

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พร้อมทั้งทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยดังกล่าว จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ด้อยโอกาส ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย ซึ่งผลของการศึกษาผู้วิจัยนำมาเสนอตามขั้นตอนและกระบวนการศึกษา ดังนี้

สรุปผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พอสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ด้อยโอกาส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 61.03 อายุสูงกว่า 60 ปี ร้อยละ 28.43 และเป็นผู้ด้อยโอกาสประเภทผู้สูงอายุ ร้อยละ 30.81 ส่วนข้อมูลย่อยของผู้ด้อยโอกาสแต่ละประเภทผลการศึกษาปรากฏผล ดังนี้ ด้านคนเร่ร่อน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 52 ราย เป็นคนเร่ร่อนที่มาจากภูมิภาคอื่น ร้อยละ 62.75 และเป็นคนเร่ร่อนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเกาะสมุย ร้อยละ 37.25 ด้านผู้พิการผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 78 ราย ส่วนใหญ่เป็นผู้พิการทางสายตา ร้อยละ 26.94 รองลงมาเป็นผู้พิการทางร่างกาย ร้อยละ 24.35 ผู้พิการทางปัญญา และผู้พิการซ้ำซ้อน ร้อยละ 14.10 ผู้พิการทางการได้ยิน ร้อยละ 12.82 และผู้พิการอื่น ๆ ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ ด้านผู้สูงอายุผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 102 ราย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60 - 69 ปี ร้อยละ 45.11 รองลงมาคือ อายุ 70 - 79 ปี ร้อยละ 33.33 อายุ 80 - 89 ปี ร้อยละ 16.66 และอายุ 90 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.90 ตามลำดับ ด้านผู้ยากไร้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 99 ราย ส่วนใหญ่ขาดแคลนรายได้ ร้อยละ 57.58 รองลงมาคือ ไม่มีอาชีพประจำร้อยละ 20.20 ไม่มีที่อยู่อาศัย ร้อยละ 13.33 และเป็นผู้ยากไร้ประเภทอื่น ๆ ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม พบว่า มีระดับประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ส่วนด้านอื่น ๆ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการแก้ไขปัญหาสังคม

ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้ด้อยโอกาส และด้านนโยบายองค์กร ตามลำดับ โดยแยกย่อยออกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส พบว่า มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ ได้รับการดูแลเรื่องรายได้ ได้รับการดูแลด้านระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพ และได้รับการดูแลเรื่องสุขอนามัย ตามลำดับ ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับการจัดทำทะเบียนฐานข้อมูลและได้รับการจัดการด้านที่อยู่อาศัย

2.2 ด้านการแก้ไขปัญหาสังคม พบว่า มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ การเตรียมความพร้อมสังคมไทยสู่สังคมผู้สูงอายุ ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การสร้างค่านิยมการให้เกียรติกันและกันในสังคม การสร้างความตระหนักในปัญหาของความพิการ การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาเด็กด้อยโอกาส/เยาวชน และการจัดหาสถานบำบัดเพื่อรักษาผู้ติดยาเสพติด ตามลำดับ

2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้ด้อยโอกาส พบว่า มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ได้รับการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมทางสังคม ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ได้รับการพัฒนาความรู้เฉพาะด้าน ได้รับการพัฒนาและฟื้นฟูศักยภาพและได้รับการสนับสนุนให้เกิดการจ้างงาน ตามลำดับ

2.4 ด้านนโยบายองค์กร พบว่า มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ การบูรณาการคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสในท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ การพิทักษ์สิทธิผู้ด้อยโอกาสที่พึงได้รับทางกฎหมาย ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ด้อยโอกาส การจัดตั้งศูนย์บริการผู้ด้อยโอกาส การสำรวจ และติดตามสภาพปัญหาผู้ด้อยโอกาส ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ด้อยโอกาส พบว่า โดยรวม เพศ อายุ และประเภทของการด้อยโอกาส ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ยากไร้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จำแนกตามอายุ พบว่า ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จำแนกตามประเภทของการด้อยโอกาส พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จำแนกตามคนเร่ร่อน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.5 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จำแนกตามผู้พิการ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส และด้านนโยบายองค์กร ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.6 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จำแนกตามผู้สูงอายุ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส และด้านการแก้ไขปัญหาสังคม ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.7 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จำแนกตามผู้ยากไร้ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การแก้ไขปัญหาสังคม และด้านนโยบายองค์กร ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย โดยมีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 76 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 22.96 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

