังคม โครงการต่าง ๆ ที่ทางภาครัฐได้จัดทำขึ้นเพื่อฟื้นฟู เยียวยา ประชากรในสังคม ซึ่งในแต่ละประเทศก็มีสวัสดิการที่แตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ ตามเศรษฐกิจ ของประเทศนั้น ๆ รวมไปถึงการบริการสาธารณะที่เกิดจากภาครัฐและเอกชนร่วมมือกัน ที่มีไว้เพื่อบริการประชาชน โดยส่วนใหญ่แล้วจะไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่ทางหน่วยงานจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายนั้น ๆ ซึ่งค่าใช้จ่ายนั้น ๆ ก็มาจากภาษีที่ประชากรในสังคมเป็นผู้จ่ายให้กับรัฐ และเป็นการตอบแทนประชากรในสังคมอีกด้วย (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2556)

ปัจจุบันภาครัฐใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนสวัสดิการสังคมช่วยเหลือประชาชนด้านต่าง ๆ รวมไปถึงถึงสวัสดิการสำหรับ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ และยังมีให้เงินช่วยเหลืออื่น ๆ ตามสถานการณ์ และนโยบายของแต่ละรัฐบาล ซึ่งโครงการเหล่านี้ใช้งบประมาณสูง และมีหลายหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบ ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงแรงงาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการคลัง เป็นต้น (สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2561) แม้ว่าหน่วยงานรัฐจะพยายามส่งเสริมความเท่าเทียมในการเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงการบริการสาธารณะ แต่การเข้าถึงยังคงปรากฏความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงมา

จากการที่ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของการดำเนินโครงการ และความซับซ้อนของโครงการ การตกลงของสิทธิ แม้ว่าจะมีการดำเนินนโยบายสาธารณะเพื่อสร้างคุณประโยชน์และเท่าเทียม แต่ก็ยังพบปัญหาในการเข้าถึงนโยบายต่าง ๆ ของประชาชน (กอบศักดิ์ ภูตระกูล, 2556) อีกทั้งยังมีปัญหาในเรื่องของความยากจนที่กระจุกตัวอยู่ในภาคเกษตรกรรม แรงงานนอกระบบ และกลุ่มคนใกล้จนโดยกลุ่มประชากรที่ยากจนที่สุดร้อยละ 20 ยังมีสัดส่วนรายได้อยู่ประมาณร้อยละ 4.6 ของรายได้ทั้งหมดของทั้งประเทศ ขณะที่ประชากรกลุ่มที่ร่ำรวยที่สุดร้อยละ 20 มีสัดส่วนรายได้อยู่ที่ประมาณร้อยละ 54 ของรายได้ทั้งหมด หรือมากกว่าครึ่งของรายได้ทั้งประเทศ ซึ่งประชากรกลุ่มเหล่านี้ยังมีความต้องการการช่วยเหลือจากรัฐในสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2564)

ในเขตเทศบาลตำบลไทรน้อย แม้ว่าจะอยู่ในอำเภอมือง ก็ยังพบว่า มีกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ว่างงาน กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มผู้ที่ยากจน และกลุ่มผู้ที่ทำงานรับจ้าง ในชุมชนที่ไม่สามารถเข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคมได้ โดยเฉพาะบางกลุ่มที่ไม่ทราบถึงสิทธิของตนว่าพึงได้รับอะไรบ้าง ต้องทำอะไร สามารถติดต่อได้ที่ไหน หรือเงื่อนไขในการขอรับสวัสดิการจากรัฐเป็นอย่างไร และจะมีประชาชนบางกลุ่มที่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีปัจจุบันทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมด้วยตนเองได้ทำให้ทราบสิทธิของตน และทราบวิธีการขอรับสิทธิ ส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสวัสดิการสังคม โดยข้อมูลนี้ได้มาจากการสอบถามผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนของผู้วิจัยซึ่งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไทรน้อย

จากปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำดังกล่าวส่งผลไปถึงความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ ในสังคมโดยเฉพาะประชากรกลุ่มใหญ่ที่สุดของกลุ่มคือเกษตรกร ผู้ที่มีรายได้น้อย และแรงงานนอกระบบนั้นอาจจะยังไม่ได้รับสิทธิจากสวัสดิการสังคมตามสิทธิของตนอย่างครบถ้วนทางผู้วิจัยจึงมองเห็นเรื่องการเข้าถึงสวัสดิการสังคมและโครงการช่วยเหลือต่าง ๆ ที่รัฐเป็นผู้จัดภายในตำบลไทรน้อย อำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อศึกษาสถานการณ์ และปัญหาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมและการศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของประชาชนที่หน่วยงานรัฐเป็นผู้จัดผลการวิจัยคาดว่าเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานหน่วยงานรัฐในด้านสวัสดิการสังคม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงจุด ที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในภาพรวมของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับและปัญหาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรน้อย อำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรน้อย อำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไทรน้อย อำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 21,546 คน กรมการปกครอง (2565) และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไทรน้อย อำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยการคำนวณด้วยวิธีของ Taro Yamane (1976) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และยอมให้เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 จำนวน 392 คน