4.1 ต้องการได้รับโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมกับประชาชนคนอื่น ๆ

4.2 ต้องการให้หน่วยงานสังคมสงเคราะห์เกาะสมุยสนับสนุนการประกอบอาชีพที่เหมาะสมมีรายได้ประจำ มีอาชีพ และมีงานทำอยู่ในท้องถิ่น

4.3 ต้องการให้หน่วยงานเข้ามาช่วยเหลือด้านสิทธิต่าง ๆ ทางด้านกฎหมายของผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้มีขวัญและกำลังใจที่จะต่อสู้และดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข

4.4 ต้องการให้ดูแลเรื่องสถานที่อยู่อาศัย เพื่อให้ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสจะได้มีสภาพแวดล้อมชีวิตที่ดี และมีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ด้อยโอกาส จะเห็นได้ว่าผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่จะเป็นผู้สูงอายุ สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันนอกจากการดูแลผู้ด้อยโอกาสโดยทั่วไปแล้วหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ในเกาะสมุยยังมีการให้สวัสดิการพิเศษแก่ผู้สูงอายุด้วย ซึ่งตามที่เทศบาลนครเกาะสมุยได้ให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการสังคมสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นภายใต้รูปแบบของการจัดทำบัตรพลเมืองอาวุโส Senior Citizen Card ครั้งที่ 3 เพื่อมอบสิทธิประโยชน์ สิทธิพิเศษ สำหรับผู้สูงอายุที่ถือบัตรประกอบไปด้วยโรงพยาบาล วัด สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม ธนาคาร ร้านอาหาร สถานที่ออกกำลังกาย การคมนาคม เป็นต้น ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งในการจัดสวัสดิการ และการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลนครเกาะสมุย โดยมีสมาชิกเข้าร่วมโครงการไปแล้วทั้งสิ้น 2,265 (เทศบาลนครเกาะสมุย, 2559)

2. ระดับประสิทธิภาพการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม พบว่า มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557) ที่ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่า ในปัจจุบันหน่วยงานสังคมสงเคราะห์อำเภอเกาะสมุย มีมาตรการในการให้บริการจัดการเกี่ยวกับผู้ด้อยโอกาสอย่างจริงจัง โดยมีการร่วมดำเนินงานของหลาย ๆ ฝ่ายและหลาย ๆ องค์กรภายนอกที่สำคัญได้จัดตั้งศูนย์ Osc (One Stop Crisis Center) ในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส เป็นศูนย์ในการดูแลอย่างครบวงจร โดยภาครัฐยินดีที่จะร่วมทำงานกับทุกภาคส่วน ซึ่งรัฐบาลจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการบูรณาการระบบส่งต่อ โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อให้การพัฒนาการส่งต่อสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และสามารถที่จะใช้ติดตามแก้ปัญหา ดูแลประชาชนทุกคนอย่างเต็มที่ พร้อมกับส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างสมบูรณ์ โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ จะเป็นหน่วยงานหลักร่วมกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร และสำนักนายกรัฐมนตรี ในการติดตามบูรณาการและให้คำแนะนำกับทุกกระทรวง ซึ่งรัฐบาลขอเรียนเชิญทุก ๆ มูลนิธิเข้ามาทำงานร่วมกัน เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนศูนย์ช่วยเหลือสังคมให้เป็นศูนย์บูรณาการระบบส่งต่ออย่างสมบูรณ์ เพื่อทำให้ปัญหาชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นซึ่งในการดำเนินงานฝ่ายสังคมสงเคราะห์อำเภอเกาะสมุยมีลักษณะการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 เป็นสถานที่ดำเนินงานของสายด่วนช่วยเหลือสังคม รับแจ้งรับเรื่อง ข่าวสาร เพื่อการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพผู้ด้อยโอกาสที่ประสบปัญหาทางสังคมทุกประเภท และให้บริการปรึกษาปัญหาทางสังคม โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง

2.2 เป็นสถานรับตัวกลุ่มเป้าหมายที่จำเป็นต้องได้รับการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพเพื่อสืบเสาะและพินิจเด็กและครอบครัว วินิจฉัยกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่กลุ่มเป้าหมายแต่ละคน

2.3 ลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน ติดตาม สืบเสาะข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประวัติ อายุ สภาพครอบครัว ประวัติ ความประพฤติ สถิติปัญหา การศึกษา สุขภาพกาย ภาวะแห่งจิต ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเพื่อการวิเคราะห์

2.4 จัดให้มีการตรวจสุขภาพกายและสุขภาพจิตพร้อมทั้งดำเนินการรักษาเยียวยา

2.5 จัดที่พักอาศัย ที่หลับนอน เครื่องนุ่งห่ม ให้เหมาะสมและถูกสุขลักษณะและจัดอาหารให้ถูกอนามัยและเพียงพอ

2.6 จัดให้ได้รับการศึกษา การกีฬา และนันทนาการให้เหมาะสมกับวัยและสภาพแต่ละคน

2.7 ส่งต่อหน่วยงานอื่นตามสภาพปัญหาของแต่ละคน โดยพิจารณาให้กลับคืนสู่ครอบครัวก่อน หากกลับไม่ได้จึงจะพิจารณาส่งต่อหน่วยงานเฉพาะทางเป็นวิธีการสุดท้าย

3. ด้านการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส จะเห็นว่าการบริหารจัดการเรื่อง การดูแลด้านรายได้ มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ทงกร การชุม, 2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุและผู้พิการที่มีต่อวิธีการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดอยหล่อ ที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่า เทศบาลนครเกาะสมุยมีนโยบายต้องจ่ายเบี้ยยังชีพดูแลด้านรายได้ของผู้ด้อยโอกาสทุกวันที่ 10 ของเดือน ซึ่งนโยบายดังกล่าวเป็นนโยบายในการส่งเสริมความเสมอภาค ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมแก่ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้ที่อยู่ในภาวะยากลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นพึ่งตนเองได้ ซึ่งถือว่าเป็นผลดีสำหรับผู้ด้อยโอกาส แต่ในการดำเนินงานฝ่ายสังคมสงเคราะห์เกาะสมุยมีมาตรการในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสคือ จะต้องเป็นผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับความเดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือจริง ๆ ไม่ใช่เป็นแต่ผู้รับการสงเคราะห์หรือการให้โดยไม่ได้คำนึงถึงความต้องการที่แท้จริง ทำให้ผู้ด้อยโอกาสที่รับบอຍ ๆ ซ้ำ ๆ จนรู้สึกว่ารำไปก่อนดีกว่าไม่ได้ จนไม่รู้จักออกไปหาด้วยตัวเอง ซึ่งจากการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวอาจทำให้ผู้ด้อยโอกาสเห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดดังที่ปรากฏในข้อมูลการวิจัย

4. ด้านการแก้ไขปัญหาลังคมจะเห็นว่าการบริหารจัดการเรื่องการเตรียมความพร้อมสังคมไทยสู่สังคมผู้สูงอายุมีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด ที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่า ในการดำเนินงานของฝ่ายสังคมสงเคราะห์จะให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากเป็นพิเศษ สืบเนื่องมาจากผู้บริหารเทศบาลนครเกาะสมุยเล็งเห็นถึงความสำคัญโดยเฉพาะผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นแบบอย่างแก่ชนรุ่นหลังเป็นอย่างยิ่ง จึงสนับสนุนผู้สูงอายุให้มีความเข้มแข็งขึ้นเป็นลำดับ พร้อมกับการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุเทศบาลนครเกาะสมุยขึ้น เพื่อจะได้สร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้สูงอายุซึ่งปริมาณของผู้สูงอายุและสังคมของผู้สูงอายุในเกาะสมุยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยอย่างเต็มรูปแบบแล้ว ด้วยภาวะสุขภาพที่ดีขึ้นทำให้มีอายุยืนยาวมากขึ้น ทางฝ่ายสังคมสงเคราะห์จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมพร้อมในการจัดการปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อสร้างหลักประกันด้านรายได้และความมั่นคงทางสังคมให้กับผู้สูงอายุในเกาะสมุยขึ้น

5. ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้ด้อยโอกาสการบริหารจัดการเรื่องการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพมีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร พลสุวรรณ (2557) ที่ได้ศึกษารูปแบบและกระบวนการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับเด็กด้อยโอกาสในจังหวัดปัตตานี ที่เป็นเช่นนั้นเป็นเพราะว่า ปัจจุบันเทศบาลนครเกาะสมุยได้มีการจัดโครงการเกี่ยวกับการไปศึกษาดูงานจากกลุ่มศิลปินต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประกอบอาชีพ ส่งผลให้ผู้ด้อยโอกาสมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการประกอบอาชีพ และเพื่อส่งเสริมการมีงานทำของคนพิการ ให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี และเพื่อให้สังคมตระหนักถึงความสามารถของคนพิการ จึงจัดให้มีการจัดหางานให้แก่คนพิการขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการที่ประสงค์จะทำงานในสถานประกอบการให้สามารถได้งานทำที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง และเพื่อให้สถานประกอบการที่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงานได้คนพิการที่มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งงานที่ว่างอยู่ ซึ่งบริการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการมีงานทำของผู้ด้อยโอกาสมีหลายรูปแบบ เช่น บริการแนะนำการประกอบอาชีพ การฝึกอาชีพในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ การให้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ การสนับสนุนการประกอบอาชีพอิสระของคนพิการ บริการจัดหางานคนพิการ การพัฒนาฝีมือแรงงานสำหรับคนพิการที่ผ่านการฝึกอาชีพแล้วและต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น ซึ่งจากการดำเนินการดังกล่าวอาจส่งผลให้ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเกาะสมุย มีความเห็นว่าการบริการจัดการของฝ่ายสังคมสงเคราะห์ในเรื่องนี้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมทางสังคม ผู้ด้อยโอกาสเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเป็นเพราะว่า ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเกาะสมุยต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมให้มากกว่าที่เป็นอยู่ แต่การบริหารจัดการของฝ่ายสังคมสงเคราะห์ยังดำเนินงานไม่ครอบคลุมในสิ่งที่ผู้ด้อยโอกาสต้องการ จึงส่งผลให้ผู้ด้อยโอกาสเห็นว่าการบริหารจัดการในเรื่องนี้มีระดับประสิทธิภาพไม่มากนัก ซึ่งการจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสได้มีส่วนร่วมในสังคมนั้นต้องอาศัย

ปัจจัยนำเข้าหลายประการทั้งตัวผู้ด้อยโอกาสเอง ผู้ให้บริการ ชุมชนและสภาพแวดล้อม ญาติและผู้ดูแลผู้ด้อยโอกาสบางคนที่ยังไม่ตระหนักเห็นความสำคัญของการดูแลผู้ด้อยโอกาสอย่างจริงจัง ดังนั้น การดำเนินงานเพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย และต้องกระทำอย่างต่อเนื่องจึงจะทำให้กิจกรรมนี้ยั่งยืนและมีประโยชน์สูงสุดต่อผู้ด้อยโอกาส

6. ด้านนโยบายองค์กร การบริหารจัดการเรื่องการบูรณาการคุณภาพชีวิต ผู้ด้อยโอกาส ในท้องถิ่นมีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด ที่เป็นเช่นนั้นเป็นเพราะว่า ฝ่ายสังคมสงเคราะห์อำเภอเกาะสมุยได้เล็งเห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงด้านปัญหาสุขภาพของผู้ด้อยโอกาส และการปรับเปลี่ยนระบบบริการสุขภาพตามนโยบายสุขภาพปัจจุบัน ซึ่งเน้นการแก้ไขปัญหาสุขภาพที่เกิดจากพฤติกรรมสุขภาพของบุคคล อีกทั้งได้มีการสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ พัฒนาสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการมีสุขภาพดี สนับสนุนให้มีการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม สนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพ และมีการกระตุ้นเตือนให้ผู้ด้อยโอกาสหันมาดูแลสุขภาพตนเอง ป้องกันและส่งเสริมสุขภาพตนเองและครอบครัวมากขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างสุขภาพมากกว่าซ่อมสุขภาพโดยนโยบายสุขภาพเน้นบริการเชิงรุก ตรวจสอบคัดกรองและสำรวจภาวะสุขภาพผู้ด้อยโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างเท่าเทียมกัน

7. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ด้อยโอกาส จะเห็นได้ว่า ประเภทของการด้อยโอกาสมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่า ในปัจจุบันการดำเนินชีวิตของผู้ด้อยโอกาสมีลักษณะที่ต่างกัน เนื่องมาจากการเจริญเติบโตทางธุรกิจ และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ทำให้ผู้ด้อยโอกาสมีค่านิยมที่เปลี่ยนไปในลักษณะบริโภคนิยม วัตถุนิยม การโฆษณาชวนเชื่อจากสื่อมวลชน และประชาชนกลุ่มผู้ด้อยโอกาสเอง รวมถึงการได้รับโอกาสในการช่วยเหลือที่ต่างกัน เพราะในการดำเนินการต่าง ๆ บางครั้งฝ่ายสังคมสงเคราะห์ก็มีข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสได้ในทุกประเภท เช่น นโยบายผู้สูงอายุ การส่งเสริมคนพิการ ในเกาะสมุยให้มีงานทำ เป็นต้น ดังนั้น ด้วยสาเหตุดังกล่าวอาจทำให้ผู้ด้อยโอกาสแต่ละประเภทมีทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารจัดการของฝ่ายสังคมสงเคราะห์แตกต่างกันไปด้วย

8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของผู้ด้อยโอกาส จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ต้องการได้รับโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมกับประชาชนคนอื่น ๆ ที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่า การยังไม่ได้รับการยอมรับนับถือในความเท่าเทียมกันของคนปกติกับผู้ด้อยโอกาสในสังคม ทำให้ผู้ด้อยโอกาสต้องการแสดงความสามารถที่ตนมีอยู่ให้สังคมได้รับรู้ และต้องการจะเข้าไปมีบทบาทในสังคมเหมือนกันกับคนปกติซึ่งในปัจจุบันหลักการในการส่งเสริมและแก้ปัญหาในเรื่องดังกล่าว ภาครัฐ

ได้ร่วมมือกับองค์กรพัฒนาเอกชนต่าง ๆ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องแต่พบว่าแต่ละภาคส่วนต่างมีจุดแข็งและจุดอ่อนที่ทำให้ดำเนินการไม่ราบรื่นเท่าที่ควร โดยภาครัฐแม้จะมีงบประมาณสนับสนุน มีกลไกภาคีและเครือข่ายการทำงานอย่างกว้างขวางแต่ขาดความคล่องตัวในการดำเนินงาน มีความคลุมเครือของส่วนราชการ ทุกระเบียบไม่เอื้อต่อการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชนทำงานใกล้ชิดกับผู้ด้อยโอกาส มีเป้าหมายคือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและมีความคล่องตัว แต่มีภารกิจต่างหากที่สำคัญต้องรอการสนับสนุนด้านเงินทุนจากแหล่งภายนอกซึ่งมักไม่ต่อเนื่อง พันธกิจที่รับผิดชอบจึงสละและภาคเอกชนที่มีความพร้อมทั้งเงินทุนและความคล่องตัว แต่ดำเนินการโดยมีเป้าหมายทางธุรกิจเป็นแรงผลักดัน ทำให้การแก้ปัญหาผู้ด้อยโอกาสไม่เกิดความยั่งยืนและมองเห็นเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบข้อมูลที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานสังคมสงเคราะห์หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้เกี่ยวกับการบริหารจัดการให้ผู้ด้อยโอกาสได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าผู้ด้อยโอกาสให้ความสำคัญในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยมากถึง 4.22 ดังนั้น หน่วยงานสังคมสงเคราะห์อำเภอเกาะสมุยจึงควรให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสอย่างจริงจัง และควรให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสอย่างเท่าเทียมกันตามสถานการณ์ปัญหาที่มี ซึ่งลักษณะของการช่วยเหลือก็ควรจะเน้นไปที่การแก้ปัญหาในระยะยาวเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อนตามมาภายหลัง