1.2 กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไทรน้อย จำนวน 392 คน และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ได้แก่ นักพัฒนาชุมชน นักสังคมสงเคราะห์ จำนวน 8 ท่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากผลงานของ สุกาญจนา กรคนที, (2562) โดยแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ดังนี้

2.1 แบบสอบถาม

1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ การศึกษา อายุ อาชีพ

2) ตอนที่ 2 การเข้าถึงนโยบายสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3) ตอนที่ 3 สถานการณ์และปัญหาที่มีผลต่อการเข้าถึงสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

4) ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคม แนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสวัสดิการ แนวทางการพัฒนาหน่วยงานของรัฐ และข้อเสนอแนะ

2.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านสวัสดิการสังคม การออกแบบเครื่องมือใช้ข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 3 นำมาเป็นหัวข้อหลักและสอบถามเพิ่มเติมเพื่อขยายความ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา

3.1 ตอนที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 ตอนที่ 2 และ 3 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแต่ละรายการและแปลผลเป็น 5 ระดับ

3.3 ตอนที่ 4 นำข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามที่เก็บจากประชาชนในพื้นที่ และแบบสัมภาษณ์ที่เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านสวัสดิการสังคม วิเคราะห์ข้อมูลโดยเลือกคำตอบที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คล้ายคลึงกัน รวมถึงความคิดเห็นที่แตกต่าง มาสรุปโดยใช้การบรรยายแบบพรรณนา

นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ (Content Analysis) โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับการวิเคราะห์มากำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคม จากนั้นนำเสนอร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา และปรับปรุงแก้ไข

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	189	48.2
1.2 หญิง	203	51.8
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	8	2
2.2 21-30 ปี	134	34.2
2.3 31-40 ปี	170	43.4

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2.4 41-50 ปี	59	15
2.5 50 ปีขึ้นไป	21	5.4
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	185	47.2
3.2 ปริญญาตรี	156	39.8
3.3 ปริญญาโท	51	13
3.4 ปริญญาเอก	-	
4. อาชีพ		
4.1 ข้าราชการ	18	4.6
4.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ	55	14
4.3 พนักงานเอกชน	112	28.6
4.4 ค้าขาย	79	20.2
4.5 ธุรกิจส่วนตัว	111	28.3
4.6 ว่างาน	17	4.3
4.7 อื่น ๆ	-	-
รวม	392	100

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็น พนักงานเอกชน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเข้าถึงนโยบายสวัสดิการสังคม โดยรวมดังนี้

การเข้าถึงนโยบายสวัสดิการสังคม	ระดับ		แปลผล
	$\bar{X}$	SD	
1. การเข้าถึงนโยบายสวัสดิการสังคม			
1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.59	.43	มาก
1.2 ด้านความพร้อมในการบริการของรัฐ	3.55	.54	มาก
1.3 ด้านการเข้าถึงสวัสดิการสังคม	3.66	.56	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.60	.45	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการเข้าถึงนโยบายสวัสดิการสังคม พบว่า การเข้าถึงนโยบายสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเข้าถึงสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากรองลงมา คือ ด้านความพร้อมในการบริการของรัฐ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานการณ์ และปัญหาในการเข้าถึงสวัสดิการสังคม โดยรวมดังนี้

สถานการณ์ และปัญหาในการเข้าถึงสวัสดิการสังคม	ระดับ		แปลผล
	$\bar{X}$	SD	
2. สถานการณ์ และปัญหาในการเข้าถึงสวัสดิการสังคม			
2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.67	.481	มาก
2.2 ด้านความพร้อมในการบริการของรัฐ	3.65	.514	มาก
2.3 ด้านการเข้าถึงสวัสดิการสังคม	3.80	.522	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.71	.432	มาก

จากตารางที่ 3 สถานการณ์ และปัญหาในการเข้าถึงสวัสดิการสังคม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเข้าถึงสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความพร้อมในการบริการของรัฐ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สรุปได้ว่าประชาชนในพื้นที่ในเทศบาลตำบลไผ่ล้อม สามารถเข้าถึงสวัสดิการได้มาก พบปัญหาในการเข้าถึงสวัสดิการน้อย อาจเป็นเพราะประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้นอาศัยอยู่ในตัวเมือง และเป็นผู้ที่สามารถใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถเข้าถึงสวัสดิการสังคมได้ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4 แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคม และข้อเสนอแนะ

แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคม	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	1.1 การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค ทั้งผู้คนทั่วไป และผู้คนที่ด้อยโอกาส 1.2 ควรมีการเพิ่มสื่อในการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย เช่น แอปพลิเคชันเฉพาะในการรับสวัสดิการสังคม วิทยุกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ตามชุมชน เป็นต้น 1.3 ควรมีช่องทางประชาสัมพันธ์สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line เป็นต้น และการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ หรือไม่มีสื่อออนไลน์ เช่น แผ่นพับ เอกสารประชาสัมพันธ์ หรือการลงพื้นที่ เป็นต้น 1.4 ควรมีการประสานงานผ่านผู้นำชุมชนด้วยความสม่ำเสมอ และ ควรมีเพิ่มช่องทางสำหรับผู้พิการประเภทต่าง ๆ ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ในแต่ละพื้นที่

แนวทางการพัฒนา การเข้าถึงสวัสดิการสังคม	ข้อเสนอแนะ
	1.5 จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านนี้อาจยังไม่เพียงพอ อาจจะมีการเพิ่มอาสาสมัครภายในชุมชน หรือบุคลากรสัญญาจ้างชั่วคราว เพื่อการกระจายข้อมูลข่าวสารให้กับหน่วยงานของรัฐ 1.6 ข้อมูลประชาสัมพันธ์ต้องมุ่งเน้นด้านการเข้าถึงได้ง่าย มีความสะดวก ครอบคลุมประชากรทุกกลุ่ม
2. ด้านความพร้อมในการให้บริการของรัฐ	2.1 พัฒนาด้านความพร้อมของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องในด้านของ ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสวัสดิการสังคมของรัฐที่มี 2.2 การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนตามความเหมาะสมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสวัสดิการ เพื่อกระจายสวัสดิการสังคมไปอย่างทั่วถึงในแต่ละพื้นที่ 2.3 การกำหนดกรอบงานให้ชัดเจนเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม จัดทำระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน พร้อมทั้งประชาชนสามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย 2.4 มีการอบรมแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม เมื่อมีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไข หรือโครงสร้างสวัสดิการที่เพิ่มเข้ามาใหม่ แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานของรัฐ 2.5 การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.6 การเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อภาระหน้าที่ ไม่ให้งานล้นมือจนเกินไป 2.7 มีศูนย์บริการให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม 2.8 มีการบริการเชิงรุกทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ และการให้บริการเกี่ยวกับสวัสดิการตามที่พ้องอาศัยของประชาชน
3. ด้านการเข้าถึงสวัสดิการสังคม	3.1 การจัดทำสื่อทุกรูปแบบให้มีความน่าสนใจ เพื่อดึงดูดความสนใจ 3.2 จัดการประชุมอบรมให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชน เพื่อเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารแก่ชุมชนเพื่อคนในชุมชนจะได้ทราบถึงข้อมูลของสวัสดิการสังคม 3.3 การสร้างฐานข้อมูลที่มีข้อมูลที่จำเป็นของประชาชน เพื่อใช้ในการจัดการการเข้าถึงสวัสดิการสังคมได้อย่างเหมาะสม และตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

แนวทางการพัฒนา การเข้าถึงสวัสดิการสังคม	ข้อเสนอแนะ
	3.4 ควรมีการจัดให้เจ้าหน้าที่เข้าไปบริการพื้นที่ห่างไกลตามต่างอำเภอ พื้นที่ชนเมือง เพื่อเป็นการบริการอย่างทั่วครอบคลุม และเข้าถึงประชาชน 3.5 การจัดกิจกรรมในพื้นที่โดยให้ผู้นำชุมชน และผู้อาศัยในชุมชน มีส่วนร่วม และใช้การประชาสัมพันธ์ขณะที่ทำกิจกรรมร่วมกัน 3.6 การปรับปรุงฐานข้อมูลของประชาชนให้มีความใหม่อยู่เสมอ และตรวจเช็คความถูกต้องของข้อมูล เพื่อป้องกันการตกหล่นในการขอรับสวัสดิการสังคมจากรัฐ

แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของประชาชนในพื้นที่ตำบลไธเนย์ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลข่าวสารที่มีการประชาสัมพันธ์นั้น มีความเข้าใจง่าย มีความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรู้และความเข้าใจ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีการจัดอบรมให้ความรู้เป็นระยะ โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชนเป็นส่วนใหญ่จากการสอบถามปลายเปิดผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสวัสดิการสังคมนั้น ๆ ทำการลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์ และอธิบายเงื่อนไขรายละเอียดเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิและทราบสิทธิของตนเองว่าตนอยู่กลุ่มเกณฑ์ใดที่สามารถขอรับสิทธิจากรัฐ ยกตัวอย่างเช่น กลุ่มผู้มีรายได้น้อย และผู้ไร้ที่พึ่งรวมถึงผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีฉุกเฉิน ต้องการความช่วยเหลือทางการเงิน หรือสิ่งของที่จำเป็นในการดำรงชีพ สามารถติดต่อกับทางหน่วยงาน โดยจะมีเงินช่วยเหลือครั้งละ 3,000 บาท ต่อครอบครัวปีละไม่เกินสองครั้ง และผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีฉุกเฉินจะได้รับเงินช่วยเหลือไม่เกิน 2,000 บาท ต่อครั้ง ต่อครอบครัว โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การจัดหาที่ทำกินและที่อยู่อาศัยแก่เกษตรกรและผู้ประสงค์จะเป็นเกษตรกร ไม่ว่าจะเป็นผู้ยากจน หรือผู้ที่เป็นบุตรของเกษตรกรที่ไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง โดยจัดที่ดิน

ให้เกษตรกรเข้าทำประโยชน์ในที่ดินของรัฐ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือในกรณีบุคคลที่มีสัญชาติไทยและอายุเกิน 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไปไม่มีสิทธิ์ที่จะได้รับสวัสดิการในการพัฒนาตนเองด้านการศึกษา คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ การช่วยเหลือบริการทางการแพทย์ สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น ซึ่งประชาชนบางส่วนไม่ทราบว่าทางภาครัฐนั้นมีสวัสดิการดังกล่าวอยู่ อาจเพราะการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังไม่มีความครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม และในปัจจุบันผู้คนส่วนใหญ่มีการใช้สมาร์ตโฟนเป็นปกติ การเข้าถึงช่องทางบริการทางออนไลน์อาจทำได้ง่ายสำหรับผู้ที่สามารถใช้สมาร์ตโฟนได้ แต่สำหรับผู้ที่ไม่สามารถใช้สมาร์ตโฟนได้ หรือผู้ที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับสมาร์ตโฟนนั้นแทบจะเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสารออนไลน์ของรัฐได้เลย นอกจากผ่านผู้นำชุมชน ผู้ที่อาศัยในชุมชนเดียวกัน หรือ จากการชักถามเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ในพื้นที่ในชุมชน

2. ด้านความพร้อมในการบริการของรัฐ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การขอรับบริการจากภาครัฐ ควรมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถสอบถามข้อมูล เงื่อนไข หรือวิธีการจากเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ใช้สมาร์ตโฟนอยู่แล้วการเข้าถึงติดต่อทางออนไลน์ค่อนข้างสะดวก แต่มีบางครั้งที่ระบบให้บริการแบบออนไลน์ ล่มทำให้ประชาชนผู้รับบริการนั้นไม่ได้รับสิทธิ ในกรณี สวัสดิการแบบจำกัดสิทธิ์ ยกตัวอย่างเช่น โครงการเราไม่ทิ้งกัน จะมอบเงินเยียวยาแก่ผู้ลงทะเบียนเป็นจำนวน 5,000 บาท เป็นเวลา 3 เดือน รวมเป็น 15,000 จำกัดเพียง 9 ล้านสิทธิ์ เป็นต้น แต่ส่วนสวัสดิการที่ไม่ได้กำหนดช่วงเวลา หรือ เปิดให้ประชาชนทั่วไปเข้ารับสวัสดิการนั้นไม่มีปัญหาในการล่มแต่อย่างไร ส่วนการเข้าไปรับบริการ หรือติดต่อ ที่สถานทำการ มักจะมีปัญหา ในเรื่องของที่จอดรถและจำนวนคิวที่นาน บางสถานที่เช่น ที่ว่าการอำเภอ เทศบาล เป็นต้น แต่การขยายพื้นที่ให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการนั้นจำเป็นต้องใช้งบประมาณมาก ดังนั้นอาจจะใช้วิธีเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เพื่อลดจำนวนคนที่เข้ามายังสถานทำการ หากการติดต่อรับบริการนั้น จำเป็นต้องเดินทางไปยังสถานที่ทำการ ก็อาจจะเปิดการจองคิวในผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน แต่ที่สำคัญ หน่วยงานรัฐจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ ว่ามีบริการนี้อยู่ นั้น เพื่อลดความแออัดในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานรัฐ ส่วนเรื่องของความครอบคลุมของสวัสดิการนั้นมีความครอบคลุม แต่ขาดเพียงแต่ประชาชนบางส่วนที่เป็นผู้ยากไร้ ผู้ที่มีรายได้น้อย หรือชาวบ้านที่ไม่ได้มีสมาร์ตโฟนนั้นอาจจะไม่ทราบ ดังนั้นการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประชาชนในพื้นที่สามารถได้รับสิทธิ หรือสวัสดิการ แล้วทำการแจ้ง อาจจะผ่านทางผู้นำชุมชน หรือ ตรวจสอบได้ในเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน และการเข้าถึงสวัสดิการสังคม ประชากรโดยทั่วไปสามารถเข้าถึงสวัสดิการพื้นฐานได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถใช้อินเทอร์เน็ต ในการสืบค้นข้อมูล เกี่ยวกับสวัสดิการ การขอรับสิทธิผ่านช่องทางออนไลน์ มีความเป็นธรรมในการพิจารณาสิทธิ มีความสะดวกในการเข้าถึง สามารถเข้าถึงสวัสดิการตามสิทธิ ในส่วนของประชากรบางกลุ่มที่อยู่ในส่วนน้อยไม่สามารถเดินทาง หรือไม่สามารถใช้สมาร์ตโฟนได้ หรือไม่มีสมาร์ตโฟน อาจจะไม่สามารถใช้บริการทางออนไลน์ได้ ทำให้เสียสิทธิในการขอรับสวัสดิการ ประชาชนส่วนใหญ่นั้นเห็นด้วยกับการที่มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่มาแจ้งข่าวสารและสวัสดิการที่พึงได้รับในชุมชนพร้อมทั้งให้คำแนะนำการติดต่อขอรับสิทธิต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐ

3. การเข้าถึงสวัสดิการสังคมภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ในด้านการประชาสัมพันธ์ ในส่วนของความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการที่รัฐมีให้ประชาชนได้ทราบ และการรับข้อมูลข่าวสารทางออนไลน์บางครั้งประชากรที่อยู่ในช่วงสูงอายุ ไม่มีลูกหลาน หรือยากไร้ ไม่อาจรับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวได้ จะเป็นการดีถ้าหากรัฐมีความสม่ำเสมอในการลงพื้นที่เพื่อการกระจายข่าวสารสวัสดิการผ่านทางชุมชนให้บ่อยขึ้น อาจจะผ่านทางผู้นำชุมชน การจัดประชุมเพื่อกระจายข่าวที่ศาลาการประชุมของหมู่บ้าน หรือการประกาศเสียงตามสายภายในหมู่บ้าน ในด้านของความพร้อมในการบริการของรัฐ นั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถตอบข้อซักถามด้วยความสุภาพ และให้ข้อมูลถูกต้อง แต่ทั้งนี้ การให้บริการเกี่ยวกับสวัสดิการนั้นยังครอบคลุมไม่ทั้งหมดกับประชากรในทุกชนชั้น ซึ่งหน่วยงานรัฐอาจจะทราบประเด็นนี้อยู่แล้ว เพราะการขยายสวัสดิการนั้นจำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการสร้างความครอบคลุมของสวัสดิการ และ ด้านการเข้าถึงสวัสดิการสังคม ประชากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นั้นสามารถเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ ได้ตามสิทธิ การติดต่อหน่วยงานรัฐสามารถเข้าถึงได้ มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในเวลาทำการ แต่ทั้งนี้ในประชากรอีกกลุ่มที่ด้อยโอกาส และไม่มีโอกาสในการรับสิทธิ แต่เป็นผู้ที่อยู่ในเกณฑ์การรับสิทธิสวัสดิการ รัฐอาจจะพิจารณาสถานภาพอีกครั้ง ในการได้รับสิทธิดังกล่าวเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและเป็นธรรม

อภิปรายผล

1.ระดับการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของประชาชนในพื้นที่ตำบลไร่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี นั้นอยู่ในระดับมาก ปัญหาในการเข้าถึงสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับน้อย และมีประชาชนส่วนน้อยที่ไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการ รวมถึงเทคโนโลยีในการรับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการเข้าถึงที่อยู่ในระดับมากนั้น อาจเพราะพื้นที่ที่ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนั้นอยู่ในตัวเมือง ผู้คนในตัวเมืองนั้นสามารถเข้าถึงเทคโนโลยี ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร เข้าถึงการบริการของรัฐ และสวัสดิการสังคมได้ทั่วถึงกว่าประชาชนที่อยู่ต่างอำเภอ หรือชนเมือง โดยอภิปรายผลแบ่งออกเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างนั้นอยู่ในตัวเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถรับรู้ เข้าถึงการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานรัฐ แต่ยังมีพบว่าบางโครงการหรือนโยบายผู้ตอบแบบสอบถามนั้นไม่ทราบถึงการมีอยู่ของสวัสดิการสังคมบางโครงการ ทำให้การเข้าถึงสวัสดิการสังคมในกลุ่มประชากรประเภทต่าง ๆ มีการเข้าถึงที่ต่างกัน แม้ผลการวิเคราะห์โดยรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีประชากรอีกกลุ่มที่เข้าถึงสวัสดิการได้เพียงบางส่วน เพราะไม่มีความรู้ความเข้าใจในการขอรับบริการ ขั้นตอนในการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อำไพรัตน์ อักษรพรหม และกฤษณา รุ่งโรจน์วณิชย์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การได้รับและการเข้าถึงสวัสดิการสังคมสำหรับครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ การเข้าถึงสวัสดิการได้ในระดับปานกลาง เนื่องจากข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมเป็นสิ่งแรกที่จะทำให้เกิดการเข้าถึงสวัสดิการสังคมในด้านต่าง ๆ ดังนั้นยังรับข้อมูลข่าวสารมากก็ทำให้ทราบถึงช่องทางการบริการ แต่หากไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้จะทำให้เข้าถึงสวัสดิการสังคมในด้านต่าง ๆ น้อย และยากกว่า

1.2 ด้านความพร้อมในการให้บริการของรัฐ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตัวเมือง จึงทำให้การให้บริการของรัฐนั้นทั่วถึงกว่าชนเมือง หรือต่างอำเภอ เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ที่มารับบริการได้เป็นอย่างดี การเดินทางไปยังสถานที่ทำการค่อนข้างสะดวก อีกทั้งผู้คนในเมืองส่วนใหญ่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมด้วยตนเอง โดยผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ทำให้ง่ายต่อการติดต่อเข้ารับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัย ธนพันธ์ โล่ประกอบทรัพย์ และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษา การเข้า (และไม่) ถึงโครงการช่วยเหลือรัฐบาลของประชาชน: ประสพการณ์ภาคสนามจากภาคเหนือและภาคใต้ ผลการศึกษาจาก งานวิจัยพบว่า ชาวบ้านและเกษตรกรได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการของรัฐบาลจากสื่อสารมวลชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ชาวบ้านและเกษตรกรได้รับข่าวสารจากทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากเป็นพิเศษ ในขณะที่ชาวบ้านและเกษตรกร ได้รับข้อมูลข่าวสารโครงการช่วยเหลือเกษตรกรผ่านทางโทรทัศน์ และเกษตรอำเภอ อีกทั้งยังทราบว่าตนได้รับสวัสดิการใดบ้างและทราบว่ารัฐมีโครงการอะไรบ้าง ลักษณะของโครงการของภาครัฐมีผลต่อการเข้าถึงการช่วยเหลือชาวบ้านและเกษตรกร กล่าวคือ หากเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคมที่มีกฎเกณฑ์ชัดเจนและชาวบ้านยอมรับ ระดับการเข้าถึงโครงการจะมีมากและความเหลื่อมล้ำจะน้อย หากเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการอุดหนุนระยะสั้นที่มีกฎเกณฑ์ซับซ้อนและมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง ระดับการเข้าถึงโครงการจะน้อยและความเหลื่อมล้ำจะมีมาก ซึ่งการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ นั้นเป็นสิ่งสำคัญในการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสวัสดิการได้ อย่างไรก็ตาม ดีธราพร ดาวเจริญ (2559) ได้ทำการศึกษา การเข้าถึงสวัสดิการสังคมสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ในอำเภอด่านมะกอก จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ในอำเภอด่านมะกอก จังหวัดกาญจนบุรี เข้าถึงสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าถึงสวัสดิการสังคม รวมถึงยังไม่สามารถ

เข้าถึงประโยชน์ที่ได้จากสิทธิผู้พิการได้ครบตามจริง การจัดการสวัสดิการสังคมเป็นไปตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดบริการในแต่ละประเภท คนพิการส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาเรื่องการเดินทาง รวมถึงความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการบริการ โดยรัฐบาลควรมีนโยบายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการใช้นโยบายเชิงรุกเพื่อประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนการเข้ารับบริการตลอดจนสิทธิต่าง ๆ อีกทั้งผู้ให้บริการจะต้องบริการโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และความเท่าเทียมในสังคมโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนัชฐา บุญพล (2563) ได้ทำการศึกษา การเข้าถึงสิทธิของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลท่าพล อำเภอมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ปัญหาและอุปสรรคของการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการ คือ การรับรู้ และความเข้าใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการของตนเอง และปัญหาทางด้านองค์กรของรัฐบาลให้บริการมีขั้นตอนที่มากหรือกฎเกณฑ์ในการให้บริการนั้นซับซ้อนหลายขั้นตอน รวมถึงบุคลากรที่ให้บริการในหน่วยงานขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการ และยังมีกลุ่มผู้ที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ การที่ไม่ทราบสถานที่หน่วยงานที่ให้บริการ ทำให้ส่งผลกระทบต่อ การเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการ และยังมีปัญหาทางด้านสุขภาพเช่น ตาฝ้าฟาง หูอื้อตึง ทำให้ไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเต็มที่ ทำให้ส่งผลกระทบต่อ การเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการเช่นกัน ดังนั้น บุคลากร และหน่วยงานที่รับผิดชอบควรศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของตน รวมไปถึงสิทธิและสวัสดิการของผู้ขอรับสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด และทำการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชน โดยอาศัยเครือข่ายชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมให้การส่งเสริมและสนับสนุน นอกจากนี้ควรมีการลงพื้นที่สำรวจความต้องการและปัญหาของประชาชนในพื้นที่ เพื่อจัดการสวัสดิการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

1.3 ด้านการเข้าถึงสวัสดิการสังคม พบว่าภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงสวัสดิการได้ตามสิทธิ อีกทั้งการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของประชาชนนั้นขึ้นอยู่กับต้นทุนทางสังคมของชุมชนนั้นด้วย ยกตัวอย่างเช่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ของรัฐในพื้นที่ มีความใส่ใจและกระจายข้อมูลข่าวสารของสวัสดิการสังคมอย่างทั่วถึง ในบางโครงการประชาชนสามารถรับข้อมูลและยื่นขอรับสิทธิ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงานได้ ทำให้มีความสะดวกในการเข้าถึง เพราะไม่จำเป็นต้องไปที่สถานที่ทำการ และควรมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลาทำการ โดยโครงการแต่ละโครงการต้องมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ของประเทศ และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันด้วย อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจ ฤดูกาล ภัยพิบัติ และปัจจัยอื่น ๆ (2565) ได้ทำการศึกษา การเข้าถึงสวัสดิการของผู้สูงอายุที่พิการในจังหวัดขอนแก่น พบว่าสวัสดิการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากเบี้ยต่าง ๆ ยังไม่ครอบคลุมค่าครองชีพ และยังมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนไม่ได้รับสวัสดิการ เพราะเป็นผู้สูงอายุ ไม่ทราบรายละเอียดที่ชัดเจน ตั้งแต่กระบวนการการเข้าถึง และรายละเอียดของเกณฑ์ รวมถึงบางโครงการบางประเภท เช่น คนละครึ่ง ชิมช้อปใช้ หรือเราชนะ จำเป็นต้องลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงในส่วนนี้ได้

2. แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ข้อมูลข่าวสารที่มีการประชาสัมพันธ์นั้นมีความสำคัญอย่างมาก ควรเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน เจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีความรู้และความเข้าใจในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการต่าง ๆ มีการจัดอบรมให้ความรู้เป็นระยะ และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชนอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสวัสดิการนั้น ๆ ควรทำการลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล และอธิบายเงื่อนไขรายละเอียดเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิและทราบสิทธิของตนเองว่าตนอยู่กลุ่มเกณฑ์ใดที่สามารถขอรับสิทธิจากรัฐ เพราะประชาชนบางส่วนไม่ทราบว่าทางภาครัฐนั้นมีสวัสดิการดังกล่าวอยู่ เพราะการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่มีครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม ในปัจจุบันผู้คนส่วนใหญ่มีการใช้สมาร์ทโฟนเป็นปกติ การเข้าถึงช่องทางบริการทางออนไลน์อาจทำได้ง่ายสำหรับผู้ที่สามารถใช้สมาร์ทโฟนได้ แต่สำหรับผู้ที่ไม่สามารถใช้สมาร์ทโฟนได้ หรือผู้ที่ไม่สามารถใช้โทรศัพท์มือถือเข้าไม่

ถึงข้อมูลข่าวสารออนไลน์ของรัฐได้เลย นอกจากผ่านผู้นำชุมชน ผู้ที่อาศัยในชุมชนเดียวกัน หรือ จากการซักถามเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ในพื้นที่ในชุมชน

เพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เพื่อลดจำนวนคนที่เข้ามายังสถานทำการหากการติดต่อรับบริการนั้นจำเป็นต้องเดินทางไปยังสถานที่ทำการ ก็อาจจะเปิดการจองคิวในผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน แต่ที่สำคัญหน่วยงานรัฐจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ ว่ามีบริการนี้อยู่ นั้น เพื่อลดความแออัดในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานรัฐ ส่วนเรื่องของความครอบคลุมของสวัสดิการนั้น มีความครอบคลุม แต่ขาดเพียงแต่ประชาชนบางส่วนที่เป็นผู้ยากไร้ ผู้ที่มีรายได้น้อย หรือชาวบ้านที่ไม่ได้มีสมารถโฟนนั้นอาจจะไม่ทราบ ดังนั้นการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประชาชนในพื้นที่ที่สามารถได้รับสิทธิหรือสวัสดิการ แล้วทำการแจ้งผ่านทางผู้นำชุมชน ตรวจสอบในเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน

การรับข้อมูลข่าวสารทางออฟไลน์ และออนไลน์บางครั้งประชากรที่อยู่ในช่วงสูงอายุ ไม่มีลูกหลาน หรือยากไร้ ไม่อาจรับข้อมูลข่าวสารหรือติดต่อขอรับสวัสดิการได้ จะเป็นการดีถ้าหากรัฐมีความสม่ำเสมอในการลงพื้นที่เพื่อการกระจายข่าวสารสวัสดิการผ่านทางชุมชนให้บ่อยขึ้น ผ่านผู้นำชุมชน การจัดประชุมเพื่อกระจายข่าวที่ศาลาการประชุมของหมู่บ้าน การประกาศเสียงตามสายภายในหมู่บ้าน หรือการจัดตั้งศูนย์ให้บริการร่วม ทั้งนี้การให้บริการเกี่ยวกับสวัสดิการนั้นยังครอบคลุมไม่ทั้งหมดกับประชากรในทุกชั้น ซึ่งหน่วยงานรัฐอาจจะทราบประเด็นนี้อยู่แล้ว เพราะการขยายขอบเขตสวัสดิการให้ครอบคลุมนั้น จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก อาจจะเพิ่มความเข้มงวดสงวนสิทธิ์ให้กับผู้ที่เข้าข่ายดังกล่าวจริง ๆ ในประชากรอีกกลุ่มที่ด้อยโอกาส และไม่มีโอกาสในการรับสิทธิ์ แต่เป็นผู้ที่อยู่ในเกณฑ์การรับสิทธิสวัสดิการรัฐอาจจะพิจารณาสถานภาพอีกครั้ง ในการได้รับสิทธิ์ดังกล่าวเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและเป็นธรรมแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับ กฎญา ศุภกิจพิศาล (2561) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมที่มีความเป็นธรรมเพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ พบว่า การให้ความสำคัญ และสิทธิพื้นฐานกับบุคคลที่เสียเปรียบมากที่สุด ในสังคมซึ่งหมายถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ซึ่งสามารถสร้างความเป็นธรรมได้โดยให้การช่วยเหลือและให้โอกาสกับกลุ่มที่เสียเปรียบที่สุดในสังคม และหลักของความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรจะต้องเอื้อประโยชน์ให้กับทุกคนในสังคมอย่างเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรสวัสดิการสังคมสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อสร้างความครอบคลุมในการกระจายสวัสดิการ ได้แก่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การเพิ่มบุคลากรที่ดูแลเกี่ยวกับสวัสดิการของรัฐเฉพาะชุมชน การแนะนำเงื่อนไขให้ข้อมูลสิทธิ์ที่คนในชุมชนพึงได้รับ การติดตามผล เพื่อพัฒนาการกระจายการเข้าถึงสวัสดิการ อาจจะใช้การจ้างผู้ที่อาศัยในชุมชน มีความรู้ ความสามารถ ใช้สัญญาแบบรายเดือนเพื่อทำงานในส่วนนี้แบบชั่วคราว

1.2 การมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ของรัฐประสานงานผ่านผู้นำชุมชนด้วยความสม่ำเสมอ และควรเพิ่มช่องทางสำหรับผู้พิการประเภทต่าง ๆ ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ในแต่ละพื้นที่ การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงชุมชน

1.3 การจัดตั้งศูนย์บริการให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม การบริการเชิงรุกทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ และการให้บริการเกี่ยวกับสวัสดิการตามที่พักอาศัยของประชาชน

1.4 การเพิ่มงบประมาณทางด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์ การรวบรวมฐานข้อมูลกับข้อมูลทางทะเบียนราษฎรเพื่อระบุตัวตนและสถานภาพของผู้รับสวัสดิการนั้น ๆ โดยใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ข้อเสนอแนะเชิงบริหารและการจัดการ

2.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการ ทั้งสวัสดิการที่เป็นโครงการใหม่ และเก่าอย่างสม่ำเสมอ กระจายข่าวสารผ่านผู้นำชุมชน และมีการลงพื้นที่เพื่อสำรวจข้อมูลการตกหล่นของสิทธิ์เพราะประชากรบางส่วนที่เป็นส่วนน้อย อาจจะไม่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิ์ของตนเอง

2.2 เพิ่มช่องทางในการดำเนินการผ่านโซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชัน อาจจะใช้แอปพลิเคชันตัวเดียวครอบคลุมการขอรับทุกสวัสดิการ เชื่อมต่อกับข้อมูลส่วนตัวเพื่อให้ระบบวิเคราะห์ว่า ผู้ใช้นั้นอยู่ในเกณฑ์ที่จะสามารถรับสวัสดิการจากรัฐประเภทใด และสามารถยื่นเอกสารผ่านช่องทางนั้นได้เลย เพื่อลดความแออัดของผู้ไปใช้บริการ และเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการของประชาชน และรัฐก็สามารถทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

2.3 การสร้างฐานข้อมูลที่มีข้อมูลที่จำเป็นของประชาชน เพื่อใช้ในการจัดการการเข้าถึงสวัสดิการสังคมได้อย่างเหมาะสม และตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ปรับปรุงฐานข้อมูลของประชาชนให้มีความใหม่อยู่เสมอ และตรวจเช็คความถูกต้องของข้อมูล ป้องกันการตกหล่นในการขอรับสวัสดิการสังคมจากรัฐ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสวัสดิการของประชาชน เพื่อศึกษาปัญหาที่ทำให้ผู้ที่เป็กลุ่มตัวอย่างนั้นไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการได้

3.2 ควรมีการศึกษากลุ่มผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการของรัฐ เพื่อหาแนวทางการช่วยเหลือประชากรที่ไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการได้มาจากสาเหตุอะไร และแนวทางการแก้ไขโดยรัฐอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2565). สถิติทางทะเบียน. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>
- กฤษฎา ศุภกิจไพศาล. (2561). การพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมที่มีความเป็นธรรมเพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ. วารสารสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 10(1), 11-25.
- กอบศักดิ์ ภูตระกูล. (2556). คุณภาพของการเจริญเติบโตจากมิติของการกระจายรายได้. ในการสัมมนาวิชาการประจำปี 2556 ธนาคารแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร. หน้า 25.
- ธนพันธ์ โล่ประกอบทรัพย์ สุนิสา ช่อแก้ว, สติธร ธนานิธิโชติ, และวิชุดา สาธิตพร. (2558). การเข้า (และไม่) ถึงโครงการช่วยเหลือรัฐบาลของประชาชนประสบการณ์ภาคสนามจากภาคเหนือและภาคใต้. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า.
- ธีราพร ดาวเจริญ. (2559). การเข้าถึงสวัสดิการสังคมสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน-ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

- เศรษฐศักดิ์ มูลตามาตย์ และอจิรภาส เพียรขุนทด. (2565) การเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุที่พิการในจังหวัดขอนแก่น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2564). ระบบสวัสดิการสังคม. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2566, จาก <https://tdri.or.th/issue/social-welfare/>
- สุกาญจนา กรคนที. (2562). ผลกระทบของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่ออุปทานแรงงานของผู้ถือบัตร. (การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2556). โลกเปลี่ยนไทยปรับ: หลุดจากกับดัก พ้นจากชาติที่ล้มเหลว. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯธุรกิจ.
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2561). การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ. วารสารไทยคู่ฟ้า. 8(1), 17-30.
- อำไพรัตน์ อักษรพรหม และกฤษณา รุ่งโรจน์วณิชย์. (2561). การได้รับและการเข้าถึงสวัสดิการสังคมสำหรับครอบครัวที่มีผู้สูงอายุ. (พิมพ์ครั้งที่ 26). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Yamane, Taro. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.) New York: Harper and Row.