2. ด้านการแก้ปัญหาสังคม จากข้อค้นพบ จะเห็นว่าผู้ด้อยโอกาสให้ความสำคัญกับการได้มีส่วนร่วมทางสังคม ดังนั้น หน่วยงานสังคมสงเคราะห์จึงควรส่งเสริมให้ผู้ด้อยโอกาสได้มีส่วนร่วมทางสังคม ซึ่งในการปฏิบัติงานนี้นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องปรับใช้หลักการ วิธีการ และกระบวนการของงานสังคมสงเคราะห์ให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงขอบเขตของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เพราะความเอาใจใส่ผู้ด้อยโอกาสอย่างสม่ำเสมอจะสร้างความมั่นใจให้กับผู้ด้อยโอกาสในการใช้ชีวิตของตน

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้ด้อยโอกาส จากผลการค้นพบจะเห็นว่า การได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรพัฒนากลุ่มผู้ด้อยโอกาสเป็นรายบุคคล เพื่อให้มีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาหรือสามารถตัดสินใจในการช่วยเหลือตนเองได้อย่างถูกต้องตามหลักการ หรืออาจสร้างแผนงานรองรับและทำให้ผู้ด้อยโอกาสทุกประเภทได้รับผลประโยชน์จากการช่วยเหลือกันเอง

4. ด้านนโยบายองค์กร จากข้อค้นพบจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ด้อยโอกาสยังได้รับการดูแลเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ด้อยโอกาสที่พึงได้รับทางกฎหมายอยู่ในระดับที่น้อยอยู่ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะต้องส่งเสริมความเข้มแข็งในการจัดบริการแก่หน่วยงาน หรือองค์กรที่ให้บริการทางสังคมด้วย โดยจะต้องคำนึงถึงการนำเอาทรัพยากรทุกรูปแบบมาใช้เพื่อประโยชน์สุขของผู้ด้อยโอกาสเป็นสำคัญ

5. หน่วยงานควรกำหนดคำจำกัดความของผู้ด้อยโอกาสแยกย่อยลงไป เพื่อกำหนดเป็นเป้าหมายในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา เช่น เด็กกำพร้า เด็กพิการ เด็กถูกทอดทิ้ง เด็กด้อยโอกาสทางการศึกษา คนพิการ ผู้สูงอายุที่ขาดผู้เลี้ยงดู และผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้ยากไร้ คนเร่ร่อน เป็นต้น เพื่อจะได้จัดระบบประมวลผลข้อมูล การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลของผู้ด้อยโอกาส

6. ควรรักษาและปกป้องสิทธิต่าง ๆ ของผู้ด้อยโอกาสในชุมชน ให้เป็นองค์กรต้นแบบที่มีความสามารถบริหารจัดการ โดยการมีส่วนร่วมของคนและผู้ด้อยโอกาสในชุมชน รวมทั้งภาคีพัฒนาที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อสร้างกลุ่มและเครือข่ายผู้ด้อยโอกาสในการพิทักษ์สิทธิกลุ่มของตนเอง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ด้อยโอกาส และประสิทธิภาพในการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เท่านั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ด้อยโอกาสที่มีต่อการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ควรศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสประเภทต่าง ๆ ในเขตเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี