

บทที่ ๕

ผลการวิจัย



จากการศึกษาข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และการ เยี่ยมบ้าน ผู้ขอรับบริการ ในองค์กรที่ให้บริการ ครอกรัว ขององค์กร รัฐบาล และองค์กร เอกชน รวม ๔ องค์กรด้วยกัน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๑ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของการ สัมภาษณ์ผู้ขอรับบริการ ในองค์กรที่ให้บริการ ครอกรัว พ.ศ. ๒๕๒๑

องค์กรที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
รัฐบาล	๕๘	๕๕.๑๖
เอกชน	๑๑๕	๕๔.๘๔
รวม	๒๑๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ขอรับบริการในองค์กร รวมทั้งสิ้น ๒๑๓ ราย แยกเป็นองค์กร รัฐบาล ๕๘ ราย หรือร้อยละ ๕๕.๑๖ ของ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา องค์กร เอกชน จำนวน ๑๑๕ ราย หรือร้อยละ ๕๔.๘๔

จากจำนวนประชากร ที่ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ จำนวน ๒๑๓ รายนี้ ในบางรายที่ยังไม่ได้รับรายละเอียดเพียงพอจากการสัมภาษณ์ ผู้ทำการวิจัยได้ไปเยี่ยม เยียนที่บ้าน เพื่อเก็บข้อมูลให้ครบตามที่ต้องการ มีจำนวน ๑๑๒ ราย หรือร้อยละ ๕๒

ของจำนวนประชากรที่ทำการศึกษา โดยการ เยี่ยมบ้านผู้ขอรับบริการ ที่มารับบริการ ในองค์การรัฐบาลจำนวน ๕๕ ราย หรือร้อยละ ๒๕.๓๔ และองค์การ เอกชน ๕๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๓ ส่วนการ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้มาขอรับบริการ เพียงอย่างเดียว รวมทั้งสิ้น ๑๐๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๔ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่ทำการศึกษา มีรายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ การ เยี่ยมบ้านผู้มาขอรับบริการ

องค์การที่ให้บริการ	การ เยี่ยม เยียนที่บ้าน		รวม
	การ เยี่ยม เยียน	ไม่ได้เยี่ยม เยียน	
รัฐบาล	๒๕.๓๔ (๕๕)	๑๙.๘๒ (๔๓)	๔๕.๑๖ (๙๘)
เอกชน	๒๖.๒๓ (๕๗)	๒๘.๕๗ (๖๒)	๕๔.๘๐ (๑๑๙)
รวม	๕๑.๖๑ (๑๑๒)	๔๘.๓๙ (๑๐๕)	๑๐๐.๐๐ (๒๑๗)

จากการ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้ทำการ วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้น มารวบรวมจัดเป็นหมวดหมู่ ตามวิธีการทางสถิติ ซึ่งผล การศึกษาแบ่งออกได้ดังนี้คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นลักษณะทางประชากรของผู้มาขอ รับบริการ คือ จะแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างทาง เพศ อายุ สถานภาพใน ครอบครัว สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร การศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ปัจจุบัน

ลักษณะและสภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัย ของผู้มาขอรับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เรื่อง "องค์การที่ให้บริการครอบครัว และผู้มาขอรับบริการ : การศึกษาการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย"

ตารางที่ ๓ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของเพศ

พ.ศ. ๒๕๒๑

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๒	๑๘.๓๕
หญิง	๑๗๕	๘๐.๖๕
รวม	๒๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน ๒๑๗ ราย เป็นผู้มาขอรับบริการ เพศหญิง เป็นส่วนใหญ่ คือ ๑๗๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๕ ส่วนเพศชายมีเพียง ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๕

จากการศึกษาทัศนคติในการให้บริการ ขององค์การแล้ว พบว่าในองค์การที่ให้บริการครอบครัวบางแห่ง กำหนดคุณสมบัติของผู้มาขอรับบริการว่าจะต้องหัวหน้าครอบครัว ชาย ทอดทิ้ง สามีสูญ ต้องโทษจำคุก หรือไม่สามารถดูแลครอบครัวได้ด้วยเหตุผลควิสัยอื่น ๆ ดังนั้น ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่จึงเป็นเพศหญิง ซึ่งต้องรับผิดชอบในครอบครัว เมื่อประสบกับปัญหาในชีวิต ผู้ขอรับบริการที่เป็นเพศชายจึงมีเป็นส่วนน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๕

ตารางที่ ๔ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ
อายุของผู้รับบริการ พ.ศ. ๒๕๒๑

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๖.๕๑
๒๐ - ๓๐ ปี	๗๕	๓๔.๕๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๕	๒๐.๗๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๘	๑๖.๘๗
สูงกว่า ๕๐ ปี	๔๓	๑๘.๘๒
รวม	๒๑๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ แสดงว่าผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไปมาขอรับ
บริการในองค์การที่ให้บริการครอบครัว เป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุระหว่าง
๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๗๕ ราย หรือร้อยละ ๓๔.๕๖ ที่รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง
๓๑ - ๔๐ ปี มีร้อยละ ๒๐

แสดงว่าเมื่อบุคคลเริ่มมีวุฒิภาวะคือจากอายุ ๒๑ ปีขึ้นไป^๑ ซึ่งจัดว่าเข้า
สู่ความเป็นผู้ใหญ่ มีสติคิดใคร่ครวญในการดำเนินชีวิต และเมื่อประสบกับปัญหาที่

^๑ เกส สวานานนท์, จิตวิทยาทั่วไป (กรุงเทพมหานคร : โอเคียนสโตร์,
๒๕๑๔) หน้า ๔๒.

พยายามหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะขจัดปัญหาในชีวิต การมาขอรับบริการในองค์การที่ให้
บริการครอบครัว ก็เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่เขานำมาใช้แก้ปัญหาคือในชีวิต ซึ่งจากการ
สัมภาษณ์ผู้มาขอรับบริการ เหล่านี้บางรายก็มาสู่องค์การด้วยตัวของเขาเอง บางราย
ก็มาโดยคำแนะนำของเพื่อนบ้าน และมีจำนวนไม่น้อยที่มาโดยคำแนะนำจากหน่วยงาน
ที่ให้บริการ สังคมสงเคราะห์อื่น ๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน

จากเหตุผลทางจิตวิทยาอีกประการหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับอายุและเพศ
ก็คือ ระยะเวลาเริ่มเข้าวัยผู้ใหญ่ หรือการมีวุฒิภาวะ ผู้หญิงจะมาก่อนผู้ชาย^๑ ดังนั้น
เพศหญิงจึงมาสู่องค์การมากกว่าเพศชาย และอายุตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป มาขอรับ
บริการ เป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ ๕ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ
สถานภาพในครอบครัว พ.ศ. ๒๕๒๑

สถานภาพในครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าครอบครัว	๑๒๖	๕๘.๐๗
คู่สมรสของหัวหน้าครอบครัว	๕๐	๒๓.๐๘
บุตร ของหัวหน้าครอบครัว	๑๕	๖.๘๑
บุตร บุตรกรรมของหัวหน้าครอบครัว	๑	๐.๔๖
พี่น้องน้องของหัวหน้าครอบครัว	๔	๑.๘๘
ผู้อาศัย	๑๘	๘.๓๐
หลาน	๒	๐.๙๒
พระ	๑	๐.๔๖
รวม	๒๑๗	๑๐๐.๐๐

^๑ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๕.

จากตารางที่ ๕ ผู้ขอรับบริการที่มีสถานภาพในครอบครัว โดย เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นผู้ที่มาขอรับบริการในองค์การ เป็นส่วนใหญ่ คือร้อยละ ๕๕.๐๗ ในจำนวนนี้มีทั้ง เพศชายและหญิง แสดงให้เห็นว่าสถานภาพในครอบครัว โดย เป็นหัวหน้าครอบครัวของผู้ขอรับบริการ ไม่ เพียงแต่จะได้อาชีพ โดยการสมรสเท่านั้น แต่การสิ้นสุดของการสมรส ทำให้ผู้ขอรับบริการที่เป็นหญิงได้สถานภาพในครอบครัวใหม่ควบเช่นกัน ซึ่งการได้มาซึ่งสถานภาพใหม่นี้ "สถานภาพจะกำหนดสิทธิหน้าที่ของบุคคลนั้นว่าจะต้องปฏิบัติต่อบุคคลอื่นอย่างไรในสังคม" ๑ ภัย

และ เมื่อศึกษาถึงหลักเกณฑ์ของการให้บริการแล้ว พบว่าหลักเกณฑ์การให้บริการของหน่วยสงเคราะห์ครอบครัว กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นองค์การของรัฐบาล จะให้บริการ เฉพาะแก่ครอบครัวที่หัวหน้าครอบครัวตาย ทอดทิ้ง สามีสูญ ฯลฯ ผู้ขอรับบริการที่มาจากครอบครัวตามลักษณะดังกล่าวแล้วจะมีสถานภาพเป็นหัวหน้าครอบครัว ดังนั้นผู้ขอรับบริการที่มีสถานภาพเป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนร้อยละสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพอื่น ๆ

ตารางที่ ๖ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของสถานภาพการสมรส พ.ศ. ๒๕๒๑

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๑๘	๘.๒๙
สมรส	๓๘	๓๕.๙๕
หย่าร้าง	๘๗	๔๐.๐๙
หม้าย	๓๘	๑๕.๖๗
รวม	๒๑๑	๑๐๐.๐๐

๑ สุพัทธพร สุภาพ, สังคมวิทยา (พระนคร : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๑), หน้า ๕๒.

จากตารางที่ ๖ ผู้มาขอรับบริการที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ผ่านการ
สมัครแล้ว คือร้อยละ ๘๒ และในจำนวนนี้มีปัญหาการหย่าร้างเป็นส่วนมาก คือร้อยละ
๔๐.๐๘

คำรงค์ ฐานที ให้ความเห็นไว้ว่า มากกว่า ๔๕% ของคนไทยไม่ไว้วางใจ
หรือหญิงที่มีอายุระหว่าง ๒๕ - ๕๕ ปี อยู่ในสถานภาพที่แต่งงานแล้ว^๑

ชีวิตที่มีการเริ่มต้นก็ต้องมีจุดจบ มีเกิดก็ต้องมีตาย เมื่อถึงจุดจบ แต่ละคน
ก็จะเป็นไปตามวิถีชีวิตของตน ชีวิตการแต่งงานก็เช่นกัน มีการสิ้นสุดลงโดยวิธีการ
หย่าร้าง การตายจากกัน การละทิ้ง การแยกกันอยู่ คู่สมรสบางคู่อาจจะอยู่กันนาน
บางคู่ก็อาจจะอยู่กันสั้น^๒

การหย่าร้างส่วนมากมักจะมีสาเหตุหลายประการ สาเหตุที่นำไปสู่การ
หย่าร้างอย่างมาก^๓ คือ

๑. สังคมแบบประชาธิปไตยให้เสรีภาพแก่คนมาก ทำให้สมาชิกในครอบครัว
ไม่ยอมพึ่งพาอาศัยใคร จึงทำให้ครอบครัวแตกแยกไม่ลงรอยกัน

๒. การขัดกันระหว่างสังคมสมัยเก่าและสมัยใหม่ ตลอดจนเรื่องความ
สัมพันธ์ในครอบครัวทำให้ครอบครัวขาดเสถียรภาพ

^๑ คำรงค์ ฐานที, มานุษยวิทยาสังคมและวัฒนธรรม (พระนคร :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๒๐), หน้า ๔๔.

^๒ สุภัตรา สุภาพ, ปัญหาสังคม หน้า ๙๓.

^๓ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๙๖ - ๙๗.

๓. สังคมแบบเมือง มีการติดต่อกันมาก มาตรฐานการครองชีพที่สูงกว่า
 ในชนบท รายจ่ายของครอบครัวจึงมีมาก ความตึงเครียดในครอบครัวก็เกิดขึ้นได้
 ง่าย ตลอดจนคุณสมรสอาจจะมีสิ่งเย้ายวนให้เกิดความไม่ซื่อสัตย์ต่อกันได้ ซึ่งใน
 นั้นปลายก็คงต้องหย่าร้างกัน

๔. หญิงมีงานทำไม่ตองพึ่งพาสามีในทางเศรษฐกิจ และอาจไม่ค่อยเชื่อฟัง
 สามี การหย่าร้างก็เกิดขึ้นได้ง่าย

๕. การมีการศึกษาสูงทำให้มาตรฐานในชีวิตสูง ทำให้ยากที่จะอยู่กับ
 คนที่มีการศึกษาน้อยกว่าคน

๖. ความคิดเก่า ๆ ในเรื่องที่ว่า หากทำให้การแต่งงานขาดสะบั้นลง
 จะเป็นบาป ไม่อยู่ในความนึกคิดอีกต่อไป การหย่าจึงเกิดขึ้นได้ง่าย

๗. ความคิดที่ว่าแต่งงานเพื่อความต้องการทางเพศแต่อย่างเดียว ควบ
 เทนนี้เมื่อใดก็ตาม เกิดความไม่พอใจกันในเพศก็หย่ากัน

๘. สถานภาพของหญิงเปลี่ยนไป มีอิสระเสรีภาพทัดเทียมกับชาย หรือ
 เกือบเท่าเทียมกับชาย ทำให้หญิงมีอิสระเสรีภาพในการตัดสินใจหาชีวิตของตัวเอง
 ไม่ต้องอยู่ในโอวาทของสามี ดังนั้น เมื่อหญิงไม่พอใจสามีเมื่อไร ก็อาจจะขอหย่าได้

๙. สภาพของสังคมและวัฒนธรรม ทำให้คนสมัยใหม่ต้องออกจากบ้าน
 อยู่เสมอ ทำให้มีเวลาอยู่กับครอบครัวน้อยลง ความสัมพันธ์ของครอบครัวจึงลดน้อย
 ลงไปควบ การหย่าร้างจึงเกิดขึ้นได้ง่าย เพราะความผูกพันมีน้อย

๑๐. ความคิดในเรื่องการหย่าร้างมีมากกว่าแต่ก่อน และยังมีกฎหมายที่
 ทำให้การหย่าร้างเกิดขึ้นได้ง่าย จึงไม่น่าแปลกใจที่การหย่าร้างเป็นที่แพร่หลาย
 มากขึ้นทุกที

ตารางที่ ๗ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ
จำนวนบุตร พ.ศ. ๒๕๒๑

จำนวนบุตร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีบุตร	๑๔	๓.๐๔
๑ - ๓ คน	๑๑๓	๕๖.๓๘
๔ - ๖ คน	๔๘	๒๔.๑๒
๗ - ๙ คน	๒๑	๑๐.๕๕
มากกว่า ๙ คน	๓	๑.๕๑
รวม	๑๘๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๗ ในจำนวนผู้ขอรับบริการที่ผ่านการสมรสแล้ว และมีบุตร
จำนวน ๑ - ๓ คน มาขอรับบริการ เป็นส่วนใหญ่ คือร้อยละ ๕๖ แสดงให้เห็นว่า
ครอบครัวมีขนาดเล็กลง ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุจากปัญหาการหย่าร้าง ซึ่งเป็นการ
สิ้นสุดความสัมพันธ์ในครอบครัว จำนวนผู้ขอรับบริการที่มีบุตรระหว่าง ๑ - ๓ คน
จึงมีจำนวนสูง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบจำนวนบุตรกับรายได้ในตาราง
ที่ ๑๑ แล้ว แม้จะมีบุตรไม่เกิน ๓ คน แต่ก็อยู่ในภาวะที่ค่อนข้างลำบากในสภาพ
สังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ตารางที่ ๔ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ
ระดับการศึกษา พ.ศ. ๒๕๒๑

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่หนังสือไม่เคยเข้าเรียน	๕๐	๑๘.๕๓
อ่านออกเขียนได้ไม่จบประถมศึกษา	๕๑	๑๘.๘๘
จบชั้นประถมศึกษา	๑๐๘	๔๙.๓๗
จบชั้นมัธยมศึกษาสายสามัญ	๒๒	๑๐.๑๔
จบชั้นมัธยมศึกษาสายอาชีพ	๔	๑.๘๔
จบชั้นอุดมศึกษา	๒	๐.๙๒
รวม	๒๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้มาขอรับบริการในองค์การที่ให้บริการครอบครัว
มาจากระดับการศึกษาทุกระดับ แต่ผู้ขอรับบริการที่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา
มีจำนวนเป็นส่วนใหญ่ คือ ๑๐๘ ราย หรือร้อยละ ๕๐ ระดับการศึกษาในชั้นประถม
ศึกษานี้จากการสัมภาษณ์จากผู้ขอรับบริการทราบว่าระดับประถมศึกษาส่วนใหญ่เป็น
ประเภทที่ ๔ แสดงว่าผู้มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาลงมา มาขอรับบริการใน
องค์การที่ให้บริการครอบครัวสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา หรือกล่าว
อีกนัยหนึ่งผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าให้บริการครอบครัวมากกว่าผู้มีการศึกษาสูง
แต่ทั้งนี้อาจมิได้หมายความว่าผู้มีการศึกษาค่าประสพกับปัญหาครอบครัวมากกว่าผู้
มีการศึกษาสูง

จากการศึกษาลักษณะทางประชากรของผู้มาขอรับบริการในองค์การที่ให้
บริการครอบครัวในสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ขอรับบริการ ในปี ๑๙๖๐

พบว่า ๒๔% ของผู้มารับบริการจบการศึกษาจากวิทยาลัย และเป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับวิทยาลัย ๑๓%^๑

อาจกล่าวได้ว่าเมื่อประชากรส่วนใหญ่ของประเทศมีมาตรฐานการศึกษาสูงขึ้น ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ก็ย่อมจะสูงขึ้นไปด้วย

ตารางที่ ๕ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ

อาชีพ พ.ศ. ๒๕๒๑

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	๒	๐.๙๒
รับราชการ	๑	๐.๔๖
เกษตรกร	๒	๐.๙๒
ค้าขาย	๖๙	๓๑.๘๐
ลูกจ้าง	๗๑	๓๒.๓๒
กรรมกร	๑๓	๕.๙๙
แม่บ้าน	๑๔	๖.๔๕
ว่างงาน	๔๑	๑๘.๘๙
รับจ้างพยาบาลในโรงพยาบาล	๑	๐.๔๖
ข้าราชการบ้านนาญ	๒	๐.๙๒
นักบวช	๑	๐.๔๖
รวม	๒๑๗	๑๐๐.๐๐

^๑ Kadushin, Child Welfare Services, p. 91.

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ขอรับบริการที่มาขอรับบริการ ในองค์การ ครอบครัวยุคมาจากอาชีพต่าง ๆ กัน ที่เราสามารถจะพบเห็นได้ในสังคมทั่ว ๆ ไป จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา แสดงให้เห็นว่าผู้ขอรับบริการที่มีอาชีพลูกจ้าง อาชีพค้าขาย มาขอรับบริการ เป็นอัตราส่วนที่ไม่ต่างกันมากนัก คือร้อยละ ๓๓ และ ๓๒ ตามลำดับ และมี เป็นส่วนใหญ่นองจำนวนผู้มาขอรับบริการ

อาชีพลูกจ้างของผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่คือลูกจ้างตามบ้าน ซึ่งมีรายได้ ประจำ แต่อาชีพค้าขายของผู้ขอรับบริการ เป็นอาชีพค้าขายหาบเร่แถวละแวกบ้าน อยู่อาศัยของตนเอง

จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาอีกพบว่า อาชีพของผู้ขอรับบริการ ในองค์การรัฐบาล มีความแตกต่างจากอาชีพของผู้ขอรับบริการในองค์การ เอกชน กล่าวคือในขณะที่ผู้ขอรับบริการในองค์การ เอกชน อาชีพลูกจ้างมีอัตราส่วนร้อยละ ๓๕.๒๕ แต่ผู้ขอรับบริการ องค์การรัฐบาลอาชีพค้าขายกลับมีอัตราส่วนร้อยละ ๔๖.๕๔

แต่อย่างไรก็ตามอาชีพของผู้ขอรับบริการในองค์การที่ให้บริการ ครอบครัวยุคที่ไปศึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้างและอาชีพค้าขาย

จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารการวิจัยขององค์การที่ให้บริการ ครอบครัวยุคในต่างประเทศพบว่า "สถานภาพทางการประกอบอาชีพของผู้ขอรับ บริการในองค์การที่ให้บริการ ครอบครัวยุค มีความคล้ายคลึงกันที่พบได้จากประชากร โดยทั่ว ๆ ไป" ซึ่งก็คล้ายคลึงกับการศึกษาตามตารางที่ ๕ ดังกล่าวแล้ว

^๑ Mencher, "Family Services," in Five Field..., p. 14.

ตารางที่ ๑๐ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละ
ของรายได้อีกเดือน

รายได้อีกเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	๕๖	๒๕.๘๑
ไม่เกิน ๕๐๐ บาท	๗๒	๓๓.๑๘
๕๐๑ - ๑,๐๐๐ บาท	๖๗	๓๐.๘๘
๑,๐๐๑ - ๑,๕๐๐ บาท	๑๗	๗.๘๓
๑,๕๐๑ - ๒,๐๐๐ บาท	๒	๐.๙๒
๒,๐๐๑ - ๒,๕๐๐ บาท	๒	๐.๙๒
๒,๕๐๑ - ๓,๐๐๐ บาท	๑	๐.๔๖
มากกว่า ๓,๐๐๐ บาท	๐	๐
รวม	๒๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๐ ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า ๑,๐๐๐ บาท
ลงมา และไม่มีรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน ๕๐๐ บาท คือร้อยละ ๓๓.๑๘
รองลงมา คือมีรายได้ระหว่าง ๕๐๐ - ๑,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๓๑ ผู้ขอรับบริการ
ที่ไม่มีรายได้มีร้อยละ ๒๕

จากตารางที่ ๘, ๑๐ และ ๑๑ แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน
ของระดับการศึกษาที่ต่ำ ทำให้ต้องประกอบอาชีพใช้แรงงานและมีรายได้น้อย

"การศึกษาต่ำ ทำให้ไม่สามารถยกระดับฐานะของตนได้ จึงต้องรับงานที่มี
รายได้น้อย เพราะตนเองขาดความรู้ เช่น ปัญหาของพวกที่ต้องออกจากโรงเรียน
กลางคัน เพื่อไปทำงานหาเลี้ยงชีพ ยิ่งพามีครอบครัว รายได้ยิ่งไม่พอเพียงมากขึ้น

และมีผลไปถึงลูก ๆ เช่น อาจจะมีอาหารไม่ถูกสุขลักษณะ หรือไม่ได้รับการศึกษาสูง เพราะขาดเงินเลี้ยงดู"^๑

"คนจนมักไม่ค่อยมีความรู้พิเศษ ไม่ได้เล่าเรียนและถูกอบรม และเป็นบุคคลที่ต้องการบริการ เพื่อจะแก้สาเหตุของความจน"^๒

ตารางที่ ๑๑ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ
ที่อยู่ปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๒๑

ที่อยู่ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	๒๐๑	๘๒.๖๓
ต่างจังหวัด	๑๖	๗.๓๗
รวม	๒๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ที่อยู่ปัจจุบันของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ใน
กรุงเทพมหานคร คือร้อยละ ๘๒.๖๓ ส่วนที่อยู่อาศัยในต่างจังหวัดมีอยู่เพียง
ร้อยละ ๗.๓๗

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^๑ สุพัทรา สุภาพ, ปัญหาสังคม หน้า ๑๖๑.

^๒ สุพัทรา สุภาพ, "การประกันรายได้," (กรุงเทพมหานคร : คณะ
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๐), หน้า ๕. (อัคราเนา)

ในจำนวนผู้ขอรับบริการที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เริ่มมีภูมิลำเนา
อยู่ทางจังหวัดถึงร้อยละ ๘.๕๔ แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการย้ายถิ่นที่อยู่
อาศัยเพื่อการประกอบอาชีพของคนที่ต่างจังหวัดอีกด้วย

จากรายงานผลการวิจัยเรื่องการอพยพของประชากรในประเทศไทย
ของศาสตราจารย์มาเรียน อาร์ ไมน์ คอช แสดงถึงเหตุผลของการอพยพ
จากการสัมภาษณ์ผู้อพยพจำนวน ๕๓๗ คน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าเหตุผลของการ
อพยพก็คือ เศรษฐกิจนั่นเอง

ตารางที่ ๑๒ กลุ่มตัวอย่างที่หาการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ
ลักษณะที่อยู่อาศัย พ.ศ. ๒๕๑๑

ลักษณะที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
บ้านและที่ดินของตนเอง	๑๐	๔.๖๑
บ้านของตนเองแต่ปลูกในที่เช่า	๕๔	๒๔.๘๘
บ้านเช่า	๔๗	๒๑.๖๖
ห้องเช่า	๑๓	๕.๙๘
อาศัยผู้อื่นอยู่	๗๔	๓๔.๑๐
บ้านของตนเองแต่ปลูกในที่สาธารณะ	๕	๒.๓๐
บ้านพักราชการ	๗	๓.๒๓
บ้านพักคนงาน	๒	๐.๙๒
อาคารสงเคราะห์	๒	๐.๙๒
วัด	๒	๐.๙๒
เรือ	๑	๐.๔๖
รวม	๒๑๗	๑๐๐.๐๐

มาเรียน อาร์ ไมน์ คอช, รายงานผลการวิจัยเรื่องการอพยพ
ของประชากรในประเทศไทย, แปลโดย ไพศาล ชัยมงคล และคนอื่นๆ (พระนคร :
โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๑๔), หน้า ๑๐.

จากตารางที่ ๑๒ ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการ พบว่าส่วนใหญ่
อาศัยผู้น้อย คือ ร้อยละ ๓๔.๑๐ ลักษณะของการอาศัยผู้น้อยดังกล่าว เป็น
การอาศัยอยู่กับนายจ้างที่ตนทำงานอยู่ด้วย

ส่วนการมีบ้านของตนเองแต่ปลูกในที่เช่าซึ่งมีอัตราส่วนลดลงมา คือ
ร้อยละ ๒๕ จากการสัมภาษณ์พบว่าบ้านอยู่อาศัย ทั้งที่ปลูกในที่เช่าและที่ปลูกใน
ที่สาธารณะอยู่ในแหล่งเสื่อมโทรม (สลัม) โดยหาวัสดุที่ไร้แล้ว หรืออาจจะซื้อหา
มาในราคาถูก เพื่อมาปลูกอยู่ โดยเสียค่าเช่าที่ดินเป็นรายปี ปีละประมาณ ๑๐๐ -
๒๐๐ บาท

ลักษณะของบ้านที่ปลูกอยู่ตามแหล่งเสื่อมโทรม (สลัม) "เป็นแหล่งหรือ
บ้านที่มีอาคารหนาแน่น และอาคารนั้นส่วนมากทำรั้วคกรูคโตรมหรือ รมี่สถานที่ไม่เหมาะ
ที่จะใช้ เป็นที่อยู่อาศัย หรือมีลักษณะเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย
และศีลธรรม หรือสวัสดิภาพของผู้ที่อยู่อาศัยและประชาชน"^๑

ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตมนุษย์ที่จะขาดเสียมิได้ ที่มาของ
แหล่งเสื่อมโทรมในเมืองนั้น เป็นผลที่เกิดจากการขยายตัวของสิ่งต่าง ๆ เป็นไป
อย่างรวดเร็ว ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการปฏิบัติอุตสาหกรรม แต่ถ้าพิจารณาให้ดีแล้ว
ผู้ที่เป็นสาเหตุแห่งปัญหาทั้งหลายก็คือชาวชนบทที่อพยพเข้ามาอยู่ในเมือง พวกนี้มัก
จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพความเป็นอยู่ของเมืองไม่ได้ โดยเฉพาะพวกที่มีการศึกษา
ระดับต่ำที่เข้ามาทำงานเป็นลูกจ้างประเภทใช้แรงงาน และส่วนมากก็ได้รับค่าจ้าง
แรงงานต่ำ จึงไม่อาจหาที่พักอาศัยที่ได้มาตรฐานได้ ต้องอาศัยอยู่ในบริเวณที่
ค่าเช่าถูก ๆ หรือไม่ก็ไปปลูกกระท่อมอยู่อย่างแออัดยัดเยียดตามที่ให้เขา ที่ว่าง
ที่สาธารณะ ฯลฯ ประกอบกับไม่ได้รับการดูแลและควบคุมจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

จึงกลายเป็นแหล่ง เลื่อม ไทรมไปในที่สุก บางพวกไม่มึ้งงานทำ หาที่พักอาศัยไม่ได้ จึงกลายเป็นภาระแก่สังคมและรัฐบาลที่จะต้องยื่นมือ เข้ามารช่วยเหลือ

แหล่ง เลื่อม ไทรมที่พบทั่วไปในกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นถึงความ รุนแรงของปัญหาที่อยู่อาศัย ลักษณะที่เห็นได้ชัดที่สุดของแหล่ง เลื่อม ไทรมก็คือสภาพ บ้าน เรืองที่ปลูกสร้างกันอย่างง่าย ๆ แออัดยัดเยียดกันอยู่ในพื้นที่อันจำกัด ซึ่ง โดยปกติมิได้มีการถม ชาวบ้านปลูกบ้านเพียงเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยได้เท่านั้น ไม่ ใ้ค่านึงถึงลักษณะของชุมชนและสิ่งแวดล้อมแต่อย่างใด เพราะฉะนั้นปัญหาต่าง ๆ เช่น การระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย สถานที่เด็กเล่น ความเป็นระเบียบของ บ้านเรือน และความสะอาดของชุมชนจึงไม่ได้รับความสนใจ^๑

ในแหล่ง เลื่อม ไทรมจำนวน ๔ แห่ง ๓ ใน ๔ ของหัวหน้าครัวเรือนเป็น ผู้มีภูมิลำเนาเดิมอยู่นอกเขต เทศบาลกรุงเทพมหานครและธนบุรีเดิม ในแหล่ง เลื่อม ไทรมที่บริเวณการทำเรือคลองเตย จำนวนร้อยละ ๘๐ ของหัวหน้าครัวเรือน เป็นชาวชนบทที่ย้ายมาจากถิ่นอื่น และส่วนใหญ่คนเหล่านี้มีการศึกษาแค่ประถมศึกษาปีที่ ๔ และขาดทักษะ ที่จะประกอบอาชีพที่มีรายได้ดี^๒

จากลักษณะทางประชากร ของผู้มาขอรับบริการดังกล่าวแล้ว เมื่อบุคคล เหล่านี้มีปัญหาเกิดขึ้น และมายังองค์การที่ให้บริการ บุคคลบางคนอาจจะมาโดย การได้รับการส่งมาจากหน่วยงานสังคมสงเคราะห์อื่น ๆ บางคนอาจจะมาจากคำ แนะนำของเพื่อนบ้าน กำนันผู้ใหญ่บ้าน หรือบางคนก็อาจจะ เสาะแสวงหาความ

^๑ อานนท์ อากาศิรม, ลักษณะสังคมและปัญหาสังคมของไทย (กรุงเทพ มหานคร : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๗), หน้า ๒๓.

^๒ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๔.

ช่วยเหลือด้วยกันเอง การที่บุคคลต่าง ๆ ที่มีลักษณะทางประชากรต่างกันมาขอรับบริการในองค์กรที่ให้บริการครบถ้วนแล้ว บางคนอาจจะกลายเป็นผู้ขอรับบริการที่มาขอรับบริการ เป็นประจำจนกว่าปัญหาของเขาจะได้รับการแก้ไข หรือบางคนอาจจะมาครั้งหนึ่งหรือสองครั้งแล้วก็หายไป ซึ่งจะได้อธิบายไว้ในตอนที่ ๒

ตอนที่ ๒ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากร กับปัญหาที่มาขอรับบริการ

สภาพและปัญหาสังคมของประเทศไทย

ในระยะสิบกว่าปีที่ผ่านมาประเทศไทยได้ประสบกับปัญหาประชากรที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว คือ มีอัตราการเพิ่มถึงประมาณร้อยละ ๓ ต่อปี ซึ่งมีผลทำให้ประชากรเพิ่มขึ้นประมาณปีละ ๑ ล้านคน ในปี ๒๕๑๔ มีประชากรทั่วประเทศประมาณ ๔๒ ล้านคน (เทียบกับปี ๒๕๐๘ ซึ่งมีเพียงประมาณ ๓๑ ล้านคน) ^๑

เมื่อประชากรเพิ่มขึ้นสูงอย่างรวดเร็วเช่นนี้ ก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมติดตามมาอีกมากมายหลายประการ หมู่บ้านกลายเป็นตำบล ตำบลกลายเป็นเมือง เมืองเล็กเป็นเมืองใหญ่ โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ ๆ มีพลเมืองมากอยู่แล้วยังมีพลเมืองอพยพมาอยู่เพิ่มมากขึ้น เช่น กรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันมีพลเมืองอาศัยอยู่มากกว่า ๔ ล้านคน โดยสรุปอาจจะจำแนกปัญหาสังคมของประเทศไทยที่สำคัญ ๆ ได้ดังนี้

๑. ปัญหาเกี่ยวกับอาชีพและรายได้ของประชาชน ปัญหานี้สามารถจะแยกพิจารณาออกได้เป็น ๒ ส่วนคือ ประชากรในชนบทประสบปัญหาในเรื่องการประกอบอาชีพการเกษตร เนื่องจากที่พำกมีอยู่จำกัด ชาวคนจนปัจจุบันในการผลิต

^๑ นิคม จันทรวิฑูร, "นโยบายสังคม," (กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๒), หน้า ๕.

เช่น น้ำ ทุน ความรู้ ความชำนาญ ในการผลิตแบบใหม่ ตลอดจนโอกาสที่จะประกอบอาชีพอื่นเพื่อหารายได้มาจุนเจือกันน้อย ทำให้ประชากรในชนบทมีรายได้น้อย สำหรับประชากรในเมืองที่สำเร็จการศึกษาในระดับต้นและกลางก็ประสบปัญหาในการหางานทำ เพราะตำแหน่งงานมีน้อย ลูกจ้างคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ยังได้รับค่าจ้างอยู่ในระดับต่ำ สภาพการทำงานยังไม่ดีพอ และยังคงขาดหลักประกันเกี่ยวกับเงินรายได้ การทำงาน และสวัสดิการที่ควรได้

๒. ปัญหาความมั่นคงและความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาการเพิ่มขึ้นของโจรผู้ร้าย อาชญากรรมและยุวอาชญากรรม การเสพยาเสพติดให้โทษ ตลอดจนความประพฤติปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเมืองใหญ่ ๆ ในหมู่เยาวชนและนักศึกษา

๓. ปัญหาที่ดินและที่ทำกิน เมื่อจำนวนประชากรในชนบทเพิ่มสูงขึ้น ปัญหาเรื่องการขาดแคลนที่ดินและที่ทำกินก็ติดตามมา เกษตรกรที่ต้องเช่านา เขาก็มีจำนวนมากขึ้น และต้องเสียค่าเช่าในราคาสูง ขนาดของที่ดินที่มีอยู่เพียงพอที่จะประกอบการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่ดินมีคุณภาพต่ำลง เป็นต้น

๔. ปัญหาเยาวชน ประชากรในวัยเด็กของประเทศมีจำนวนเกือบร้อยละ ๕๐ ของประชากรทั้งหมดและนับวันจะสูงขึ้น เยาวชนที่เรียนสำเร็จการศึกษาภาคบังคับ รวมทั้งที่จบมัธยมศึกษาระดับต่าง ๆ ซึ่งไม่สามารถจะเรียนต่อในระดับสูงขึ้นในปีหนึ่ง ๆ มีเป็นจำนวนหลายแสนคน เยาวชนเหล่านี้ส่วนใหญ่มิมีความรู้ ความชำนาญไม่เพียงพอที่จะประกอบอาชีพได้ ประกอบกับโอกาสที่จะทำงานมีน้อย เยาวชนเหล่านี้จึงมีเวลาว่างมากและเกิดปัญหาในเรื่องความประพฤติและกระทำผิดกฎหมายมากขึ้น

๕. ปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมในเมืองใหญ่ ๆ โดยเฉพาะในเขตนครหลวงประชากรประสบปัญหาในเรื่องที่อยู่อาศัยกันมาก ประกอบกับการอพยพจากชนบทเข้าสู่เมืองจึงทำให้ปัญหานี้รุนแรงขึ้น ในบางส่วนของนครหลวงมีคน

อยู่กันอย่างแออัดหนาแน่น ทำให้เกิดปัญหาแหล่งเสื่อมโทรม และปัญหาสังคมอื่น ๆ
ขณะเดียวกันก็เกิดปัญหาเรื่องน้ำเสีย อากาศเป็นพิษ ฯลฯ

๖. ปัญหาทางสังคมสงเคราะห์ เนื่องจากความเคียดแค้นทางเศรษฐกิจ
และสังคม ทำให้ความมั่นคงของครอบครัวเสื่อมคลายลง เกิดปัญหาความแตก
ในครอบครัว ทำให้มีเด็กกำพร้า เด็กถูกทอดทิ้ง คนทุพพลภาพ คนชราซึ่งไม่มีใคร
ดูแล คนพิการทางจิต พิการทางร่างกาย คนว่างงาน หญิงไร้ที่พึ่ง เด็กประพฤติ
ผิดกฎหมาย และไม่ถูกต้อง ตลอดจนการเสเพลซึ่งรบกวนจิตใจให้โทษ

๗. ปัญหาการศึกษา สถานที่เรียน อุปกรณ์การสอน ยังไม่มีเพียงพอ
กับจำนวนเด็กนักเรียน ปัญหาเด็กเรียนซ้ำชั้น และเด็กที่จบการศึกษาแต่ไม่
สามารถเรียนต่อได้ ต้องออกมาหางานทำในวัยยังไม่สมควร การวางระบบการ
ศึกษายังไม่สอดคล้องกับความต้องการแรงงานของประเทศ

๘. ปัญหาการว่างงาน ปัจจุบันปัญหาการว่างงานกำลังเป็นปัญหาใหญ่
โดยเฉพาะการว่างงานในเมือง เนื่องจากมีประชากร เข้ามารัฐกำลังแรงงาน
ปีหนึ่ง ๆ เป็นจำนวนมาก ขณะเดียวกันความต้องการแรงงานในวงการธุรกิจ
อุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นไม่ไต่สวนกัน ประกอบกับประเทศกำลังประสบกับภาวะ
เศรษฐกิจชะงักงัน

๙. ปัญหาคานสาธารณสุข จำนวนสถานพยาบาล แพทย์ และพยาบาล
ยังไม่ไต่สวนกับจำนวนประชากรของประเทศไทย ทำให้การให้บริการไม่ทั่วถึง
การให้ความรู้แก่ประชาชนในคานสาธารณสุขยังไม่เพียงพอ ฯลฯ

ลักษณะปัญหาสังคมโดยทั่ว ๆ ไป ดังได้กล่าวมาแล้ว ย่อมมีสวนกระทบ
ต่อบุคคลทุกคน ในฐานะที่เป็นสมาชิกส่วนหนึ่งของสังคม ปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคล
บางคนสามารถจะแก้ไขปัญหาของเขาได้ด้วยตนเอง แต่ก็มีบุคคลจำนวนไม่น้อยที่ไม่
อาจจะแก้ไขปัญหาของเขาได้ จึงจำเป็นต้องอาศัยบริการชุมชนเป็นเครื่องมือ
หรือแนวทางออกในการแก้ไขปัญหา บุคคลเหล่านี้จึงได้แสวงหาแหล่งที่ให้บริการ

บุคคลที่มีปัญหาค้างกลาวแล้วส่วนหนึ่งจะมาขอรับบริการบ่งองค์การที่ให้บริการครอบครัว เพื่อที่จะขจัดปัญหาของเขา

ดังนั้น ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์จึงมีหลายระดับ ทั้งยาก ง่าย และมีหลายประเภท เช่น เศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ของครอบครัว เป็นต้น ในการที่จะช่วยผู้ขอรับบริการให้สามารถแก้ไขปัญหาของเขาเองได้ จำเป็นที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิธีการ และทรัพยากรต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหานั้น ทั้งนี้จะต้องคำนึงไปพร้อมกับความยินดี และเต็มใจของผู้มารับบริการที่จะให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นแนวทางไปสู่การแก้ไขปัญหานั้นในที่สุด

ส่วนปัญหาในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายที่ให้แกครอบครัวนั้น หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ได้รับเกิดความทุกข์ร้อน ไม่สบายใจ ปัญหาอาจเกิดขึ้นได้หลายกรณีด้วยกัน อาจเกิดจากตัวเขาเอง เช่น เกิดจากร่างกาย อารมณ์ จิตใจ หรือเกิดจากความนึกคิด ความโกรธ ความเข้าใจผิด การตัดสินใจผิด เป็นต้น หรือปัญหานั้นอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เกิดจาก พี่ ป้า น้า อา เพื่อนฝูง เป็นต้น หรืออาจเกิดจากฐานะทางเศรษฐกิจ หรือมีความต้องการอะไรแล้วไม่สมปรารถนา หรือขาดสิ่งจำเป็นในชีวิต หรือปัญหานั้นอาจเกิดจากตัวบุคคลนั้นเองและสิ่งแวดล้อมภายนอกประกอบกันทั้งสองอย่าง อันเป็นผลกระทบบกระเทือนความปกติสุขของมนุษย์ และประสบปัญหาที่ไม่สามารถจะแก้ไขด้วยตนเองได้

วารุณี บิดจลันท์ และคนอื่น ๆ , "การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย,"
 ใน เอกสาร แผนแพธทางวิชาการสาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ (กรุงเทพมหานคร :
 โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๕), หน้า ๓๓๐.

ปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ขอรับบริการในองค์การที่ให้บริการ ครอบครัวประสบอยู่ และต้องการความช่วยเหลือ จากการสัมภาษณ์ผู้ขอรับบริการ ๒๑๗ ราย ในบางราย ประสบปัญหาหลายอย่าง ซึ่งปัญหาเหล่านั้นก็มีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน ดังมีรายละเอียดจะได้อธิบายต่อไป

ตารางที่ ๑๓ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ ลักษณะปัญหาที่มาขอรับบริการ พ.ศ. ๒๕๒๑

ลักษณะปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหา เศรษฐกิจ	๑๗๗	๖๓.๕๐
ปัญหาสังคมและการปรับตัว	๘	๒.๘๕
ปัญหาอารมณ์และจิตใจ	๓	๑.๐๘
ปัญหาครอบครัว	๔๗	๑๖.๕๗
ปัญหาสุขภาพ	๑๕	๕.๕๑
ปัญหาการดำรงชีวิต	๕	๑.๘๑
ปัญหาที่อยู่อาศัย	๒๑	๗.๕๘
คาพาหนะ กลับภูมิลำเนา	๑	๐.๓๖
รวม	(๒๗๗)	๑๐๐.๐๐

(ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

จากตารางที่ ๑๓ ผู้ขอรับบริการที่มาขอรับบริการในองค์การหลังจากที่ได้พบกับนักสังคมสงเคราะห์แล้ว เขาจะแจ้งให้นักสังคมสงเคราะห์ทราบว่าเขามาขอรับบริการควยปัญหาอะไร

ปัญหาที่ผู้ขอรับบริการแจ้งแก่นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่เป็นปัญหา เศรษฐกิจ คือ ร้อยละ ๖๔ รองลงมาคือปัญหาครอบครัวร้อยละ ๑๗

ปัญหาที่ผู้ขอรับบริการนำมาสู่องค์การ และแจ้งแก่นักสังคมสงเคราะห์นั้น ปัญหาบางปัญหาอาจมิใช่ปัญหาที่แท้จริงของเขา ดังนั้น ในการเกี่ยวข้องกับปัญหาของ

นักสังคมสงเคราะห์ว่าจะ เป็นกรณีที่ผู้ประสบปัญหา นำปัญหา มาเพื่อขอรับความช่วยเหลือ หรือ เป็นปัญหาที่นักสังคมสงเคราะห์ คนพบเอง หลังจากการ สัมภาษณ์ผู้มาขอรับบริการ แล้ว ในการจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาขอรับบริการ จึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ปัญหา เพื่อ แยกแยะให้เห็นองค์ประกอบอัน เป็นธรรมชาติและลักษณะของปัญหา รวมถึงการ สืบสวน หาเหตุของปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น การดำเนินงานอย่างมีขั้นตอนอย่างรอบคอบจะช่วยให้ นักสังคมสงเคราะห์ ได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง

ขั้นตอนในขบวนการวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ มีดังนี้ คือ

๑. การวางแผนขั้นต้น ในขบวนการนี้ เริ่มขึ้นภายหลังจากที่นักสังคมสงเคราะห์ ได้รับข้อมูลของปัญหาขั้นต้นจากการที่ผู้ขอรับบริการ มาขอความช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์

๒. การรวบรวมข้อเท็จจริง ในการวิเคราะห์ปัญหานั้น เป็นขบวนการ ต่อเนื่องต้องอาศัยขบวนการศึกษาข้อมูล ข้อเท็จจริงมาประกอบในการวิเคราะห์ การเก็บรวบรวมข้อมูลอาจทำได้โดยการออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต การเยี่ยมบ้าน และ การศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่

๓. การจัดระเบียบข้อมูล เพื่อตั้งสมมุติฐานในการวิเคราะห์

๔. การทดสอบสมมุติฐานต่าง ๆ แปลงข้อมูล

๕. การจัดระเบียบข้อมูลใหม่อีกครั้ง เพื่อให้เข้าใจถึงการทดสอบข้อสมมุติฐานในการวิเคราะห์ปัญหา

เรวัต ไชยพาน, "การวิเคราะห์ปัญหาในงานสังคมสงเคราะห์," ใน การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์, ยุพา วงศ์ไชย, บรรณาธิการ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์เน็ค, ๒๕๑๕), หน้า ๑๑๘.

อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่า ลักษณะของปัญหาที่ผู้ขอรับบริการนำมาขอรับบริการนั้น จะเป็นปัญหาใด ๆ ก็ได้ที่ผู้ขอรับบริการนั้นประสบอยู่ หรือรู้สึกว่ตัวเขาเองมีปัญหานั้น และปัญหาส่วนใหญ่ก็มิได้จำกัดว่าจะเกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพศใด อายุใด โดยเฉพาะ แต่ก็มีบางปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ขอรับบริการบางประเภท เช่น ปัญหาการตั้งครรภ์ ซึ่งมีอยู่ร้อยละ ๑.๘๑ และเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะเพศหญิงเท่านั้น ดังนั้น จากตารางที่ ๑๔ ซึ่งเปรียบเทียบให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของลักษณะปัญหา กับเพศของผู้มาขอรับบริการ ปัญหาการตั้งครรภ์จึงไม่อาจจะนำไปเปรียบเทียบได้

ตารางที่ ๑๔ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของเพศ กับลักษณะปัญหาที่มาขอรับบริการ

ลักษณะปัญหา	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ปัญหาเศรษฐกิจ	๑๒.๖๔ (๓๕)	๒๓.๘๒ (๑๔๒)	๒๕.๐๗ (๑๗๗)
ปัญหาสังคมและการปรับตัว	๐.๓๒ (๑)	๓.๑๕ (๗)	๒.๘๔ (๘)
ปัญหาอารมณ์และจิตใจ	๐	๑.๓๕ (๓)	๑.๑๐ (๓)
ปัญหาครอบครัว	๒.๑๗ (๖)	๑๘.๔๗ (๔๑)	๑๗.๒๘ (๕๗)
ปัญหาสุขภาพ	๑.๔๔ (๔)	๔.๘๕ (๑๑)	๕.๕๑ (๑๕)
ปัญหาที่อยู่อาศัย	๑.๐๘ (๓)	๘.๑๑ (๑๘)	๗.๗๒ (๒๑)
ภาพขณะกลับภูมิลำเนา	๐.๓๒ (๑)	๐	๐.๓๗ (๑)
รวม	๑๘.๓๘ (๕๐)	๘๑.๖๒ (๒๒๒)	๑๐๐.๐๐ (๒๗๒) *

* ปัญหาการตั้งครรภ์ จำนวน ๕ รายหรือร้อยละ ๑.๘๑ ดังกล่าวแล้วในตารางที่ ๑๓

จากตารางที่ ๑๔ แสดงว่าเพศชายและเพศหญิงมาขอรับบริการ ค่ายปัญหา ส่วนใหญ่เหมือนกันคือ ปัญหาเศรษฐกิจ ผู้ขอรับบริการที่เป็นเพศชาย มาขอรับบริการ ค่ายปัญหาเศรษฐกิจร้อยละ ๑๓ ในเพศหญิงร้อยละ ๒๓.๘๖ ความต้องการทาง เศรษฐกิจ เป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ หากจะศึกษาประวัติชีวิตมนุษย์มาแล้ว จะเห็นว่า มนุษย์มีการต่อสู้ทางเศรษฐกิจมานาน ยิ่งในปัจจุบันเป็นภาวะที่ทรัพยากร และการผลิตอยู่ในวงจำกัด ประกอบกับความต้องการมีมากขึ้น ทำให้มนุษย์ต้อง ต่อสู้ เพื่อความอยู่รอดมากยิ่งขึ้น ปัญหาเศรษฐกิจจึงเป็นปัญหาใหญ่ที่กระทบกระเทือน ต่อบุคคลโดยทั่วไปโดยเฉพาะบุคคลที่ขาดโอกาสต่าง ๆ เช่น การศึกษาน้อย ของทาง ในการประกอบอาชีพจำกัดเพราะขาดฝีมือ เป็นต้น

ส่วนปัญหาที่ผู้ขอรับบริการ ทั้งเพศชายและหญิงมาขอรับบริการ ร้องลงมา คือปัญหาครอบครัว ดังนั้น อาจจะกล่าวได้ว่าผู้ขอรับบริการนี้มาขอรับบริการใน องค์การที่ให้บริการครอบครัวที่ทำการศึกษา มีปัญหาในครอบครัว เนื่องจากปัญหา เศรษฐกิจ เพราะว่า "เงินเป็นสิ่งจำเป็นแก่ชีวิตครอบครัว ถ้าขาดเงินความรัก ก็หมดความหมาย เพราะความรักไม่อาจจะนำไปใช้เลี้ยงครอบครัวให้อยู่รอดได้"

ปัญหาเศรษฐกิจมิได้เลือกเกิดกับบุคคลใดบุคคลเดียว เช่น สามี ที่มีปัญหา ทางเศรษฐกิจอาจจะส่งผลกระทบต่อภรรยาและบุตรที่อยู่ในความปกครองดูแลด้วย ปัญหาเศรษฐกิจจึงมิได้เลือกเกิดกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งในระดับอายุใด ปัญหาเศรษฐกิจ จึงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลทุกระดับอายุ ดังตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๕ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ
อายุกับลักษณะปัญหาที่มาขอรับบริการ

ลักษณะของปัญหา	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๓๐ ปี	๓๑-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	สูงกว่า ๕๐ ปี	
ปัญหา เศรษฐกิจ	๕.๐๖ (๑๔)	๑๖.๘๗ (๔๓)	๑๓.๗๒ (๓๘)	๑๔.๘๐ (๔๑)	๑๓.๓๖ (๓๗)	๖๓.๘๐ (๑๗๗)
ปัญหาสังคมและการปรับตัว	๐	๒.๑๗ (๖)	๐	๐.๗๒ (๒)	๐	๒.๘๙ (๘)
ปัญหาอารมณ์และจิตใจ	๐	๐.๗๒ (๒)	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๑.๐๘ (๓)
ปัญหาครอบครัว	๒.๘๘ (๘)	๔.๖๘ (๑๓)	๖.๕๐ (๑๘)	๑.๘๑ (๕)	๑.๐๘ (๓)	๑๖.๘๗ (๔๗)
ปัญหาสุขภาพ	๐.๓๖ (๑)	๑.๔๕ (๔)	๑.๐๘ (๓)	๒.๑๗ (๖)	๐.๓๖ (๑)	๕.๓๖ (๑๕)
ปัญหาการตั้งครมภ์	๐	๑.๘๑ (๕)	๐	๐	๐	๑.๘๑ (๕)
ปัญหาที่อยู่อาศัย	๑.๐๘ (๓)	๓.๖๑ (๑๐)	๐.๗๒ (๒)	๐.๗๒ (๒)	๑.๔๕ (๔)	๗.๕๘ (๒๑)
คาพาหนะ กลับน้ำมัน	(๐)	(๐)	๐.๓๖	๐	๐	๐.๓๖
รวม	๙.๓๙ (๒๖)	๓๑.๘๑ (๘๓)	๒๒.๓๘ (๖๓)	๒๐.๒๒ (๕๖)	๑๖.๒๙ (๔๕)	๑๐๐.๐๐ (๒๗๗)

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ผู้ขอรับบริการทุกระดับอายุ ส่วนใหญ่มีปัญหา
เศรษฐกิจ รองลงมาคือ การมีปัญหาคู่ครอง กลุ่มผู้ขอรับบริการที่มีอายุระหว่าง
๒๐ - ๓๐ ปี เป็นกลุ่มที่มีปัญหามากที่สุด คือ ประสบกับปัญหาทุกปัญหา ยกเว้นคาพาหนะ
กลับน้ำมัน อาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี เป็นวัยที่เริ่มชีวิตการเป็น

ผู้ใหญ่ เป็นช่วงของการปรับตัวจากรุ่นแรกถึงการเป็นผู้ใหญ่ ต้องมีการรับผิดชอบ
ทั้งตนเองและครอบครัว จึงประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย ยิ่งประกอบกับการขาด
โอกาสทางการศึกษาและการประกอบอาชีพด้วยแล้ว ยิ่งจะทำให้บุคคลเหล่านี้
ต้องพึ่งพาอาศัยบริการสังคม เพื่อช่วยเหลือตัวเขาเองและครอบครัว เพื่อมิให้เป็นภาระ
แก่สังคมต่อไป

ในช่วงต่อของอายุ มักจะทำให้บุคคลประสบกับปัญหา ดังจะเห็นว่ากลุ่ม
ผู้ขอรับบริการที่มีอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี และระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี ซึ่งเริ่มเปลี่ยนเข้า
สู่วัยผู้ใหญ่และวัยกลางคนตามลำดับ ปัญหาและความยากลำบากของการดำรงชีวิต
ประกอบกับความเปลี่ยนแปลงทางร่างกายโดยเฉพาะผู้ขอรับบริการที่เป็นหญิง และ
ความรู้สึกไม่มั่นคงในทางอารมณ์ ทำให้บุคคลเหล่านี้ต้องประสบกับปัญหาในชีวิต
มากขึ้น

ตารางที่ ๑๖ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ
สถานภาพการสมรสกับลักษณะปัญหาที่มาขอรับบริการ

ลักษณะของปัญหา	สถานภาพการสมรส				รวม
	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย	
ปัญหาเศรษฐกิจ	๕.๓๘ (๑๖)	๒๒.๓๘ (๖๓)	๒๒.๓๘ (๖๒)	๑๓.๐๐ (๓๖)	๖๓.๑๔ (๑๙๗)
ปัญหาสังคมและการปรับตัว	๐.๓๖ (๑)	๐	๑.๘๑ (๕)	๐.๓๖ (๒)	๒.๕๓ (๘)
ปัญหาอารมณ์และจิตใจ	๐	๐	๑.๐๘ (๓)	๐	๑.๐๘ (๓)
ปัญหาครอบครัว	๐	๔.๖๔ (๑๓)	๑๑.๑๔ (๓๑)	๑.๐๘ (๓)	๑๖.๘๖ (๕๗)
ปัญหาสุขภาพ	๐.๓๖ (๑)	๒.๕๓ (๘)	๑.๘๑ (๕)	๐.๓๖ (๒)	๕.๐๖ (๑๕)
ปัญหาการตั้งครรภ์	๐.๓๖ (๑)	๐	๑.๐๘ (๓)	๐.๓๖ (๑)	๑.๘๑ (๕)
ปัญหาที่อยู่อาศัย	๐	๒.๑๗ (๖)	๔.๓๖ (๑๒)	๑.๐๘ (๓)	๗.๖๑ (๒๑)
คาพาหนะ กลัภูมิลาเนา	๐.๓๖	๐	๐	๐	๐.๓๖
รวม	๗.๒๒ (๒๐)	๓๒.๕๓ (๙๐)	๔๓.๓๖ (๑๒๐)	๑๖.๘๖ (๕๗)	๑๐๐.๐๐ (๒๙๗)

จากตารางที่ ๑๖ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลทุกสถานภาพการสมรส คือ ปัญหาเศรษฐกิจ และปัญหาสุขภาพ ผู้ขอรับบริการทุกสถานภาพการสมรส ประสบปัญหาเศรษฐกิจ เป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในผู้ขอรับบริการ ที่มีสถานภาพที่สมรสและหย่าร้างมีปัญหาทางเศรษฐกิจในอัตราส่วนร้อยละที่สูงกว่าสถานภาพและปัญหาอื่น ๆ คือ ร้อยละ ๒๓ และ ๒๒ ตามลำดับ

คงได้กล่าวมาแล้วว่าปัญหาเศรษฐกิจ เป็นปัญหาที่สำคัญ โดยเฉพาะในประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทย ซึ่งคนส่วนใหญ่ยังอยู่ในฐานะยากจน และความยากจนนี้จะต้องต่อเนื่องกันไป

ปัญหาเศรษฐกิจ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้กับคนทุกเพศทุกวัยและทุกสถานภาพ

และอาจกล่าวได้ว่าปัญหาเศรษฐกิจมีส่วนสัมพันธ์กับการศึกษา หากจะดูในตารางที่ ๑๗ กลุ่มผู้ขอรับบริการที่ไม่รู้หนังสือไม่เคยเข้าเรียน ที่อ่านออกเขียนได้ไม่จบชั้นประถมศึกษา และที่จบชั้นประถมศึกษาขอรับบริการ ควบปัญหาเศรษฐกิจ ร้อยละ ๑๔, ๑๓ และ ๓๒ ตามลำดับ ซึ่งแสดงถึงระดับการศึกษาของผู้มาขอรับบริการ กับลักษณะของปัญหาแล้ว จะพบว่าผู้ขอรับบริการที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาลงมา เป็นกลุ่มที่มีปัญหาเศรษฐกิจมากที่สุด และยังมีปัญหาอื่น ๆ ในอัตราส่วนที่สูงอีกด้วย การศึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษยทุกคน การศึกษาทำให้บุคคลไม่สามารถจะยถฐานะของตนได้ จึงต้องรับงานมีรายได้น้อย เพราะตนเองขาดความรู้ และก็เป็นเหยื่อของปัญหาต่าง ๆ ควบ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๗ กลุ่มตัวอย่างที่พาการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ
ระดับการศึกษา กับลักษณะปัญหาที่มาขอรับบริการ

ลักษณะปัญหา	ระดับการศึกษา						รวม
	ไม่รูหนังสือ ไม่เคย เขาเรียน	อ่านออก เขียนได้ ไม่จบประ ถมศึกษา	จบชั้น ประถม ศึกษา	จบชั้น มัธยม สามัญ	จบชั้น มัธยม สาย อาชีพ	จบชั้น อุดม ศึกษา	
ปัญหาเศรษฐกิจ	๑๓.๓๒ (๓๘)	๑๓.๐๐ (๓๖)	๓๑.๓๓ (๘๘)	๓.๒๕ (๙)	๑.๕๕ (๔)	๐.๓๒ (๒)	๖๓.๘๐ (๑๓๗)
ปัญหาสังคมและการปรับตัว	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๖ (๑)	๑.๘๑ (๕)	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๒.๘๙ (๘)
ปัญหาอารมณ์และจิตใจ	๐	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๑.๐๘ (๓)
ปัญหาครอบครัว	๑.๕๕ (๔)	๒.๘๘ (๘)	๘.๖๖ (๒๔)	๓.๕๕ (๑๑)	๐	๐	๑๖.๕๓ (๔๙)
ปัญหาสุขภาพ	๑.๐๘ (๓)	๑.๐๘ (๓)	๓.๒๕ (๙)	๐	๐	๐	๕.๔๑ (๑๕)
ปัญหาการตั้งครมภ์	๐.๓๖ (๑)	๐	๑.๐๘ (๓)	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๑.๘๑ (๕)
ปัญหาที่อยู่อาศัย	๑.๐๘ (๓)	๑.๐๘ (๓)	๓.๖๑ (๑๐)	๑.๕๕ (๔)	๐.๓๖ (๑)	๐	๗.๕๘ (๒๑)
คาพาหนะ กลัภูมิลำเนา	๐	๐	๐.๓๖	๐	๐	๐	๐
รวม	๑๘.๐๕ (๕๐)	๑๘.๓๓ (๕๒)	๕๐.๙๐ (๑๔๑)	๘.๓๕ (๒๓)	๑.๘๑ (๕)	๐.๓๒ (๒)	๑๐๐.๐๐ (๒๗๗)

ตารางที่ ๑๘ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดง อัตราส่วนร้อยละของ อาชีพกับลักษณะปัญหาที่มาขอรับบริการ

ลักษณะ ปัญหา	อาชีพ											รวม
	นักเรียน นักศึกษา	รับราชการ การ	เกษตรกร กร	ค้าขาย	ลูกจ้าง	กรรมกร	แม่บ้าน	ว่าง งาน	รับจ้าง พยากรณ์ โชคชะตา	ข้าราชการ การ บำนาญ	นักบวช	
ปัญหา เศรษฐกิจ	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๒ (๒)	๒๒.๓๔ (๖๓)	๒๐.๕๘ (๕๙)	๓.๕๙ (๑๑)	๓.๕๙ (๑๑)	๑๐.๘๓ (๓๐)	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๖๓.๕๐ (๑๙๙)
ปัญหาสังคมและการปรับตัว	๐	๐	๐	๐.๓๒ (๒)	๑.๐๘ (๓)	๐	๐	๑.๐๘ (๓)	๐	๐	๐	๒.๘๕ (๘)
ปัญหาอารมณ์และจิตใจ	๐	๐	๐	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๐	๐.๓๒ (๒)	๐	๐	๐	๑.๐๘ (๓)
ปัญหาครอบครัว	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๕.๓๓ (๑๒)	๖.๑๔ (๑๙)	๑.๘๑ (๕)	๑.๕๔ (๔)	๒.๕๓ (๗)	๐	๐.๓๖ (๑)	๐	๑๖.๕๙ (๔๙)
ปัญหาสุขภาพ	๐	๐	๐	๑.๘๑ (๕)	๑.๐๘ (๓)	๐	๑.๐๘ (๓)	๑.๕๔ (๔)	๐	๐	๐	๕.๕๑ (๑๕)
ปัญหาการตั้งครรภ์	๐	๐	๐	๑.๐๘ (๓)	๐	๐	๐	๐.๓๒ (๒)	๐	๐	๐	๑.๕๑ (๕)
ปัญหาที่อยู่อาศัย	๐	๐	๐	๒.๘๕ (๘)	๐	๐	๑.๐๘ (๓)	๓.๒๕ (๙)	๐	๐.๓๖ (๑)	๐	๗.๕๘ (๒๑)
คาพาหนะกลัภูมิลำเนา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๖ (๑)
รวม	๑๐.๓๒ (๒)	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๒ (๒)	๒๘.๕๖ (๘๓)	๓๒.๘๕ (๙๑)	๕.๓๘ (๑๖)	๗.๖๘ (๒๑)	๒๐.๕๘ (๕๙)	๐.๓๖ (๑)	๑๐.๓๒ (๒)	๐.๓๖ (๑)	๑๐๐.๐๐ (๒๙๙)

จากตารางที่ ๑๘ ผู้ขอรับบริการที่มีอาชีพต่าง ๆ กันส่วนใหญ่มาขอรับบริการ
 ด้านปัญหาเศรษฐกิจ ยกเว้นผู้ขอรับบริการที่เป็นข้าราชการบำนาญ ที่มีปัญหาครอบครัว
 กับปัญหาที่อยู่อาศัย และนักบวช ซึ่งไม่ถือเอาปัจจัยทางการเงินเป็นสิ่งจำเป็นในการ
 ดำรงชีวิต ถึงกระนั้นก็ประสบกับปัญหาเศรษฐกิจเช่นกันแต่เป็นไปในรูปค่าพาหนะใน
 การเดินทางกลับภูมิลำเนา

จำนวนผู้มีอาชีพต่าง ๆ กันที่มีปัญหาเศรษฐกิจ ส่วนมากของบุคคลเหล่านี้จะ
 ประสบกับปัญหาครอบครัวด้วย และเป็นปัญหาที่รองลงมา แต่จะพบว่าในผู้ขอรับบริการ
 ที่ว่างงานซึ่งจะประสบกับปัญหาในทุกปัญหา ยกเว้นค่าพาหนะกลับภูมิลำเนา และปัญหา
 ที่รองลงมาจากปัญหาเศรษฐกิจคือที่อยู่อาศัย เป็นความจริงที่ว่าการทำงานเป็นปรากฏการณ์
 ทางเศรษฐกิจและสังคมซึ่งจะต้องปรากฏเสมอไป การว่างงานมาก ๆ เป็นภาระแก่สังคม
 การที่คนไม่มีงานทำ ไม่เฉพาะแต่ทำให้ขาดรายได้เท่านั้น แต่การว่างงานยังมีผลอื่น ๆ
 ตามมานอกเหนือจากปัญหาดังปรากฏในตารางแล้วอีกด้วย * ดังนี้คือ

๑. ขาดรายได้ ทำให้ไม่มีเงินใช้จ่ายใช้สอย หรือเลี้ยงครอบครัว อาจจะ
 ทำให้ครอบครัวมีสภาพเลวลง ลูกอาจไม่ได้รับการศึกษาหรือเลี้ยงดู สามีและภรรยา
 อารมณ์ไม่มั่นคง ทะเลาะเบาะแว้งได้ง่าย หรือไม่ก็กับทุกข์ในทางที่ไม่ดี เช่น เล่น
 การพนัน คีฬาสู่รา ตบตี เสพยาเสพติด เป็นต้น

๒. ขาดงาน เพราะไม่อาจจะมีรายได้เพื่อเลี้ยงดูครอบครัวอย่างมีมาตรฐาน
 ทำให้ครอบครัวยากจนลง นักสังคมวิทยาและนักอาชญาวิทยาต่างเห็นพ้องต้องกันว่า การ
 ที่เด็กมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน เช่น ตีขยาเสพติด ลักขโมย หนีโรงเรียน ฯลฯ ส่วนใหญ่
 เป็นเด็กที่มาจากครอบครัวยากจน หรือเป็นเด็กที่มีเวลาว่างไม่มีงานทำเป็นหลักฐาน จึง
 ใช้เวลาไปในทางที่ผิด

* เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๕ - ๕๖.

หากมองในระดับประเทศ ความยากจนทำให้ประเทศไม่เจริญเพราะขาดเงิน
ทุนในการส่งเสริมทำนุบำรุงทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครอง ทำให้
ให้ประเทศไม่เจริญก้าวหน้า

๓. สุขภาพจิตเสื่อม ผู้ที่ว่างงานมักจะกังวลใจ ไม่มีความสุขในที่สุดจะเกิด
ความไม่เชื่อมั่นในตัวเอง น้อยเนื้อต่ำใจ มักจะมีปมค้อยว่าตนไม่มีประสิทธิภาพ ในที่สุด
จะกลายเป็นคนมองโลกในแง่ร้าย หากควบคุมอารมณ์ไม่ได้หรือขาดความรับผิดชอบ ผลก็คือ
อาจจะประพฤตินิดทำนองคลองธรรม เพื่อเป็นการระบายความรู้สึก หรือประชดตัวเอง
หรือสังคม

๔. ขาดการศึกษา การว่างงานทำให้ครอบครัวบางกลุ่มไม่อาจส่งเสียให้
ลูกหลานที่อยู่ในวัยเรียนได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียน เด็กเหล่านี้จึงต้องกลายเป็นบุคคล
ที่ไม่มีโอกาสปรับปรุงตนเอง อาจจะต้องทำงานที่ใช้แรงงานก่อนวัยอันสมควร ถ้าไม่
ได้ทำงาน เด็กเหล่านี้อาจจะใช้เวลาว่างเหล่านี้เที่ยวเตร่ มั่วสุมกับเพื่อน ๆ หากคบ
หาสมาคมกับคนที่เลวก็ไป ถ้าคบคนที่ไม่ดีอาจจะกระทำในสิ่งที่ผิดก็ได้

๕. อาชญากรรมเพิ่มขึ้น จากสถิติเหตุของผู้กระทำผิดทั้งภายในและนอก
ประเทศ ผู้ต้องโทษไม่น้อยได้กระทำผิดลงไป เพราะความยากจน ซึ่งทำให้ไม่มีรายได้
พอแก่การดำรงชีพ สังเกตได้จากในตัวเมืองใหญ่ ๆ หรือเมืองอุตสาหกรรมที่มีคนว่างงาน
มาก ๆ มักจะเป็นแหล่งอาชญากรรม ตรงข้ามกับเมืองเล็ก ๆ ในชนบทหรือตามชนบทที่
ชาวบ้านมีอาชีพมีการงานเป็นหลักฐาน อาชญากรรมมักจะไม่ค่อยเกิดขึ้น โดยเฉพาะหาก
เป็นช่วงที่ประเทศเจริญ ประชากรทั้งในเมืองและชนบทมีงานทำ จะไม่ค่อยมีการประกอบ
อาชญากรรม ตรงข้าม หากเป็นช่วงที่การเศรษฐกิจตกต่ำ การทำมาหากินฝืดเคือง
อาชญากรรมจะเพิ่มมากขึ้น ศีลธรรมจะเสื่อมทรามลง คนจะเห็นแก่ตัว การทอดทิ้ง
แตกแยกจะมีมากทำให้เด็กไม่ได้รับความอบอุ่น หรือขาดการอบรมที่ดี บุคคลจะมีแนวโน้ม
อยู่แบบตัวใครตัวมัน

นอกจากนี้บุคคลบางกลุ่มจะพยายามหารายได้ในทางที่ผิดเพื่อให้ได้เงินมาบำบัด
ความต้องการ เช่น ลักขโมย ทูจริต คคโกง เป็นโสเภณี แมงคา แม่เล้า เป็นต้น

ฉะนั้น การว่างงานหรือไม่มีงานทำ เป็นส่วนหนึ่งที่ชักจูงส่งเสริมให้คน ประกอบอาชญากรรม

๖. การพัฒนาประเทศต่ำ ประเทศใดมีการว่างงานมาก ก็จะเป็นผลเสียแก่การพัฒนาประเทศ เพราะไม่มีผลผลิตเพิ่มขึ้น รายได้จึงต่ำ นอกจากนี้รัฐยังต้องกันเงินจำนวนหนึ่งไปช่วยผู้ว่างงาน เป็นการลดเงินที่จะใช้ในการพัฒนาประเทศทางหนึ่ง ภัยการพัฒนาจึงล่าช้า หากจะมองแต่เพียงผิวเผิน การว่างงานในสังคมเกษตรกรรม จะเค็กร้อนน้อยกว่าในประเทศอุตสาหกรรม เพราะพลเมืองส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร และจะว่างงานชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น แต่ถ้าพิจารณาให้ดี ๆ การว่างงานในประเทศเกษตรกรรม เช่น ประเทศไทย ประสบปัญหาต่าง ๆ ไม่น้อย เช่น การขาดแคลนเงินทุน การหาเงินทุน การปรับปรุงเทคนิค การผลิต ปัญหาความยากจน ฯลฯ

ดังนั้น การให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการโดยเฉพาะบุคคลที่ว่างงานจึงจำเป็นต้อง ระวังระมัดระวังเป็นพิเศษ มิฉะนั้นผู้ขอรับบริการเหล่านี้ก็จะหมุนเวียนไปรับบริการในองค์การอื่น ๆ และจะเป็นผู้ที่ขอรับบริการเป็นครั้งคราว ปัญหาที่แท้จริงของเขา ก็ยังไม่ได้รับการแก้ไข ดังได้กล่าวไว้ ตามตารางที่ ๓๑ และ ๓๒.

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๕ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ รายได้กับลักษณะปัญหาที่มาขอรับบริการ

ลักษณะปัญหา	รายได้								รวม
	ไม่มี รายได้	ไม่เกิน ๕๐๐บาท	๕๐๐-๑๐๐๐ บาท	๑๐๐๑ - ๑๕๐๐บาท	๑๕๐๑- ๒๐๐๐บาท	๒๐๐๑ - ๒๕๐๐บาท	๒๕๐๑- ๓๐๐๐บาท	มากกว่า ๓๐๐๐ บาท	
ปัญหาเศรษฐกิจ	๑๑.๕๕ (๓๒)	๒๒.๐๒ (๖๑)	๒๘.๕๑ (๖๕)	๘.๓๓ (๑๒)	๐	๐.๗๒ (๒)	๐.๓๖ (๑)	๐	๖๓.๕๐ (๑๗๗)
ปัญหาสังคมและการปรับตัว	๑.๐๘ (๓)	๐.๗๒ (๒)	๑.๐๘ (๓)	๐	๐	๐	๐	๐	๒.๘๘ (๘)
ปัญหาอารมณ์และจิตใจ	๐.๗๒ (๒)	๐	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๐	๐	๐	๑.๐๘ (๓)
ปัญหาครอบครัว	๓.๕๗ (๑๑)	๘.๖๔ (๑๓)	๖.๐๘ (๑๗)	๑.๘๑ (๕)	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๐	๑๖.๕๗ (๔๓)
ปัญหาสุขภาพ	๒.๕๓ (๗)	๐.๗๒ (๒)	๒.๑๗ (๖)	๐	๐	๐	๐	๐	๕.๔๒ (๑๕)
ปัญหาการตั้งครรภ์	๐.๗๒ (๒)	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๐	๐	๑.๘๑ (๕)
ปัญหาที่อยู่อาศัย	๘.๓๓ (๑๒)	๑.๘๑ (๕)	๐.๗๒ (๒)	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๐	๑๑.๕๘ (๒๑)
คำพาหนะกลัมน้ำเงิน	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐.๓๖ (๑)
รวม	๒๕.๒๓ (๗๐)	๓๐.๓๒ (๘๘)	๓๕.๗๘ (๘๕)	๖.๘๖ (๑๘)	๐.๗๒ (๒)	๐.๗๒ (๒)	๐.๓๖ (๑)	๐	๑๐๐.๐๐ (๒๗๗)



จากตารางที่ ๑๕ ผู้ขอรับบริการมีรายได้ตั้งแต่ ๑๐๐๐ บาท ลงมาและผู้ขอรับบริการที่ไม่มีรายได้ จะประสบกับปัญหาต่าง ๆ เกือบทุกปัญหาเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะผู้ขอรับบริการที่ไม่มีรายได้ซึ่งประกอบด้วยผู้ที่ว่างงานและแม่บ้าน จะเห็นได้ชัดกว่าประสบปัญหาในทุกปัญหาคังกล่าวแล้ว ตามตารางที่ ๑๘ ปัญหาจะลดน้อยลงไปเป็นผู้ขอรับบริการที่มีรายได้สูงกว่า ๑,๐๐๐ บาท และปัญหาจะลดลงไปเมื่อมีรายได้มากขึ้น แสดงว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับปัญหาแต่เป็นความสัมพันธ์ทางกลับกัน คือเมื่อรายได้ต่ำลงมาปัญหาก็ยิ่งจะเพิ่มมากขึ้น แต่เมื่อรายได้เพิ่มขึ้นปัญหาก็กลับลดลงจนไม่พบว่ามีปัญหาแต่ประการใดในผู้ขอรับบริการที่มีรายได้มากกว่า ๓,๐๐๐ บาท

หากจะย้อนกลับไปศึกษาจากตารางที่ ๑๗ และ ๑๘ ประกอบกันด้วยแล้ว จะเห็นว่าผู้ขอรับบริการที่มีการศึกษาน้อย จะประสบกับปัญหาทุกปัญหาหรือเกือบจะทุกปัญหา ปัญหาจะลดน้อยลงเป็นผู้ขอรับบริการที่มีการศึกษาที่สูงขึ้น ระดับการศึกษายังเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงการประกอบอาชีพอีกด้วย การศึกษาน้อยหรือการศึกษาที่อยู่ในระดับต่ำ ทำให้ผู้ขอรับบริการขาดโอกาสที่ดีในการประกอบอาชีพ ไม่อาจเลือกอาชีพได้ และอาชีพส่วนใหญ่จึงเป็นอาชีพที่ต้องใช้แรงงานและรายได้น้อย ปัญหาต่าง ๆ จึงตามมาและมีความเกี่ยวพันกันเป็นลูกโซ่ ความต้องการของบุคคลเหล่านี้จึงเป็นความต้องการทางด้านการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ (ดังตารางที่ ๒๑ และ ๒๒) ซึ่งปัญหานี้อาจจะไม่ใช่เป็นปัญหาที่เด่นชัด แต่อาจจะเป็นผลมาจากการขาดโอกาสทางสังคมของบุคคลเหล่านี้ก็ได้ ดังกล่าวมาแล้ว

นอกจากนี้ รายได้ยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลได้อีกด้วย ปรากฏในตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดง อัตราส่วนร้อยละของ ลักษณะที่อยู่อาศัยกับลักษณะของปัญหา

ลักษณะปัญหา	ลักษณะที่อยู่อาศัย										รวม	
	บ้านและ ที่ดินของ ตนเอง	บ้านตน เองแต่ ปลูกใน ที่เช่า	บ้านเช่า	ห้องเช่า	อาศัย ผู้อื่น อยู่	บ้านของ ตนเอง ปลูกใน ที่สาธารณะ	บ้านพัก ราชการ	บ้านพัก คนงาน	อาคาร สงเคราะห์	วัด		เรือ
ปัญหาเศรษฐกิจ	๑.๘๑ (๕)	๑๓.๖๘ (๔๘)	๑๕.๑๖ (๔๒)	๔.๓๓ (๑๒)	๑๘.๐๕ (๕๐)	๒.๑๗ (๖)	๒.๑๗ (๖)	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๖ (๒)	๑.๔๔ (๔)	๐	๒๓.๙๐ (๑๗๓)
ปัญหาสังคมและการปรับตัว		๐	๐	๐.๓๖ (๑)	๕.๕๓ (๓)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒.๘๘ (๘)
ปัญหาอารมณ์และจิตใจ	๐	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๐.๓๖ (๒)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑.๐๘ (๓)
ปัญหาครอบครัว	๑.๐๘ (๓)	๓.๒๕ (๘)	๒.๑๗ (๖)	๒.๑๗ (๖)	๓.๒๕ (๒๐)	๐	๐	๐.๓๖ (๒)	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๑๖.๙๓ (๔๓)
ปัญหาสุขภาพ	๐	๑.๐๘ (๓)	๒.๑๗ (๖)	๐.๓๖ (๒)	๑.๐๘ (๓)	๐	๐	๐	๐	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๖	๕.๘๑ (๑๕)
ปัญหาการตั้งครรภ์	๐	๐	๐.๓๖ (๑)	๐.๓๖ (๑)	๑.๐๘ (๓)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑.๘๑ (๕)
ปัญหาที่อยู่อาศัย	๐.๓๖ (๑)	๐	๑.๔๔ (๔)	๐	๕.๐๖ (๑๔)	๐.๓๖ (๑)	๐	๐	๐	๐	๐.๓๖ (๑)	๗.๕๘ (๒๑)
พาหนะกลัภูมิลำเนา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐.๓๖ (๑)	๐	๐.๓๖ (๑)
รวม	๓.๒๕ (๘)	๒๒.๓๘ (๖๒)	๒๑.๓๐ (๕๘)	๗.๙๔ (๒๒)	๓๕.๓๔ (๙๘)	๒.๕๓ (๗)	๒.๑๗ (๖)	๑.๐๘ (๓)	๑.๐๘ (๓)	๒.๑๗ (๖)	๐.๓๖ (๑)	๑๐๐.๐๐ (๒๗๓)

จากตารางที่ ๒๐ ผู้ขอรับบริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยทุกลักษณะยกเว้นที่อยู่อาศัยอยู่ในเรือ มีปัญหาเศรษฐกิจ ผู้ขอรับบริการที่อาศัยอยู่นอกเมืองจะประสบกับปัญหาทุกปัญหา ยกเว้นค่าพาหนะกับภูมิลาเนา เป็นธรรมชาติอยู่เองที่ผู้ขอรับบริการที่อาศัยบุคคลอื่นอยู่จะมีปัญหาต่าง ๆ เพราะยอมไม่มีความเป็นอิสระในตนเองประกอับกับหากเกิดมีปัญหาเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมาแล้วปัญหาอย่างอื่น ๆ ก็มักจะตามมาด้วย ทำให้บุคคลเหล่านี้มีปัญหาที่ต่อเนื่องกันหลายปัญหา แต่อย่างไรก็ตามหากจะดูตารางที่ ๓๕ จะพบว่าผู้ขอรับบริการที่อาศัยอยู่นอกเมือง มาขอรับบริการเป็นประจำในอัตราที่สูงกว่าผู้มาขอรับบริการเป็นครั้งคราวในลักษณะของผู้ขอรับบริการเช่นนี้ ทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าหากเขาจะมาติดต่อของค์การที่ต่อเนื่องกันไปจนถึงที่สุดแล้ว เขาก็จะสามารถแก้ไขปัญหาของเขาให้ลุล่วง สามารถที่จะมีชีวิตรอยู่อย่างมีความสุขตามควรแก่สภาพของเขาได้ และไม่เป็นการแกล้งคนต่อไป

ปัญหาที่อยู่อาศัย นับว่าเป็นปัญหาสำคัญขั้นมูลฐานความเป็นอยู่ของครอบครัว ปัญหาหนึ่ง ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตมนุษย์ที่จะขาดเสียมิได้

ปัญหาที่อยู่อาศัยในประเทศไทย เรามักจะพบในนครหลวงกรุงเทพธนบุรี ความต่างจังหวัดยังไม่ประสบปัญหานี้มากนัก และมีข้อน่าสังเกตว่าประชากรไทยเราเพิ่มปีละ ๒.๘ % ซึ่งนับว่าเป็นอัตราที่สูงมาก และประชากรที่เพิ่มส่วนใหญ่อีกอยู่ในนครหลวงกรุงเทพธนบุรี นอกจากนี้ยังมีประชาชนที่มาจากชนบทหองไหลเข้ามาอีก และส่วนมากก็ไม่อาจปรับตัวเข้ากับวิถีชีวิตในเมืองได้ ซึ่งเป็นปัญหาที่รัฐบาลต้องหาทางแก้ไข ข้อบ่งพร่องอีกประการหนึ่งก็คือ ความเจริญและศูนย์กลางสำคัญ ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในนครหลวงฯ ทำให้มีลักษณะเป็นแบบ primate city (ขยายเมืองไม่ได้ หรือขยายได้ยาก) ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ ทำให้เมืองตามชนบทพัฒนาได้ช้าหรือยากมาก เมื่อความเจริญอยู่ในนครหลวงฯ ก็ยังเป็นแรงจูงใจให้คนอพยพเข้ามามากขึ้นทุกที ด้วยเหตุนี้ที่ถิ่นในนครหลวงฯ จึงมีราคาสูงมาก ทำให้คนต้องอยู่อย่างแออัด ชาวชนบทที่อพยพเข้ามา ก็จะไปอยู่ในบริเวณราคาถูกหรือไปปลุกกระต๊อบตามที่ว่างเปล่าของรัฐบาล ซึ่งในที่สุดมักจะ

กลายเป็นแหล่งเสื่อมโทรม * และแหล่งเสื่อมโทรมนี้ก็ยิ่งก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ อีกด้วย ๒
คือ

๑. ประชาชนมีที่อยู่อาศัยอย่างไม่ถูกสุขลักษณะ เนื่องจากอยู่อย่างแออัด ยัดเยียดในพื้นที่อันจำกัด ซึ่งปกติมิได้มีการถมชาวบ้านปลูกเพียงเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย เท่านั้น ไม่ได้คำนึงถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อมแต่อย่างใด ฉะนั้น ปัญหาต่าง ๆ เช่น การระบายน้ำ ขยะมูลฝอย สนามเด็กเล่น ความเป็นระเบียบของบ้านเรือน และความสะอาดของชุมชนจึงไม่ได้รับความสนใจตลอดจนการเข้าออกเป็นตรอกซอย หรือสะพานอัน คดเคี้ยว เมื่อเกิดอัคคีภัย เจ้าหน้าที่จึงไม่อาจจะนำรถเข้าไปดับเพลิงได้ นี่เป็นเหตุ หนึ่งที่ทำให้เพลิงไหม้แต่ละครั้งได้เผาผลาญบ้านเรือนของราษฎรเป็นจำนวนมาก

๒. ความเสื่อมโทรมทางศีลธรรมจรรยา ในบริเวณแหล่งเสื่อมโทรมมักจะเป็นที่อยู่ของคนยากจนเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาที่ตามมาจึงมีเสมอ ๆ เช่น บิดาชอบเมา สุรา มารดาชอบเล่นการพนัน สามีหรือภรรยาคบตีกันเป็นประจำ การมีภรรยาช้อย หรือมีชู้ ครอบครัวยแตกแยก การทอดทิ้งเด็ก การเลี้ยงดูเด็กด้วยการคุด่าเข็ญตีอย่าง รุนแรงมากกว่าใช้เหตุผล อาชญากรรมจากสถิติของศาลคดีเด็กและเยาวชนกลาง ปรากฏว่าผู้กระทำผิดมักจะเป็นบุคคลที่ยากจน และอยู่ในแหล่งเสื่อมโทรม โดยเฉพาะ คดีลักทรัพย์ ช่องโจร โสเภณี ยาเสพติด เมาสุราอาละวาด และการกระทำผิดอาญา อื่น ๆ เป็นต้น โดยเฉพาะเด็ก ๆ มักจะได้รับการปล่อยปละละเลยไม่ได้รับการอบรมที่ ดี ซากสำหรับเด็กเล่นตามควรแก่วัย เด็กจึงคบหาสมาคมกับเพื่อนในสถานเดียวกัน หรือเห็นแก่พฤติกรรมที่เป็นปัญหาทำให้เด็กอาจรับเข้ามาโดยไม่รู้ตัว และใช้ปฏิบัติเมื่อ โตขึ้น

๓. ปัญหาด้านสุขภาพและอนามัย ผู้ที่อยู่ในแหล่งเสื่อมโทรมมักจะอาศัยอยู่ บริเวณน้ำเน่า ไม่มีท่อระบายน้ำโสโครกหรือวิธีการระบายน้ำโสโครกที่ดี ประกอบกับ

* เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๖๗.

๒ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๐ - ๑๗๑.

ผู้อยู่อาศัยมักจะทิ้งขยะมูลฝอยและถ่ายอุจจาระ ปัสสาวะลงในน้ำคร่ำ ซึ่งทำให้น้ำสกปรก ยิ่งขึ้น และเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคอย่างดี ทำให้เกิดโรคมัยต่าง ๆ เช่น อหิวาตกโรค ไข้รากสาด วัณโรค ไข้หวัดใหญ่ ตาแดง ไข้จับสั่น ไข้เลือดออก เป็นต้น สุขภาพอนามัยจึงเสื่อมลงเพราะอากาศไม่บริสุทธิ์และแสงสว่างมีไม่เพียงพอ โรคมัยไข้เจ็บจึงติดต่อกันง่าย ทำให้สูญเสียโอกาสในการทำงานหารายได้มาเลี้ยงครอบครัว แล้วประชาชนยังต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และการที่ประชาชนมีสุขภาพอนามัยไม่สมบูรณ์ กำลังผลิตก็ลดน้อยลงไปด้วย ซึ่งอาจจะเป็นปัญหาในเรื่องความอยู่รอดของครอบครัว นอกจากนี้อัตราการตายในแหล่งนี้อยู่ในระดับสูง

๔. การศึกษาค่า ผู้ที่อยู่ในแหล่งเสื่อมโทรมมักจะมีการศึกษาค่า เพราะเป็นพวกใช้แรงงานเป็นส่วนใหญ่ รายได้จึงไม่แน่นอนมั่นคง ชีวิตมักจะมีแต่ให้ครอบครัวพอกิน พอใช้ ครอบครัวจึงไม่ค่อยได้คำนึงถึงการศึกษาของบุตร ประกอบกับส่วนมากเป็นบ้านที่ปลูกขึ้นเองอย่างไม่มีแบบแผน ไม่มีสำมะโนครัว มีจำนวนไม่น้อยที่ไม่เคยไปแจ้งที่อำเภอเมื่อคลอดบุตร เด็กจึงไม่มีสูติบัตร ทำให้เข้าโรงเรียนไม่ได้ หรือเข้าได้ยาก เช่น บริเวณสลัมคลองเตย ที่คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำการสำรวจเมื่อ พ.ศ. ๒๕๑๔ มีเด็กอายุ ๗ - ๑๕ ปี ไม่ได้เข้าเรียน ๒,๐๐๐ คน ประมาณ ๓๒ % ของครอบครัวที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่ทำการสำรวจ และในจำนวนนี้ประมาณครึ่งหนึ่งไม่เคยรับการศึกษาเป็นทางการในโรงเรียนเลย นอกจากนั้นเป็นพวกลาออกจากโรงเรียนก่อน ๑๕ ปี เพราะขาดระเบียบบ้านในการใช้เป็นหลักฐานในการเข้าเรียน ไม่มีที่เรียน ยากจน ทศนคติของบิดามารดาที่มีต่อการศึกษา (ไม่ค่อยเห็นความสำคัญ)

๕. ผลทางเศรษฐกิจ การที่มีแหล่งเสื่อมโทรม รัฐจึงต้องจัดสรรเงินจำนวนหนึ่งมาช่วยปรับปรุงบริเวณดังกล่าว ทำให้การพัฒนาบ้านเศรษฐกิจลดน้อยลง

๖. ปัญหาค่าความปลอดภัย เนื่องจากที่อยู่อาศัยต่ำกว่ามาตรฐาน ปลูกสร้างด้วยวัสดุที่ง่ายต่อการติดไฟ เสื่อมโทรม ฝุ่นผง ทางเข้าออกคดเคี้ยวและแคบไม่ได้สัดส่วนกับอาคารบ้านเรือน จึงเป็นอันตรายอย่างยิ่งหากเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้

ลักษณะ โขลา โดยเฉพาะเรื่องไฟไหม้ หากเกิดที่ใดมักจะลุกลามง่าย กินเนื้อที่กว้าง ทำให้คนซึ่งยากจนอยู่แล้วยิ่งยากจนลงไปอีก

จะเห็นได้ว่า บุคคลยิ่งขาดโอกาสทางสังคมมากเท่าใด ก็ย่อมเป็นบุคคลที่ควรได้รับความช่วยเหลือมากขึ้นเท่านั้น แต่การช่วยเหลือนั้นจะต้อง เป็นการช่วยเหลือที่เป็นไปทั้งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าที่เขาประสบอยู่ และการยกระดับความเป็นอยู่ของเขาไปด้วย จึงจะได้ชื่อว่าเป็นการช่วยเหลือที่เป็นไปโดยไม่สูญเปล่า

แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการขององค์กรที่ให้บริการครอบครัว ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการด้วยกัน การให้บริการใดจะเป็นการให้บริการที่มีคุณค่า และการให้บริการใดจะเป็นการสูญเปล่า จะต้องศึกษาวิเคราะห์กันอีก ข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางต่อไปนี้ เป็นเพียงข้อมูลพื้นฐานที่จะนำไปสู่การศึกษาให้ละเอียดลึกซึ้งต่อไปข้างหน้า

ตอนที่ ๓ การให้บริการขององค์กรที่ให้บริการครอบครัว

การให้บริการในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการแบบใด ๆ ก็ตาม จุดหมายปลายทางก็คือ ให้ผู้ขอรับบริการสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ผู้ขอรับบริการได้ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม แต่ในขณะเดียวกัน นักสังคมสงเคราะห์จะต้องคำนึงเสมอว่า การให้ความช่วยเหลือนั้น ๆ จะต้องเป็นไปในทางสร้างกำลังใจและให้สำนึกในความรับผิดชอบที่จะช่วยเหลือตนเอง เพราะการช่วยเหลือใด ๆ ก็ตามที่ช่วยโดยปราศจากจุดมุ่งหมายจะกลายเป็นการทำลายความรับผิดชอบหรือสร้างนิสัยที่เกียจคร้าน

การสังคมสงเคราะห์มิใช่เป็นการช่วยเหลือแก่บุคคลและครอบครัวในกรณีจิตใจ และสังคมเท่านั้น แต่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องจัดหาวิธีการบริการสังคมอื่น ๆ ที่สนองตอบ

ความต้องการและปัญหาของผู้ขอรับบริการด้วย

ผู้ขอรับบริการจะมาขอรับบริการด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวัง
ในบริการที่แตกต่างกัน ผู้ขอรับบริการบางคนอาจจะมาขอรับบริการโดยคำแนะนำของ
บุคคลอื่นหรือองค์กรอื่น จากการสัมภาษณ์ผู้มาขอรับบริการ พบว่า มาขอรับบริการโดย
การส่งมาจากหน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบส่ง เคราะห์อื่น ๆ เป็นส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ ๕๕.๕๕
รองลงมาคือ มาขอรับบริการจากคำแนะนำของเพื่อนบ้าน ร้อยละ ๒๐ ที่มาขอรับบริการ
ด้วยตนเอง ร้อยละ ๘

การให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการแบบใด ๆ ก็ตาม ในงานสังคม
สงเคราะห์เฉพาะรายถือว่าเป็นความพยายามที่จะจูงใจให้ผู้ขอรับบริการเลือกแนวทางที่
จะใช้ในการแก้ไขปัญหานั้น ปัญหาและความต้องการที่เขาแจ้งแก่นักสังคมสงเคราะห์
ในการพบกันครั้งแรกอาจจะเปลี่ยนไป ภายหลังจากการสัมภาษณ์อย่างมีวัตถุประสงค์ใน
ครั้งต่อ ๆ มา ฉะนั้นบริการที่เขาได้รับจึงอาจจะแตกต่างไปจากความต้องการในตอนแรก

การให้บริการในงานสังคมสงเคราะห์ ไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นบริการที่ให้เป็น
เงิน วัสดุ สิ่งของเสมอไป บริการที่ได้รับอาจจะคำแนะนำ คำปรึกษาหารือ คำ
ปลอบใจ หรือการให้กำลังใจ เป็นต้น เป็นที่ยอมรับกันในบรรดาผู้มีวิชาชีพสังคมสงเคราะห์
ว่าผู้ขอรับบริการแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์
บุคลิกภาพ และความต้องการต่าง ๆ ดังนั้น ผู้ขอรับบริการจึงควรได้รับการปฏิบัติด้วย
ในฐานะที่เขาเป็นมนุษย์คนหนึ่ง โดยเฉพาะ อันมีลักษณะแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ซึ่งมี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ยุพา วงศ์ไชย, "การศึกษาเปรียบเทียบทฤษฎีต่าง ๆ ในการสังคมสงเคราะห์
เฉพาะราย," ใน การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์, ยุพา วงศ์ไชย, บรรณาธิการ
(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิชิต, ๒๕๑๔), หน้า ๑๗.

เกียรติ ศักดิ์ศรี และมีคุณค่าในตัวของเขาเอง การนับถือในความเป็นมนุษย์นี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง. อันทำให้งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายมีคุณลักษณะพิเศษโดยเฉพาะ และยังเป็นปรัชญาพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นแก่ผู้มีวิชาชีพอีกด้วย และสิ่งเหล่านี้ทำให้การให้บริการถึง กว้างแล้วแตกต่างจากการกุศล

ตารางที่ ๒๑ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของความต้องการการช่วยเหลือ

ความต้องการการช่วยเหลือ	จำนวน	ร้อยละ
การเงิน	๑๖๘	๖๕.๖๒
วัสดุสิ่งของต่าง ๆ	๓๑	๑๒.๑๑
ที่อยู่อาศัย	๑๕	๕.๘๖
ค่าปรึกษาหารือและแนะนำ	๕๐	๑๙.๖๓
การรักษาพยาบาล	๒	๐.๗๘
รวม	๒๖๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๑ ผู้ขอรับบริการแจ่งแก่นักสังคมสงเคราะห์หา ต้องการความช่วยเหลือทางด้านการเงินเป็นส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ ๖๖ ความต้องการรองลงมา คือ ค่าปรึกษาหารือและแนะนำ ร้อยละ ๑๖

Stroop ให้ทัศนะว่า องค์การที่ให้บริการครอบครัวจะพิจารณาให้บริการด้านการเงินตามหลักการต่อไปนี้

๑. การให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อเป็นทุนในการศึกษาเป็นกรณีพิเศษ หรือการสันทนากการ หรือเพื่อการฝึกอาชีพ

๒. เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่จำเป็น หรือในกรณีที่ต้องไปขอรับบริการจากหน่วยงานอื่นเป็นการรีบด่วน

๓. ในกรณีที่ได้รับบริการด้านอื่นไปแล้ว เกิดความจำเป็น หรือปัญหาที่รีบด่วนเฉพาะหน้าขึ้น เช่น การเจ็บป่วย อาจให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน เพื่อป้องกันและระงับปัญหาที่ร้ายแรงและยุ่งยาก

บริการให้คำปรึกษาหารือก็เป็นบริการที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์การที่ให้บริการครอบครัว แต่มีใ้หมายความว่าการให้ความช่วยเหลือทางการเงินไม่จำเป็น การให้บริกาใด ๆ ก็ตาม จำเป็นจะต้องมีการให้คำแนะนำไปด้วยเสมอ เพราะเหตุว่าผู้ที่มาขอรับบริการ เป็นบุคคลที่มีปัญหาซึ่งไม่อาจจะแก้ไขปัญหาของเขาด้วยตนเองได้ จึงจำเป็นต้องมีที่ปรึกษาที่สมควรสงเคราะห์จะต้องให้คำแนะนำแก่เขาควบคู่ไปกับการให้บริการอย่างอื่นด้วย เพื่อให้เขาจะได้ช่วยตัวเองได้ในที่สุด

การให้บริการปรึกษาหารือและแนะนำ เป็นไปในรูปของการสนทนา แลกเปลี่ยนทัศนคติ ในรายที่มีปัญหาทางอารมณ์ที่ยุ่งยากมาก อาจต้องการคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น จิตแพทย์ เป็นต้น

การให้บริการทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย นักสังคมสงเคราะห์ผู้ให้บริการจะต้องมีขั้นตอนในการให้บริการ หรือกระบวนการในการจะให้บริการเช่นกัน มิใช่เพียงแต่ผู้ขอรับบริการมาแจ้งว่าต้องการอะไร หรือมีปัญหาอะไร นักสังคมสงเคราะห์ก็ได้ถามตามธรรมเนียมบ้าง แล้วก็ให้บริการ ให้ความช่วยเหลือไป ในการปฏิบัติงาน นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีหลักการที่ยึดถืออย่างซื่อใจ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดด้วยคือ

๑. ทำการศึกษาปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาความเดือดร้อน เพื่อจะได้หาแนวทางแก้ไขและป้องกันได้อย่างถูกต้อง

๒. ทำการตรวจสอบทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งในตัวของผู้ขอรับบริการ คือเขามีจุดเด่น มีความสามารถอย่างไร สมาชิกในครอบครัวของเขา รวมถึงสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่อยู่รอบตัวเขา ในองค์กร ในชุมชน ว่าทรัพยากรใดบ้าง หรือบริการใดบ้างที่จะนำมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันหรือบำบัดความต้องการ หรือปัญหาของเขาได้

๓. วางแผนแก้ไขปัญหหรือการให้บริการ ในขั้นนี้นักสังคมสงเคราะห์จะต้องรู้ว่าสิ่งใด บริการใด หรือบุคคลใดบ้างที่จะสามารถนำผู้ขอรับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหของเขา

๔. การให้บริการ ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีหน้าที่ที่จะให้บริการเป็นไปตามแผนการที่วางไว้ และอยู่ภายใต้ขอบเขตของแผนการที่วางไว้นั้น หรืออยู่ภายใต้วัตถุประสงค์ขององค์กร และของวิชาชีพด้วย

๕. การประเมินผล หรือการติดตามผล เพื่อดูว่าการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือสนองความต้องการ หรือสามารถจะแก้ไขปัญหของผู้ขอรับบริการได้มากน้อยเพียงไร มีข้อบกพร่องอยู่อย่างใด จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีการที่จะให้บริการ หรือให้ความช่วยเหลือตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ในบางกรณีนักสังคมสงเคราะห์จะดำเนินการด้วยการตัดสินใจของตนเอง ในกรณีที่ผู้ขอรับบริการไม่อาจจะตัดสินใจเองได้ แต่ทั้งนี้จะต้องเป็นไปในตอนแรก และเป็นความยินยอมของผู้ขอรับบริการด้วย เพราะมีฉะนั้นแล้ว ผู้ขอรับบริการก็จะพึ่งพานักสังคมสงเคราะห์อยู่ตลอดไป ไม่สามารถจะตัดสินใจด้วยตนเองได้ และยังเป็นการทำลายศักดิ์ศรีและความเป็นบุคคลของเขาเอง เป็นการนิคหลักการแห่งวิชาชีพอีกด้วย ในบางกรณีที่ผู้ขอรับบริการอาจจะตัดสินใจได้ด้วยตัวของเขาเอง เมื่อเขาได้รับคำแนะนำจากนักสังคมสงเคราะห์แล้ว และในหลาย ๆ กรณีที่ผู้ขอรับบริการตัดสินใจร่วมกับนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งบริการที่ผู้ขอรับบริการได้รับ ดังปรากฏในตารางที่ ๒๒ เป็นบริการที่เขาได้รับด้วยหลักการดังกล่าวแล้ว

ตารางที่ ๒๒ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของบริการที่ได้รับ

บริการที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
การเงิน	๑๖๘	๔๑.๕๘
วัสดุสิ่งของต่าง ๆ	๓๑	๑๓.๒๘
ที่อยู่อาศัย	๒	๐.๕๘
คำปรึกษาหารือและแนะนำ	๑๔๓	๓๕.๓๑
การรักษาพยาบาล	๑	๐.๒๕
การอุปการะบุตรชั่วคราว	๒๑	๕.๑๘
รวม	๔๐๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๒ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับบริการทางการเงิน คือ ร้อยละ ๔๑.๕๘ รองลงมาคือบริการคำปรึกษาหารือและแนะนำ ร้อยละ ๓๕.๓๑ บริการที่ได้รับเป็นวัสดุสิ่งของ ร้อยละ ๑๓.๒๘

จะเห็นว่าบริการที่ได้รับสูงกว่าที่ผู้รับบริการแจ้งแก่นักสังคมสงเคราะห์ โดยเฉพาะบริการคำปรึกษาหารือ การให้ความอุปการะแก่บุตร เป็นบริการที่เพิ่มขึ้น มาจากการสัมภาษณ์พบว่า ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและการประกอบอาชีพ ทำให้บุตรต้องถูกทอดทิ้งไว้แต่เพียงลำพัง ปัญหาความสัมพันธ์ของครอบครัวทำให้มารดาต้องหาเลี้ยงตนเองและลูก การที่เคยดูแลบุตรด้วยตนเองก็ไม่อาจจะทำได้อีกต่อไปเพราะต้องออกไปประกอบอาชีพ บริการอุปการะบุตรชั่วคราว จึงเพิ่มขึ้นมา และนับวันบริการนี้จะมี ความจำเป็นแก่ครอบครัวในเมืองใหญ่ ๆ มากขึ้น

อาจสรุปได้ว่า การให้บริการขององค์กรที่ให้บริการครบถ้วน นอกจากจะเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการแล้ว ยังสามารถที่จะสนองความต้องการและปัญหาที่นักสังคมสงเคราะห์คนพบจากการสัมภาษณ์แล้วอีกด้วย ซึ่งจะเห็นได้จากบริการที่ความต้องการและบริการที่เขาได้รับ นอกจากนี้ยังมีข้อมูลนี้อาจยืนยันถึงความสำเร็จในการให้บริการได้อีกคือ การที่ผู้รับบริการให้ความเห็นว่าเมื่อเขาได้รับบริการไปแล้ว ปัญหาของเขาลดน้อยลง ร้อยละ ๘๐.๑๘ และเห็นว่าบริการที่องค์กรให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของเขา ร้อยละ ๘๘ ดังปรากฏในตารางที่ ๒๓ และ ๒๔

ตารางที่ ๒๓ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของความรู้สึกของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาเมื่อได้รับบริการแล้ว

ความรู้สึกเกี่ยวกับปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาลดน้อยลง	๑๓๔	๘๐.๑๘
ปัญหาคงที่	๔๒	๑๘.๓๕
ปัญหาเพิ่มขึ้นเพราะว่าไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข	๑	๐.๔๖
รวม	๒๑๗	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒๔ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
บริการที่ให้เหมาะสมดีแล้ว	๒๑๒	๘๓.๓๐
บริการที่ให้ยังไม่เหมาะสมนัก	๕	๒.๓๐
รวม	๒๑๗	๑๐๐.๐๐

แต่อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่ให้ความเห็นไว้ดังกล่าวแล้วข้างต้น บริการที่เขาได้รับไปแล้วเหมาะสมกับความต้องการ และสามารถทำให้ปัญหาของเขาคล้อยลงไปแล้ว ผู้ขอรับบริการอาจจะมาหรือไม่มาติดต่อกับองค์กรก็ได้

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ขอจำกัดหลายประการ ผู้ศึกษาจึงได้เลือกที่จะศึกษาถึงเฉพาะลักษณะทางประชากรของผู้ขอรับบริการกับการมาขอรับบริการ เป็นประจำหรือเป็นครั้งคราวเท่านั้น ดังจะได้อธิบายไว้ในตอนที่ ๔

ตอนที่ ๔ การมาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว

การสังคมสงเคราะห์มุ่งหมายที่จะส่งเสริมและดำรงไว้ซึ่งความผาสุกสมบูรณ์ของประชาชน โดยไม่เลือกสัญชาติ ศาสนา หรือชั้นวรรณะ แต่คำนึงถึงปัญหาของบุคคลในสังคมเป็นสำคัญ ผู้มีปัญหเหล่านี้ต้องการกำลังใจสนับสนุน และต้องการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงทัศนคติ และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น เพื่อสามารถคลี่คลายปัญหาหรือบรรเทาความทุกข์ยาก เคืองร้อน ให้เบาบางลง จนกระทั่งสามารถช่วยตนเองได้ ไม่เป็นภาระแก่สังคมนิที่สุค^๑

เป้าหมายของการให้บริการในวงสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย ก็เพื่อจะทำให้เกิดความมั่นคง หรือเพื่อปรับปรุงการทำหน้าที่ทางสังคมของผู้มาขอรับบริการ การปรับตัวให้เข้ากับสังคม หรือการแก้ไขปรับปรุงบุคคลิกภาพ ให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ที่เขาเป็นอยู่เพื่อก่อให้เกิดความสมดุลย์ทางร่างกายและจิตใจ^๒

นั่นทนี่ ไชยสุค, "หลักทฤษฎีเบื้องต้นของการสังคมสงเคราะห์," เอกสารเผยแพร่วิชาการสาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๖), หน้า ๖.

^๒ Hamilton, Theory and Practice..., p. 237.

การให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ เป็นการกำหนดหน้าที่และบทบาทของทั้งผู้ให้ และผู้รับอย่างมีเงื่อนไข กล่าวคือ ผู้ให้บริการหรือนักสังคมสงเคราะห์ ในฐานะเป็นผู้แทน ขององค์กร จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับบุคคลที่มาขอรับบริการ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ระเบียบประเพณีต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ขอรับบริการ มีความรู้เกี่ยวกับบริการขององค์กรที่ นักสังคมสงเคราะห์ทำหน้าที่อยู่ และ แหล่งทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนนั้น ๆ รวมตลอดถึง เงื่อนไข หรือข้อตกลงที่มีร่วมกันระหว่าง ผู้ขอรับบริการและ นักสังคมสงเคราะห์

ดังนั้น ในการให้บริการ จึงจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ต่าง ๆ คือ มียุทธศาสตร์ที่ ให้บริการ โดยมีนักสังคมสงเคราะห์ซึ่งมีวิชาชีพ เป็นผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการในฐานะเป็น ผู้แทนขององค์กรที่เขาทำหน้าที่อยู่ เป็นองค์ประกอบแรก ประการต่อมาคือทรัพยากรของ องค์กร หรือของชุมชนที่สามารถนำมาสนองความต้องการ หรือปัญหาของบุคคลในสังคมหรือ ชุมชนนั้นได้ ประการที่สาม มีผู้ขอรับบริการซึ่งมีปัญหและต้องการความช่วยเหลือ ในขณะที่ เกี่ยวกันก็มีความยินดี และเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับนักสังคมสงเคราะห์ในค่านต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม การให้บริการจะประสบผลสำเร็จและสามารถบำบัดความต้องการ ของผู้ขอรับบริการได้ มิได้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบใดแต่เพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ทั้งหมดที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น การมียุทธศาสตร์ที่ให้บริการ มีนักสังคมสงเคราะห์ในฐานะเป็น ตัวแทนขององค์กรในการให้บริการ มีผู้มาขอรับบริการ แต่ถ้าหากปราศจากซึ่งทรัพยากรใน การจะนำมาใช้ประโยชน์ได้แล้ว บริการนั้น ๆ ก็ไม่อาจจะดำรงอยู่ได้ และเช่นเดียวกัน ใน การให้บริการ หากปราศจากผู้ขอรับบริการ หรือผู้ขอรับบริการไม่มาขอรับบริการด้วยประการ ใด ๆ ก็ดี การให้บริการก็ไม่อาจเป็นไปได้

จากผลการศึกษาผู้ขอรับบริการ ในองค์กรที่ให้บริการครอบครัวในสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้ขอรับบริการจำนวน ๘๐ % ต้องถูกปิดกรณี (closed case) ไป เพราะเหตุว่า ผู้ขอรับบริการไม่เต็มใจจะมาติดต่อกับองค์กร และผลการสำรวจองค์กรที่ให้บริการครอบครัว

และเด็กในอเมริกา พบว่า กรณีของผู้มาขอรับบริการถูกปิดไปด้วยสาเหตุเดียวกันถึง ๓๕-๔๕ %^๑

จากการศึกษาถึงสาเหตุของการมาขอรับบริการเป็นครั้งคราว ในองค์การที่ให้บริการครอบครัวนิวเจอร์ซีย์ ระหว่างปี ๑๙๖๐ - ๑๙๖๑ โดยการศึกษาเป็น ๒ ระยะ ๆ ละ ๔ เดือน พบว่า ผู้ยื่นความจำนงค์ขอรับบริการในองค์การที่ให้บริการครอบครัว ในระยะแรก รวมทั้งสิ้น ๙๖ ราย และระยะที่ ๒ จำนวน ๘๔ ราย ปรากฏว่า เปอร์เซนต์ของผู้มาขอรับบริการ เป็นประจำในระยะที่ ๒ สูงกว่าระยะที่ ๑ ในการศึกษานี้ ผู้ทำการศึกษาได้ใช้การสัมภาษณ์ ครั้งที่สามเป็นเกณฑ์ตัดสินการมาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว มีรายละเอียดดังนี้^๒

	จำนวนที่ยื่นความ จำนงค์ขอรับบริการ	ที่รับบริการเป็น ประจำ	ร้อยละ
ระยะที่ ๑	๙๖	๓๔	๓๕
ระยะที่ ๒	๘๔	๔๐	๔๗

จากการศึกษาดังกล่าวแล้วสรุปได้ว่า ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่ที่ไม่มารับบริการมีแนวโน้มที่จะใช้กลไกในการป้องกันตนเองต่าง ๆ เช่น การปฏิเสธ ไม่ยอมรับความเป็นจริง การโยนความผิดให้กับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีปฏิกิริยาต่อต้านนักสังคมสงเคราะห์ คาดหวังว่าจะได้รับการโดยไม่ยอมให้ความร่วมมือ ในขณะเดียวกัน ตัวนักสังคมสงเคราะห์ ก็เป็นสาเหตุอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ขอรับบริการไม่มารับบริการด้วย คือ การที่นักสังคมสงเคราะห์มิได้ให้ความกระจ่างในปัญหาที่เขาเผชิญอยู่^๓

^๑ Kadushin, Child Welfare Service, pp.89-90.

^๒ Ralph A. Garcea and Olive Irwin, "A Family Agency Deals with the Problem of Dropouts," in Social Case Work, 2 vol.ed. Cora Kasires (New York: Family Service Association of America, 1962), p.72.

^๓ Ibid, p.73.

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง "องค์การที่ให้บริการครอบครัวและผู้มาขอรับบริการ : การศึกษาการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย" กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ ๑ ไว้ว่า "เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้มาขอรับบริการกับการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติความเจ็บไขจนจนถึงที่สุด" ซึ่งผลการศึกษาก็ปรากฏอยู่ในตารางที่ ๒๕ ถึงตารางที่ ๓๖

ตารางที่ ๒๕ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของการมาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว พ.ศ. ๒๕๒๑

การรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นประจำ	๑๐๖	๔๘.๘๕
ครั้งคราว	๑๑๑	๕๑.๑๕
รวม	๒๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๕ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน ๒๑๗ ราย จากการสัมภาษณ์และการออกเยี่ยมบ้านผู้ที่มาขอรับบริการในองค์การ ดังแสดงไว้ในตารางที่ ๒ พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มาขอรับบริการในองค์การที่ให้บริการครอบครัวครั้งแรก และมาติดต่อกับองค์การความที่นัดหมายไว้กับนักสังคมสงเคราะห์อย่างสม่ำเสมอตั้งแต่ ๔ ครั้งขึ้นไป ซึ่งในที่นี้ถือว่า ผู้มาขอรับบริการดังกล่าวแล้ว เป็นผู้มาขอรับบริการเป็นประจำหรือการปฏิบัติความเจ็บไขจนจนถึงที่สุด มีจำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ส่วนผู้มาขอรับบริการที่มาติดต่อกับองค์การต่ำกว่า ๔ ครั้งหรือไม่เกิน ๓ ครั้ง ซึ่งเรียกว่า เป็นผู้มาขอรับบริการเป็นครั้งคราว มีอยู่ไม่ต่างจากผู้มาขอรับบริการเป็นประจำมากนัก คือ จำนวน ๑๑๑ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๑

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาลักษณะทางประชากรของผู้มาขอรับบริการถึงเรื่องความแตกต่างทางเพศของผู้มาขอรับบริการ พบว่า มีความแตกต่างในการมาขอรับบริการเป็นประจำและ เป็นครั้งคราว ในระหว่างเพศชายและเพศหญิง กล่าวคือ เพศชายส่วนใหญ่จะเป็นผู้มาขอรับบริการที่มาเป็นประจำ คือ ร้อยละ ๑๓.๓๖ เมื่อเทียบกับเพศชายที่มาขอรับบริการเป็นประจำ ร้อยละ ๖

ปรากฏว่า เพศหญิงส่วนใหญ่ จะเป็นผู้มาขอรับบริการเป็นประจำ คือ ร้อยละ ๔๓ ส่วนเพศหญิงที่มาขอรับบริการเป็นครั้งคราวมีร้อยละ ๓๘ ดังปรากฏตามตารางที่ ๒๖

ตารางที่ ๒๖ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดง อัตราส่วนร้อยละ ของ เพศที่มีต่อการมาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว

การรับบริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ประจำ	๕.๘๘ (๑๓)	๔๒.๘๖ (๘๓)	๔๘.๘๕ (๑๐๖)
ครั้งคราว	๑๓.๓๖ (๒๘)	๓๗.๗๘ (๘๒)	๕๑.๑๕ (๑๑๑)
รวม	๑๙.๒๔ (๔๒)	๘๐.๖๕ (๑๗๕)	๑๐๐.๐๐ (๒๑๗)

ตารางที่ ๒๗ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดง อัตราส่วนร้อยละของระดับอายุ
ที่มีต่อการมารับบริการเป็นประจำ หรือเป็นครั้งคราว

การมาขอรับบริการ	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๓๐ ปี	๓๑-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	สูงกว่า ๕๐ ปี	
ประจำ	๓.๖๘ (๘)	๒๒.๑๒ (๔๘)	๑๐.๖๐ (๒๓)	๖.๔๕ (๑๘)	๕.๘๕ (๑๓)	๔๘.๖๘ (๑๐๖)
ครั้งคราว	๓.๒๓ (๗)	๑๒.๔๔ (๒๗)	๑๐.๑๔ (๒๒)	๑๑.๕๒ (๒๕)	๑๓.๘๒ (๓๐)	๕๑.๑๕ (๑๑๑)
รวม	๖.๙๒ (๑๕)	๓๔.๕๖ (๗๕)	๒๐.๗๔ (๔๕)	๑๗.๙๗ (๓๘)	๑๙.๖๗ (๔๓)	๑๐๐.๐๐ (๒๑๗)

จากตารางที่ ๒๗ ผลการศึกษาพบว่า อายุกับการมาขอรับบริการเป็นประจำ และ
เป็นครั้งคราวมี ๒ ลักษณะ คือ มีทั้งความคล้ายคลึงและความแตกต่างกัน ผู้ขอรับบริการที่อยู่ใน
ในกลุ่มอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี และอายุระหว่าง ๓๐ - ๔๐ ปี การมาขอรับบริการเป็นประจำ
และเป็นครั้งคราวไม่แตกต่างกัน แต่ในกลุ่มอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี , ๔๑ - ๕๐ ปี
และที่สูงกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป มีความแตกต่างกันในการมาขอรับบริการเป็นประจำและ เป็น
ครั้งคราว

ผู้ขอรับบริการที่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี เป็นผู้มาขอรับบริการเป็นประจำเป็น
ส่วนใหญ่มาก คือร้อยละ ๒๒.๑๒ ผู้ขอรับบริการที่อยู่ในกลุ่มอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี และสูงกว่า ๕๐ ปี
ขึ้นไป ส่วนมากเป็นผู้ขอรับบริการเป็นครั้งคราว คือร้อยละ ๑๑.๕๒ และ ๑๓.๘๒ ตามลำดับ
หากศึกษาโดยส่วนรวมแล้วอาจกล่าวได้ว่า การมาขอรับบริการเป็นประจำและเป็นครั้งคราว
มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของผู้มาขอรับบริการบ้างเล็กน้อย.

ตารางที่ ๒๔ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของสถานภาพในครอบครัวกับการมาขอรับบริการ เป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว

การมารับบริการ	สถานภาพในครอบครัว								รวม
	หัวหน้าครอบครัว	คู่สมรสของหัวหน้าครอบครัว	บุตรของหัวหน้าครอบครัว	บุตรบุญธรรมหรือของหัวหน้าครอบครัว	ผู้อาศัยในของหัวหน้าครอบครัว	หลาน	พระ		
ประจำ	๒๗.๖๕ (๖๐)	๑๑.๐๖ (๒๔)	๓.๖๘ (๘)	๐.๖๖ (๑)	๐.๖๖ (๑)	๕.๐๗ (๑๑)	๐.๖๖ (๑)	๐	๔๘.๘๕ (๑๐๖)
ครั้งคราว	๓๐.๔๑ (๖๖)	๑๑.๘๘ (๒๖)	๓.๒๓ (๗)	๐	๑.๓๘ (๓)	๓.๒๓ (๗)	๐.๖๖ (๑)	๐.๖๖ (๑)	๕๑.๑๕ (๑๑๑)
	๕๘.๐๖ (๑๒๖)	๒๓.๐๔ (๕๐)	๖.๙๒ (๑๕)	๐.๖๖ (๑)	๑.๘๔ (๔)	๘.๓๐ (๑๘)	๐.๙๒ (๒)	๐.๖๖ (๑)	๑๐๐.๐๐ (๒๑๗)

จากตารางที่ ๒๔ ผู้ที่มีสถานภาพครอบครัวที่เป็นหัวหน้าครอบครัวและผู้อาศัยมีลักษณะที่แตกต่างกันคือ ผู้มาขอรับบริการที่เป็นหัวหน้าครอบครัว ส่วนใหญ่จะเป็นผู้มาขอรับบริการเป็นครั้งคราว คือ ร้อยละ ๓๐.๔๑ ที่มาขอรับบริการเป็นประจำ มีประมาณร้อยละ ๒๘ และผู้มาขอรับบริการที่มีสถานภาพเป็นผู้อาศัยในครอบครัว ส่วนใหญ่เป็นผู้มาขอรับบริการเป็นประจำ

จากการศึกษาภูมิหลังทางสังคมของผู้อาศัยในครอบครัว ส่วนใหญ่เป็นผู้มาขอรับบริการ และจะเป็นผู้ที่อาศัยอยู่กับครอบครัวในฐานะคนใช้

ตารางที่ ๒๕ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดง อัตราส่วนร้อยละของสถานภาพการสมรสกับภาวะมาขอรับบริการเป็นประจำ หรือเป็นครั้งคราว

การมารับบริการ	สถานภาพการสมรส				รวม
	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย	
ประจำ	๒, ๓๐ (๕)	๑๖, ๕๕ (๓๖)	๒๔, ๔๒ (๕๓)	๕, ๕๓ (๑๒)	๔๘, ๘๕ (๑๐๖)
ครั้งคราว	๕, ๘๘ (๑๓)	๑๕, ๓๕ (๔๒)	๑๕, ๖๗ (๓๘)	๑๐, ๑๘ (๒๒)	๕๑, ๑๕ (๑๑๑)
รวม	๗, ๒๕ (๑๘)	๓๑, ๙๐ (๗๘)	๓๙, ๐๙ (๘๓)	๑๕, ๖๓ (๓๘)	๑๐๐, ๐๐ (๒๑๗)

จากตารางที่ ๒๕ แสดงให้เห็นว่า ส่วนมากผู้ขอรับบริการมาขอรับบริการเป็นครั้งคราว และมีสถานภาพเช่นเดียวกับที่พบในประชาชนทั่วไป ส่วนผู้ขอรับบริการที่มีสถานภาพการสมรสที่หย่าร้าง จะมาขอรับบริการเป็นประจำมากกว่าครั้งคราว คือ ร้อยละ ๒๔.๔๒

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ผู้ขอรับบริการที่หย่าร้างส่วนใหญ่อยู่ในระดับอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี และมีบุตรไม่เกิน ๓ คน สาเหตุของการหย่าร้าง พบว่า ส่วนใหญ่คู่สมรสตกลงไปมีภรรยาใหม่ และไม่ได้สูญเสียเลี้ยงดูครอบครัว ทำให้ผู้ขอรับบริการเหล่านี้ต้องดิ้นรนหาวิถีทางเพื่อการมีชีวิตอยู่รอดในสังคม ในบางรายกำลังตั้งครรถ์และประสบปัญหาที่อยู่อาศัย การประกอบอาชีพพร้อม ๆ กัน บางรายถูกส่งตัวมาขอรับบริการในองค์การที่ให้บริการครอบครัวด้วยปัญหาไม่ต้องการบุตรในครรถ์ และมีความประสงค์จะทำแท้ง หรือยกบุตรให้แก่องค์การ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว เป็นตัวอย่างของผลจากการหย่าร้าง

การหย่าร้าง ได้ชื่อว่าเป็นการสิ้นสุดความสัมพันธ์หรือพันธะในการสมรสของคู่สมรส แต่ในขณะที่เดียวกันกับการสิ้นสุดความสัมพันธ์ ก็ก่อให้เกิดปัญหาอย่างอื่นตามมา การหย่าร้างโดยทั่วไปมีผลพอสรุปได้ดังนี้^๑ คือ

๑. ความสัมพันธ์

ก. ความสัมพันธ์ คนที่หย่าร้างมักจะถูกขู่มขู่ข่มขืนในแง่ร้ายต่าง ๆ โดยเฉพาะในสังคมเล็ก ๆ เช่น ชนบท การขู่มขู่ข่มขืนมีมาก ส่วนเพื่อน ๆ มีความโน้มเอียงจะเข้าข้างเพื่อน ๆ ของตน คนที่ไม่ใช่เพื่อนก็จะถูกตัดออกไป สภาพการณ์เช่นนี้แสดงความสัมพันธ์ของกลุ่มสังคมเดิมถูกทำลายลงไปเรื่อย ๆ และกลุ่มอื่นจะขึ้นมาแทนที่ตามความต้องการที่แตกต่างกันไป ส่วนมากผู้ที่หย่าร้างมักจะคิดว่าตนเป็นคนไม่ดี และรู้สึกว่าจะไม่สามารถจะมองหน้าใครได้

ผู้ที่หย่าร้างบางคน ในตอนแรกอาจไม่สามารถจะมีความสัมพันธ์กับคนอื่นได้ และบางสังคมผู้ที่หย่าร้าง ถูกบีบบังคับให้ปิดบังสภาพที่แท้จริงของการแต่งงาน แต่ถาการหย่าร้างมีมากขึ้น ความรู้สึกอยากปิดบังก็ลดน้อยลง อย่างไรก็ตาม สถานภาพของผู้ที่หย่าร้างก็ยังเป็นที่รังเกียจของสังคมอยู่นั่นเองไม่มากก็น้อย

ข. ความสัมพันธ์ ปัจจัยทางความสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และหญิงเป็นจำนวนไม่น้อยที่เมื่อถูกหย่าร้างก็ต้องหาเลี้ยงตัวเอง จัสสัน ที. แลนคิส ทำการศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวของคู่สมรสจำนวนหนึ่ง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เขาค้นพบว่า เงินเป็นปัญหาสำคัญของคู่สมรส เพราะเงินทำให้อารมณ์แปรปรวนได้ง่าย และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการหย่าร้าง และส่วนใหญ่ลูกมักจะถูกอยู่กับแม่ ถ้าแม่เป็นฝ่ายถูก ปกติกษารายมักจะมีหน้าที่หาเลี้ยงลูกหากสามีไม่ส่งเสีย เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของหญิงหม้ายในการเลี้ยงลูก

แต่อาจหึงนั้นเกิดทางานไม่ได้ก็จะ เป็นภาวะแก่งสังคม และอาจทำให้เกิดปัญหาสังคมได้มากมาย เช่น อาชญากรรม เด็กกระทำผิด โสเภณี ฯลฯ หรือฝ่ายชายให้ค่าเลี้ยงดูไม่เพียงพอ ก็จะทำให้หญิงนี้และลูกอยู่อย่างยากแค้น และไม่สามารถจะเลี้ยงดูลูกได้เต็มที่

ค. การปรับตัวในเรื่องเพศ ปัญหาเรื่องความต้องการทางเพศ เป็นปัญหาพื้นฐานที่สำคัญที่สุดปัญหาหนึ่งที่คนหย่าร้างต้องเผชิญ ถ้ามีความรู้สึกเครียดทางอารมณ์ ก็อาจจะลดความรู้สึกใค้ควยการหันไปสนใจในบางสิ่ง ไม่ว่าจะเป็นงานด้านกีฬา ดนตรี การงาน หรืออื่น ๆ การหาสิ่งทดแทนจะสามารถผ่อนคลายความตึงเครียดได้มาก

หญิงที่หย่าร้างมักจะมีวิธีการปรับตัวที่แตกต่างกัน บางคนก็ออกมาในรูปแบบของการลี้ภัย เป็นคนแบบที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย แต่บางคนแม้จะหย่าร้างมาเป็นเวลานานก็ไม่ปรากฏว่าไปมีความสัมพันธ์ทางเพศกับใครเลย ส่วนมากชายที่หย่าร้างจะมีท่าทีในเรื่องเพศมากกว่าหญิง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลังของแต่ละบุคคล

ง. การเปลี่ยนอุปนิสัย คู่สมรสที่มีการหย่าร้าง จะต้องทิ้งนิสัยที่เคยทำมาจนชิน และสร้างนิสัยใหม่ ๆ บางคนก็ไม่อาจทิ้งนิสัยที่เขาเคยทำมาจนจำใจในชั่วระยะเวลาอันสั้น เช่น เคยมีภรรยาทำให้เคยมีภรรยาเป็นคู่คิด ก็ต้องคิดเอง ทำเอง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เมื่อต้องมีสถานภาพใหม่ มีวิถีชีวิตบางอย่างที่ไม่เหมือนเดิม จึงจำต้องมีการสร้างนิสัยใหม่ ๆ ขึ้นมา ซึ่งในที่สุดบุคคลิกภาพของบุคคลนั้นจะเปลี่ยนไปโดยจะรับเอานิสัยใหม่ ๆ เข้าไปแทนที่นิสัยเก่า ๆ เช่น อาจชอบอยู่เป็นโสด รู้สึกมีอิสระเสรีภาพ ไม่ต้องรับผิดชอบอะไร เป็นต้น

จ. สถานภาพและบทบาทการเปลี่ยน การหย่าร้างก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สถานภาพและบทบาท เช่น ภรรยาต้องไปใช้สกุลเดิมของตน ความสัมพันธ์ระหว่างญาติก็อาจจะไม่เหมือนเดิม หรือในบางกรณีพ่อแม่ฝ่ายหญิงจะทำตัวไม่ถูก เมื่อลูกสาวของตนเกิดไปไค้สามีใหม่ เป็นต้น

ฉ. ความทุกข์ทรมานใจ ซึ่งอาจจะทำให้เห็นชีวิตการแต่งงานเป็นสิ่งที่เบียดทุกข์และไม่ยอมเผชิญอีกต่อไป

๒. กานักว้เด็ก

ก. ลูกของผู้นี้หย่าร้าง ลูกเคยชินต่อสภาพพ่อแม่ให้ความรักความอบอุ่นและมีคนแก่เขา แต่ความสัมพันธ์แบบนี้ต้องถูกทำลายไป เป็นการทำลายความสัมพันธ์แบบกลุ่มประมุขที่มีผลกระทบกระเทือนต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล เช่น เด็กที่เคยนิยมพ่อแม่ในเรื่องคำนิยม อารมณ์ แบบของความประพฤติ ที่ช่วยให้เด็กมีบุคลิกภาพ แต่เมื่อหน่วยของครอบครัวถูกทำลายลง ลูก ๆ บางครั้งก็ไม่ทราบว่าหันหน้าไปพึ่งใคร ซึ่งอาจจะทำให้เขาผิดหวังและมีเรื่องที่ทำให้สะเทือนใจ

มีเหมือนกันที่เด็กอาจจะเกิดความรู้สึกแปลกกภัยเมื่อพ่อหรือแม่แต่งงานใหม่ แต่บ้านใหม่ก็ไม่อาจจะแทนบ้านเก่าได้ดั่งนัก โดยเฉพาะลูกที่โตพอรู้เรื่องอะไร ในระยะแรก ๆ อาจจะรู้สึกว้าแม่เลี้ยงหรือพ่อเลี้ยง เป็นคนแปลกหน้า ถ้าหากแม่เลี้ยงหรือพ่อเลี้ยงทำให้รู้สึกไม่แปลกกภัยไม่มีความรักต่อเขา จะทำให้เด็กนึกถึงความรักความอบอุ่นของพ่อหรือแม่ที่แท้จริง ซึ่งจะยิ่งทำให้เกิดความต้องการความรักของพ่อแม่ที่แท้จริงมากขึ้น ถ้าเด็กไม่ได้อย่างหวัง จะเกิดความทรมานใจและว้าเหวอย่างมาก

ความรู้สึกไม่มั่นคง ไม่มีความอบอุ่น จะเห็นได้ชัดในเด็กที่บ้านแตก เด็กที่ประพฤติตัวเหลวไหล อาชญากร วัยรุ่น การประพฤติผิดทางเพศ และการเป็นเด็กจรจัด เป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนมาก เพราะ เป็นปัญหาที่เด็กพยายามต่อสู้กับความดีและความชั่ว ซึ่งในที่สุดเด็กอาจจะไม่พยายามต่อสู้ต่อไปหรือเผชิญต่อไป อย่างไรก็ตาม การที่เด็กประพฤติผิดกฎเกณฑ์ของสังคมอาจจะไม่ใช่เป็นผลของการหย่าร้างเสมอไป เพราะอาจจะเป็นผลจากการที่ครอบครัวไม่มีความสุขมากกว่า และการหย่าร้างเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทีหลัง แต่การหย่าร้างก็มิผลทำให้เด็กขาดความมั่นคง ความปลอดภัย

ข. การปรับตัวของเด็ก หลังจากหย่าร้างลูกมักจะอยู่กับแม่ ซึ่งมีผลกระทบกระเทือนต่อบุคลิกภาพของเด็ก เพราะปกติทั้งพ่อและแม่จะเป็นคนอบรมเด็ก และเด็กก็เรียนรู้บทบาทจากพ่อและแม่จะเป็นแบบฉบับสำหรับชีวิตผู้ใหญ่ แต่ถ้าวเผลอแต่แม่ ซึ่งแม่เองก็ทำตัวแทนพ่อไม่ได้ บทบาทหรือแนวความประพฤติของพ่อจึงมีขึ้นได้ยาก ถ้าเด็กขาดพ่อ

ค. ความจงรักภักดี เด็กที่พ่อแม่หย่ากัน เด็กอาจจะรู้สึกว่าคุณแม่ใจแคบ โดยแต่ละฝ่ายพยายามพรากเขาให้ไปอยู่กับอีกฝ่ายหนึ่ง ความรู้สึกแบบนี้จะทำให้เกิดความมั่นคงทางอารมณ์ของเด็กลดลง โดยทั่วไปลูกชายมักจะมีแนวโน้มจะเป็นฝ่ายแม่ และแม่ส่วนมากก็พยายามพุดให้ลูกเห็นอกเห็นใจ ซึ่งจะทำให้ไม่ชอบพ่อก่อน ส่วนลูกสาวมักจะเห็นอกเห็นใจ พ่อและ อาจจะเห็นว่าแม่ไม่ลูก แต่โดยทั่วไปเด็กทั้งสองจะมีความใกล้ชิดกับแม่มากกว่าพ่อ แม่จึงมีอิทธิพลใ้มน้าวจิตใจเด็กได้มากกว่า และในกรณีที่ครอบครัวไม่มีความสุข ลูกสาวและลูกชายมักจะ เข้าข้าง แม่มากกว่าพ่อ

ง. การปรับตัวเข้ากับกลุ่ม หลังการหย่าร้าง ความรู้สึกไม่มั่นคงจะฝังแน่นในจิตใจเด็ก และถ้าปรับตัวไม่ได้ตั้งแต่เด็ก ก็อาจจะติดตัวมาจนโต มีบางกรณีที่เกิดจากความสะเทือนใจอย่างแรงตลอดเวลา พอโตขึ้นเขาก็มีสภาพที่ไม่เป็นระเบียบ เช่น คั่งจืด ซากเรียน เป็นต้น การที่พ่อแม่หย่าร้าง จรรยาอันนี้อาจจะติดตัวเด็กไป เมื่อเขาเป็นผู้ใหญ่ เป็นการถ่ายทอดจากชั่วอายุหนึ่ง ไปยังอีกชั่วอายุหนึ่ง เด็กอาจจะนำไปปฏิบัติได้เมื่อเขามีครอบครัว

ดังนั้น ผู้ที่มีสถานภาพการสมรสที่หย่าร้าง จึงมาสู่องค์การที่ให้บริการครอบครัว เป็นส่วนใหญ่ และในจำนวนนี้ก็เป็นผู้มาขอรับบริการเป็นประจำซึ่งมีอัตราส่วนสูงกว่าผู้มาขอรับบริการเป็นครั้งคราวด้วย

ตารางที่ ๓๐ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดง อัตราส่วนร้อยละของจำนวน บุตรกับการมาขอรับบริการเป็นประจำ หรือเป็นครั้งคราว

การมารับบริการ	จำนวนบุตร					รวม
	ไม่มีบุตร	๑-๓ คน	๔-๖ คน	๗-๙ คน	มากกว่า๑๐คน	
ประจำ	๓.๐๒ (๖)	๓๓.๑๖ (๖๖)	๑๑.๐๕ (๒๒)	๓.๕๒ (๗)	๐	๕๐.๗๕ (๑๐๑)
ครั้งคราว	๔.๐๒ (๘)	๒๓.๖๒ (๔๗)	๑๓.๐๗ (๒๖)	๗.๐๓ (๑๔)	๑.๕๑ (๓)	๔๘.๒๕ (๙๘)
รวม	๗.๐๔ (๑๔)	๕๖.๗๘ (๑๑๓)	๒๔.๑๒ (๔๘)	๑๐.๕๕ (๒๑)	๑.๕๑ (๓)	๑๐๐.๐๐ (๑๙๙)

จากตารางที่ ๓๑ ผู้ขอรับบริการมีบุตรมาก มิได้หมายความว่าจะทำให้เป็น
ผู้มาขอรับบริการเป็นประจำเสมอไป ผู้ขอรับบริการที่ไม่มีบุตร และมีบุตรตั้งแต่ ๔ คน
ขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นผู้มาขอรับบริการเป็นครั้งคราว ตรงกันข้าม ผู้ขอรับบริการที่มี
บุตรจำนวน ๑ - ๓ คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ขอรับบริการเป็นประจำ คือ ร้อยละ ๓๓.๑๖

การสัมภาษณ์ผู้ขอรับบริการที่มีบุตร พบว่า ระดับการศึกษาของบุตรผู้ขอรับ
บริการที่ยังไม่เข้าโรงเรียน เนื่องจากอายุยังไม่เข้าเกณฑ์บังคับตามพระราชบัญญัติ
ประถมศึกษา ร้อยละ ๔๑.๒๑ กำลังเรียนอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๓๑ ส่วน
บุตรที่จบการศึกษาแล้ว มีร้อยละ ๔๒.๕๓ และในจำนวนบุตรที่จบการศึกษาแล้วนี้ วาง
งานอยู่ ร้อยละ ๑๗ บุตรของผู้ขอรับบริการที่ประกอบอาชีพแล้ว ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง
คือ ร้อยละ ๔๐

จากข้อมูลดังกล่าวแล้ว อาจกล่าวได้ว่า บุคคลที่มาขอรับบริการในองค์การ
ที่ให้บริการครอบครัว และกลายมาเป็นผู้ขอรับบริการ อาจจะได้รับบริการ หรือไม่
ได้รับบริการก็ได้ เพราะเหตุว่า มีการติดต่อกับองค์การที่ให้บริการ โดยมีการสัมภาษณ์
ระหว่างผู้ขอรับบริการและนักสังคมสงเคราะห์ไม่เกิน ๓ ครั้ง

การเลี้ยงดูบุตรของผู้ขอรับบริการเป็นไปอย่างตามยถากรรม ไม่ได้มีการ
เตรียมการสำหรับอนาคตของบุตร และผู้ขอรับบริการเหล่านี้อาจจะเป็นผู้ขอรับบริการใน
หลาย ๆ องค์การในเวลาเดียวกันก็ได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๓๑ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของระดับ
การศึกษา กับ การมาขอรับบริการเป็นประจำ หรือเป็นครั้งคราว

การรับบริการ	ระดับการศึกษา						รวม
	ไม่รู้อ่านหนังสือ ไม่เคยเขา เรียน	อ่านออก เขียนไค ไม่จบ ประถม ศึกษา	จบชั้น ประถม ศึกษา	จบชั้น มัธยม ศึกษา	จบชั้น มัธยม ศึกษา สามัญ อาชีพ	อุดมศึกษา	
ประจำ	๒.๘๕ (๑๘)	๘.๗๒ (๑๕)	๒๒.๓๓ (๕๘)	๕.๕๓ (๑๒)	๑.๘๒ (๒)	๑.๘๒ (๑)	๔๘.๘๕ (๑๐๖)
ครั้งคราว	๑๑.๘๘ (๒๒)	๑๐.๑๘ (๒๒)	๒๓.๐๘ (๕๑)	๘.๖๑ (๑๐)	๑.๘๒ (๒)	๑.๘๒ (๑)	๕๑.๑๕ (๑๑๑)
รวม	๑๔.๘๓ (๘๐)	๑๘.๙๐ (๘๑)	๔๕.๓๓ (๑๐๘)	๑๑.๑๘ (๒๒)	๑.๘๘ (๘)	๑.๘๒ (๒)	๑๐๐.๐๐ (๒๑๗)

จากตารางที่ ๓๑ ระดับการศึกษากับการมาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็น
ครั้งคราว มี ๓ ลักษณะ คือ ผู้ขอรับบริการที่ไม่ได้เรียนหนังสือ หรือเรียนแค่ไม่จบชั้น
ประถมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นผู้มาขอรับบริการเป็นครั้งคราว ผู้ขอรับบริการที่ระดับ
การศึกษาจบชั้นประถมศึกษาส่วนใหญเป็นผู้มาขอรับบริการเป็นประจำ คือ ร้อยละ ๒๒.๓๓
ส่วนผู้ขอรับบริการที่ระดับการศึกษาจบชั้นประถมศึกษาขึ้นไป มาขอรับบริการเป็นประจำ
และเป็นครั้งคราวในลักษณะคล้ายคลึงกัน

ตารางที่ ๓๒ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของอาชีพ ที่การมาขอรับบริการเป็นประจำ หรือเป็นครั้งคราว

การมารับบริการ	อาชีพ											รวม
	นักเรียน นักศึกษา	รับราชการ	เกษตรกร	ค้าขาย	ลูกจ้าง	กรรมกร	แม่บ้าน	ว่างงาน	รับจ้าง	ข้าราชการ	นักบวช	
ประจำ	๐.๘๖ (๑)	๐.๘๖ (๑)	๐	๑๘.๓๕ (๓๒)	๑๖.๕๕ (๓๖)	๑.๘๘ (๔)	๕.๐๓ (๑๑)	๕.๖๘ (๒๑)	๐	๐	๐	๘๘.๘๕ (๑๐๖)
ครั้งคราว	๐.๘๖ (๑)	๐	๐.๕๒ (๒)	๑๓.๐๕ (๓๓)	๑๖.๑๓ (๓๕)	๘.๑๕ (๕)	๑.๓๘ (๓)	๕.๒๒ (๒๐)	๐.๘๖ (๑)	๐.๕๒ (๒)	๐.๘๖ (๑)	๕๑.๑๕ (๑๑๑)
รวม	๐.๕๒ (๒)	๐.๘๖ (๑)	๐.๕๒ (๒)	๓๑.๔๐ (๖๕)	๓๒.๖๘ (๗๑)	๑๐.๐๓ (๑๓)	๖.๔๕ (๑๔)	๑๐.๙๐ (๔๑)	๐.๘๖ (๑)	๐.๕๒ (๒)	๐.๘๖ (๑)	๑๐๐.๐๐ (๒๑๗)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ ๓๒ อาชีพของผู้ขอรับบริการ ที่มาขอรับบริการเป็นประจำ หรือ เป็นครั้งคราวในอัตราส่วนที่ไม่แตกต่างกันนัก อาชีพค้าขาย กรรมกร และผู้ขอรับบริการ ที่มีอาชีพแม่บ้านมีความแตกต่างกันในการมาขอรับบริการบ้าง ผู้มีอาชีพค้าขายส่วนใหญ่มาขอรับบริการเป็นประจำ จากการศึกษา ผู้ขอรับบริการที่มีอาชีพค้าขาย ส่วนใหญ่ เป็นการค้าขายหยาบเร่หรือค้าขายของเล็ก ๆ น้อย ๆ มีรายได้วันละประมาณ ๒๐ - ๓๐ บาท การหยุดค้าขายก็หมายถึงการขาดรายได้ที่จะมาจุนเจือในครอบครัว

ผู้ขอรับบริการที่มีอาชีพกรรมกรก็เช่นเดียวกัน ส่วนใหญ่คือ ร้อยละ ๘.๑๕ เป็นผู้ขอรับบริการเป็นประจำ ก็อาจจะโดยเหตุผลเดียวกันดังกล่าวแล้ว ส่วนผู้มาขอรับบริการเป็นประจำส่วนมากคืออาชีพแม่บ้าน ร้อยละ ๕.๑๗ สาเหตุที่แม่บ้านมาขอรับบริการเป็นประจำมากกว่าอาชีพแม่บ้านที่มาขอรับบริการเป็นประจำ ก็ เพราะแม่บ้านสามารถที่จะปลีกเวลามาตามที่นักสังคมสงเคราะห์นัดหมายได้ติดต่อกันทุกครั้ง เนื่องจากไม่ต้องมีภาระในการประกอบอาชีพ

ในขณะที่เดียวกันผู้ขอรับบริการที่ว่างงาน กลับมีอัตราส่วนในการมาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็นประจำที่ไม่แตกต่างกัน คือ ร้อยละ ๕ การว่างงาน น่าจะเป็นสิ่งจูงใจในการที่จะทำให้ผู้ขอรับบริการมาขอรับบริการอย่างสม่ำเสมอ แต่ข้อเท็จจริงที่ปรากฏมิได้เป็นเช่นนั้น เพราะฉะนั้น การที่จะเพ่งเล็งสาเหตุการขาดหายไปของผู้ขอรับบริการเฉพาะตัวผู้ขอรับบริการ ก็เป็นสิ่งที่ไม่ยุติธรรม เราจะต้องหันกลับมาดูที่ตัวบุคคลที่ให้บริการ หรือนักสังคมสงเคราะห์ วิธีการที่ให้บริการ เทคนิคของนักสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนบริการขององค์การและสิ่งประกอบอื่น ๆ ด้วย

Anne Shyne ได้กล่าวไว้ถึงการขาดหายไปของผู้มาขอรับบริการ ในส่วนที่เกี่ยวกับนักสังคมสงเคราะห์และองค์การที่ให้บริการว่า "อาจจะเป็นเพราะการที่นักสังคมสงเคราะห์มิได้ให้ความกระจ่างในปัญหาที่ผู้ขอรับบริการเผชิญอยู่ เหมือนที่ตัวผู้ขอรับบริการมองเห็นและเผชิญปัญหานั้น ๆ อยู่ รวมตลอดทั้งการที่นักสังคมสงเคราะห์ได้ละเลยที่จะบอก

ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับความคาดหวัง ขององค์การของนักสังคมสงเคราะห์และผู้ขอรับบริการซึ่งมีต่อกัน และการบอกให้ทราบถึงบริการที่องค์การจัดให้แก่ผู้มาขอรับบริการ"

การวางแผนงานนอกจากจะเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจแล้ว ยังอาจนำไปสู่ความขัดแย้งในครอบครัว การวางแผนงานอาจเป็นผลของความเจ็บป่วย การไร้ความสามารถของบุคคล หรือการจ้างงานนั้นสิ้นสุดลง อย่างไรก็ตาม ปัญหาการวางแผนงานก็เป็นปัญหาอย่างหนึ่งที่ผู้ขอรับบริการต้องการความช่วยเหลือ

บริการที่ให้แก่อุขอรับบริการที่วางแผนงาน จึงเป็นการให้บริการที่ช่วยบำบัดความต้องการเฉพาะหน้าเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน โดยอาจจะให้ความช่วยเหลือเป็นวัสดุสิ่งของที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิต เช่น ข้าวสาร อาหารกระป๋อง เป็นต้น หรือให้ความช่วยเหลือเป็นเงินช่วยค่าครองชีพ การให้ความช่วยเหลือในระยะยาว จำเป็นจะต้องมีตามมาด้วย อาจจะได้โดยการให้เป็นทุนฝึกอาชีพ หรือทุนประกอบอาชีพ ตามความสามารถและความถนัด หรือการส่งไปขอรับบริการจากหน่วยจัดหางาน

การให้บริการแก่บุคคลเหล่านี้ จำเป็นที่ต้องกระทำโดยทันที เพราะเขาอาจจะวางแผนงานมาเป็นเวลานานก่อนที่จะมาขอรับบริการจากองค์การ การทิ้งช่วงเวลาในการให้บริการเป็นเวลาที่ยาวนาน อาจเป็นสาเหตุอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ขอรับบริการที่วางแผนงานหายไปจากองค์การและบุคคลเหล่านี้จะหมุนเวียนไปขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น ๆ เรื่อยไป โดยปราศจากผู้รับผิดชอบ

ตารางที่ ๓๓ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของ
รายได้กับการมาขอรับบริการ เป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว

การมาขอรับบริการ	รายได้ต่อเดือน							รวม
	ไม่มี รายได้	ไม่เกิน ๕๐๐ บาท	๕๐๐- ๑๐๐๐ บาท	๑๐๐๑- ๑๕๐๐ บาท	๑๕๐๑- ๒๐๐๐ บาท	๒๐๐๑- ๒๕๐๐ บาท	๒๕๐๑- ๓๐๐๐ บาท	
ประจำ	๑๔.๓๕ (๓๒)	๑๓.๐๕ (๓๓)	๑๓.๓๖ (๒๕)	๓.๒๓ (๓)	๐	๐.๘๖ (๑)	๐	๔๘.๘๕ (๑๑๖)
ครั้งคราว	๑๑.๐๖ (๒๔)	๑๖.๑๓ (๓๕)	๑๓.๕๑ (๓๘)	๔.๖๑ (๑๑)	๐.๕๒ (๒)	๐.๘๖ (๑)	๐.๘๖ (๑)	๕๑.๑๕ (๑๑๑)
รวม	๒๕.๔๑ (๕๖)	๓๓.๑๘ (๗๒)	๓๐.๘๗ (๖๓)	๗.๘๔ (๑๓)	๐.๕๒ (๒)	๑.๗๒ (๒)	๐.๘๖ (๑)	๑๐๐.๐๐ (๒๑๗)

จากตารางที่ ๓๓ ผู้มีรายได้ระดับต่าง ๆ กัน ส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึง
กันในการเป็นผู้มาขอรับบริการเป็นประจำ หรือเป็นครั้งคราว แต่อย่างไรก็ตาม จาก
การพิจารณาในกลุ่มผู้มีรายได้บางกลุ่ม คือ ผู้มีรายได้ ๕๐๐ - ๑๐๐๐ บาท ส่วนใหญ่
ร้อยละ ๑๓.๕๑ เป็นผู้มาขอรับบริการเป็นครั้งคราว ส่วนผู้มาขอรับบริการเป็นประจำ
มีร้อยละ ๑๓.๓๖ ซึ่งลักษณะนี้ตรงกันข้ามกับผู้ไม่มีรายได้ พบว่า ร้อยละ ๑๕ เป็นผู้
มาขอรับบริการเป็นประจำ ส่วนที่มาขอรับบริการเป็นครั้งคราว ร้อยละ ๑๑.๐๖ แต่
เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วก็เท่ากับไม่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้ของผู้มาขอรับ
บริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว

เป็นที่น่าสังเกตว่าการที่ผู้ไม่มีรายได้มาขอรับบริการเป็นประจำมากกว่าเป็นครั้งคราว หากจะนำเอาอาชีพของผู้รับบริการตาม ตารางที่ ๓๒ มาพิจารณาแล้วจะพบว่าผู้ขอรับบริการที่มีอาชีพเหมือนกับผู้ที่ว่างงาน คือผู้ไม่มีรายได้ ดังนั้น อัตราส่วนร้อยละของผู้มาขอรับบริการเป็นประจำที่ไม่มีรายได้ จึงสูงกว่าผู้มาขอรับบริการเป็นครั้งคราว

ตารางที่ ๓๔ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของที่อยู่ปัจจุบันกับการมาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว

การมาขอรับบริการ	ที่อยู่ปัจจุบัน		รวม
	กรุงเทพมหานคร	ต่างจังหวัด	
เป็นประจำ	๔๕.๖๒ (๔๔)	๓.๒๓ (๗)	๔๘.๘๕ (๑๐๖)
ครั้งคราว	๔๗.๑๑ (๑๐๒)	๔.๑๕ (๕)	๕๑.๑๕ (๑๐๗)
รวม	๕๖.๖๒ (๒๑๑)	๗.๓๘ (๑๒)	๖๔.๐๐ (๒๑๓)

จากตารางที่ ๓๔ ผู้มาขอรับบริการที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดมาขอรับบริการเป็นประจำและเป็นครั้งคราวด้วยอัตราส่วนร้อยละที่ไม่แตกต่างกันมากนัก จึงไม่อาจกล่าวได้ว่าที่อยู่อาศัย จะเป็นเหตุที่ทำให้ผู้ขอรับบริการมาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว

ผู้ขอรับบริการที่มีที่อยู่อาศัยในต่างจังหวัด ส่วนใหญ่เป็นจังหวัดที่อยู่ใกล้กับกรุงเทพมหานคร เช่น นนทบุรี ปทุมธานี อยุธยา สมุทรปราการ เป็นต้น จากการสัมภาษณ์ผู้มาขอรับบริการเหล่านี้ ทราบว่าผู้ขอรับบริการที่ไม่ยินดีมาติดต่อกับองค์การตามที่นัดหมายได้ เนื่องจากบ้านอยู่ไกลและไม่มีเวลา มีอยู่ร้อยละ ๑.๐๔ ซึ่งบุคคลเหล่านี้กลายเป็นผู้มาขอรับบริการเป็นครั้งคราว

ตารางที่ ๓๕ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดง อัตราส่วนร้อยละของลักษณะที่อยู่อาศัย กับการมาขอรับบริการ
เป็นประจำ หรือเป็นครั้งคราว

ผู้ขอรับบริการ	ลักษณะที่อยู่อาศัย										รวม	
	บ้านและ ที่ดินของ ตนเอง	บ้านของ ตนเอง แต่ปลูก ในที่เช่า	บ้านเช่า	ห้องเช่า	อาศัยอยู่ อื่นอยู่	บ้านของ ตนเอง แต่ปลูก ในที่สาธารณะ	บ้านพัก ราชการ	บ้านพัก คนงาน	อาคาร สงเคราะห์	วัด		เรือ
ประจำ	๑.๘๔ (๔)	๘.๒๕ (๑๘)	๑๑.๐๖ (๒๔)	๓.๒๓ (๗)	๒๐.๗๔ (๔๕)	๒.๓๐ (๕)	๐.๔๖ (๑)	๐.๕๒ (๒)				๔๘.๘๕ (๑๐๖)
ครั้งคราว	๒.๗๗ (๖)	๑๖.๕๕ (๓๖)	๑๐.๖๐ (๒๓)	๒.๗๗ (๖)	๑๓.๓๖ (๒๙)	๐	๒.๗๗ (๖)	๐	๐.๕๒ (๒)	๐.๕๒ (๒)	๐.๔๖ (๑)	๕๑.๑๕ (๑๑๑)
รวม	๔.๖๑ (๑๐)	๒๔.๘๘ (๕๔)	๒๑.๖๖ (๔๗)	๖.๐๐ (๑๓)	๓๔.๑๐ (๗๔)	๒.๓๐ (๕)	๒.๒๓ (๗)	๐.๕๒ (๒)	๐.๕๒ (๒)	๐.๕๒ (๒)	๐.๔๖ (๑)	๑๐๐.๐๐ (๒๑๗)

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ ๓๕ ผู้ขอรับบริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราวแตกต่างกันด้วย คือผู้ขอรับบริการที่มีบ้านของตนเอง แต่ปลูกในที่เขาส่วนใหญ่มาขอรับบริการเป็นครั้งคราว คือ ร้อยละ ๑๖.๕๕ ที่มาขอรับบริการเป็นประจำมีอยู่เพียง ร้อยละ ๘.๒ จากการสัมภาษณ์บุคคลเหล่านี้ พบว่ามีที่อยู่อาศัยในแหล่งเสื่อมโทรม กิ่งที่ไถ่กล้าไว้แล้ว ในตารางที่ ๑๒ และบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ขอรับบริการในหลาย ๆ องค์การพร้อมกัน โดยหมุนเวียนจากองค์การหนึ่ง บุคคลเหล่านี้มีความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองทรัพยากรด้วย

ผู้ขอรับบริการที่มีที่อยู่อาศัยในแหล่งเสื่อมโทรมดังกล่าวมาแล้ว มีทั้งบุคคลที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดแล้วอพยพเข้ามาหางานอาชีพทำ และที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครเองด้วย

ตารางที่ ๓๖ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยกับการมาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว

การมาใช้บริการ	สภาพแวดล้อม						รวม
	แหล่งการคา	หมู่บ้านจัดสรร	ชุมชนหนาแน่น (สลัม)	ทุ่งนา	สวน	สถานที่ราชการ	
เป็นประจำ	๑๘.๔๓	๗.๓๗	๑๔.๗๕	๓.๖๘	๒.๓๑	๒.๓๑	๔๘.๘๕
	(๔๑)	(๑๖)	(๓๒)	(๘)	(๕)	(๕)	(๑๐๖)
ครั้งคราว	๑๔.๗๕	๗.๓๗	๑๘.๔๓	๕.๕๓	๘.๖๑	๑.๕๖	๕๑.๑๕
	(๓๒)	(๑๖)	(๔๑)	(๑๒)	(๑๐)	(๑)	(๑๑๑)
รวม	๓๓.๑๘	๑๔.๗๔	๓๓.๑๘	๙.๒๑	๑๐.๙๑	๓.๘๗	๑๐๐.๐๐
	(๗๒)	(๓๒)	(๗๓)	(๒๑)	(๑๕)	(๖)	(๒๑๗)

ตารางที่ ๓๒ ถึงแม้อุชอร์รับบริการที่อยู่ในแหล่งการค้า จะมาขอรับบริการเป็นประจำสูงกว่าการมาขอรับบริการเป็นครั้งคราว ส่วนผู้ขอรับบริการที่อยู่อาศัยในชุมชนหนาแน่น (สลัม) เป็นผู้มาขอรับบริการเป็นครั้งคราว ร้อยละ ๑๘.๘๓ ซึ่งสูงกว่าที่มาขอรับบริการเป็นประจำ และผู้ขอรับบริการที่สภาพแวดล้อมเป็นส่วนและสถานที่ราชการ มารับบริการในลักษณะที่ตรงข้ามกัน แต่เมื่อเฉลี่ยแล้ว เป็นอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ไม่มีความแตกต่างกันในการมาขอรับบริการของผู้มีสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน

ตอนที่ ๕ ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสังคมสงเคราะห์

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า ในการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์นั้น จะต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีปัญหา ซึ่งไม่จำกัดเพศ วัย ความรู้ สถานภาพและบทบาท บุคคลที่มีหน้าที่ให้บริการหรือนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ มีสถานที่หรือองค์การที่ให้บริการที่มีทรัพยากรหรือที่ Perlman ได้แบ่งออกไว้เป็น ๔ ประการด้วยกัน คือ

๑. บุคคล บุคคลในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย หมายถึง มนุษย์ทั่วไป ไม่จำกัด เพศ วัย แตกต่างกันก็แต่เขาเหล่านั้น ประสบปัญหาต่าง ๆ อันเกิดจากตัวเอง หรือจากสิ่งแวดล้อมภายนอกประกอบกันทั้งสองอย่างจนไม่สามารถจะแก้ไขด้วยตนเองได้ จำต้องอาศัยความช่วยเหลือจากสถานสงเคราะห์ อันมีนักสังคมสงเคราะห์เป็นตัวแทนให้ความช่วยเหลือและนักสังคมสงเคราะห์นั้นต้องเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาอบรมในวิชานี้โดยเฉพาะ

วารุณี บิลทสันต์ และคนอื่น ๆ , "การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย,"

๒. ปัญหา ปัญหาในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้รับเกิดความทุกข์ร้อนไม่สบายใจ ปัญหาอาจเกิดขึ้นได้หลายกรณีด้วยกัน อาจเกิดจากตัวของเขาเอง หรือเกิดจากความนึกคิด หรือเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือเกิดจากฐานะทางเศรษฐกิจ หรือมีความต้องการอะไรแล้วไม่สมปรารถนา หรือขาดสิ่งจำเป็นในชีวิต หรือปัญหานั้นอาจเกิดจากตัวบุคคลนั้นเอง และสิ่งแวดล้อมภายนอก ประกอบกันทั้งสองอย่าง อันเป็นผลกระทบระเทือนความปกติสุขของมนุษย์ และประสบปัญหาที่ไม่สามารถจะแก้ไขด้วยตนเองได้

๓. สถานที่ สถานที่ในทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย หมายถึง สถานที่สงเคราะห์ต่าง ๆ หรือสถาบัน หรือองค์การสวัสดิภาพสังคมต่าง ๆ ซึ่งจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือบุคคลแต่ละคนที่มีปัญหาต่าง ๆ อันกระทบกระเทือนต่อความเป็นอยู่โดยปกติสุขของเขา และเขาไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเองได้ จำเป็นต้องมาขอความช่วยเหลือจากสถานสงเคราะห์ อันมีบุคคลที่มีวิชาชีพอทางกรให้ความช่วยเหลือในนามของสถานสงเคราะห์ ซึ่งเรียกว่านักสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย ปฏิบัติงานอยู่

สถานสงเคราะห์ย่อมมีทั้งสถานสงเคราะห์ของรัฐและเอกชน แต่ละแห่งย่อมมีนโยบาย โครงการ และหลักเกณฑ์ ตลอดจนขอบเขตของการให้ความช่วยเหลือ

๔. กระบวนการ กระบวนการในทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย หมายถึง กระบวนการในการแก้ปัญหา ซึ่งประกอบด้วย การติดต่อ และการกระทำต่อเนื่องกันโดยอาศัยมนุษยสัมพันธ์

ดังนั้น ในการที่จะศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการ จะต้องศึกษาทั้งตัวผู้ขอรับบริการ ปัญหาที่เขานำมา ความต้องการการช่วยเหลือของเขา รวมถึงบริการที่เขาได้รับ ว่าเป็นไปคามความต้องการ หรือสามารถแก้ไขปัญหาของเขาได้เพียงไร ดังมีรายละเอียดที่กล่าวไว้แล้วในตอนที่ ๑, ๒ และ ๓ นอกจากนี้ ยังจะต้องศึกษาถึงปัญหาขององค์การที่ให้บริการ และนักสังคมสงเคราะห์ที่ให้บริการด้วยจึงจะทำให้สามารถทราบถึงปัญหาและอุปสรรคโดยส่วนรวมได้

โดยปกติ ปัญหาขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสังคม จะมีใน ๔ ลักษณะใหญ่ ๆ คือ *

๑. ปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้าง ซึ่งเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการจัดแบ่งส่วนงาน และการกำหนดหน้าที่การงาน ทำให้มีปัญหาต่อไปนี้ คือ

- ก. การทำงานซ้ำซ้อน
- ข. หน้าที่การงานไม่ชัดเจน
- ค. ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร
- ฌ. ขาดการประสานงานที่ดีภายในองค์กร
- ง. ขาดระบบการควบคุมงานที่ดี
- จ. ไม่มีการกระจายอำนาจ

๒. ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งเกิดจากระบบการบริหาร และทำให้มีปัญหาต่อไปนี้คือ

- ก. ความขัดแย้งส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่
- ข. การแข่งขันชิงดีชิงเด่นกันระหว่างกลุ่มหรือระหว่างโครงการ ซึ่งมีลักษณะเป็นการทำลายอีกฝ่ายหนึ่ง
- ค. ขาดกลไกที่เหมาะสมในการยุติข้อขัดแย้ง
- ฌ. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อจุดมุ่งหมายขององค์กรน้อย
- ง. เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- จ. เจ้าหน้าที่ไม่พอใจในงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- ฉ. มีการป้องกันตนเองและต่อต้านผู้อื่นมาก
- ช. การขาดงานและอัตราการเข้าออกงานสูง

วิจิตร ระวังค์, "การปรับปรุงการบริการองค์กรเพื่อการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์," (กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ๒๕๒๒), หน้า ๔-๖.
(อัครสำเน)

ข. มีการแสดงความไม่พอใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน การมอบหมายงานและงานในหน้าที่ประจำและอย่างเปิดเผย

ณ. ขาดการร่วมมือและประสานงาน

ญ. ขาดความไว้วางใจและความเคารพซึ่งกันและกัน

๓. ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ซึ่งเกิดจากการดำเนินงานซึ่งขาดประสิทธิภาพ ทำให้มีปัญหาต่อไปนี้

ก. งานธุรการมากเกินไปจนเกิดความจำเอน

ข. งานซ้ำซ้อน ล้าช้า และก้าวถอยซึ่งกันและกัน

ค. การไหลของข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงาน

ฌ. ผู้รับบริการไม่พอใจ เพราะต้องปฏิบัติตามระเบียบการที่ยุ่งเหยิงมากเกินไป

เกินไป

ง. การดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนทำให้เกิดความสูญเสียเปล่าทางการเงิน เจ้าหน้าที่

และเวลา

จ. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นมาก

ฉ. ปริมาณงานประจำวันมาก งานมีลักษณะจำเจ ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเบื่อหน่าย

ความเบื่อหน่าย

๔. ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเกิดจากการคัดเลือกที่ไม่ถูกต้อง หรือขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่ ทำให้มีปัญหาต่อไปนี้

ก. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ทางวิชาการที่เหมาะสม

ข. ผู้บริหารขาดทักษะในการบริหาร

ค. เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้น

ฌ. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถมองเห็นความสำคัญของบทบาทที่มีต่อองค์กร

ง. เจ้าหน้าที่ไม่กล้า และไม่พร้อมที่จะทุ่มเทในการทำงาน

จ. เจ้าหน้าที่ขาดความคิดริเริ่ม

- ฉ. ขาดความรู้ความเข้าใจและความสัมพันธ์ขององค์การภายนอก
 ช. โอกาสในการก้าวหน้ามีน้อย

องค์การทางสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย มีปัญหาที่ร่วมกันใหญ่ ๆ อยู่ ๓ ประการ คือ ปัญหาเกี่ยวกับผู้นำในองค์การ ปัญหาขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และปัญหาความขัดแย้งภายในองค์การ ดังนี้

๑. ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้นำองค์การ ผู้นำระดับสูงขององค์การสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่หรือเกือบทั้งหมด ยกเว้นองค์การที่เป็นของรัฐบาล มีงานประจำ ซึ่งทำให้ไม่อาจสละเวลาอย่างเต็มที่ให้กับการบริหารขององค์การได้ บางคนรับตำแหน่งเพราะเห็นว่าเป็นเกียรติหิ้ง ๆ ที่ตนเองก็ตระหนักดีว่า ไม่มีเวลาพอจะทุ่มเททำงานให้เต็มที่ ผู้นำองค์การบางแห่งไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้มีการกระด้างกระเดื่อง ขาดระเบียบวินัย องค์การขาดทีมงาน ขาดความร่วมมือ การทำงานล่าช้า ผู้ปฏิบัติงานไม่สนใจ ห่วงใยผลประโยชน์ขององค์การ ผู้นำองค์การบางคนขาดความมั่นใจในตนเอง เชื่อคำแนะนำของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดเพียงไม่กี่คน โดยไม่ใช่เหตุผล ทำให้คนอื่น ๆ ในองค์การเกิดความรู้สึกว่ามีนายซ้อนนาย ผลเสียต่อองค์การซึ่งผู้นำองค์การมีส่วนทำให้เกิดขึ้น คือ งานไม่เดินเท่าที่ควร สมาชิกขององค์การจะมีความรู้สึกต่อต้าน อยู่ภายในตลอดเวลา แม้จะแสดงภายนอกว่ายอมรับ การสื่อสารมีทางเดียวคือ จากบนมาหาล่าง เพราะสมาชิกไม่กระตือรือร้นที่จะเสนอข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงองค์การ

๒. ปัญหาขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากการขาดประสิทธิภาพของผู้บริหารองค์การแล้ว ยังมีที่มาจากการทำงานที่มีรายได้จากการทำงานต่ำเกินไป โอกาสในการก้าวหน้ามีน้อย ปริมาณงานมากเกินกำลัง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งไม่ยุติธรรม ลักษณะงานที่ทำน่าเบื่อหน่าย ผลเสียจากการที่องค์การมีปัญหาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือ การหย่อนประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ การละทิ้งงาน การขาดงานบ่อย ๆ อัตราการเข้า-ออกงานสูง ทำให้องค์การต้องเสียเวลาในการรับสมัครและมีกอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่ การ

ขาดความคิดริเริ่ม การไม่สนใจในความเป็นไปและฐานะขององค์การ ซึ่งจะมีส่วนทำให้ องค์การอ่อนแอลงตามลำดับ

๓. ปัญหาความขัดแย้งภายในองค์การ ความขัดแย้งภายในองค์การมีหลายรูปแบบ นับตั้งแต่ความขัดแย้งทางแนวความคิด ซึ่งเกิดจากความแตกต่างระหว่างค่านิยมขององค์การกับค่านิยมทางวิชาชีพ เช่น ในองค์การของรัฐซึ่งระบบราชการบางอย่างไม่อำนวยให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนความต้องการของผู้รับบริการ ความแนวความคิดทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ความขัดแย้งทางโครงสร้าง คือ การแบ่งงานเป็นระบบย่อย แต่ระบบย่อยมีผู้รับผิดชอบ ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นได้เพราะฐานะของแต่ละคนในองค์การไม่สามารถที่จะเท่าเทียมกันหมด แม้แต่ระหว่างผู้อยู่ในระดับเดียวกัน ความขัดแย้งทางโครงสร้างอาจนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้ และความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่การขาดการประสานงาน เพราะผู้ทำงานในแต่ละระบบย่อยทำงานเฉพาะส่วนที่ตนรับผิดชอบ ไม่ต้องการความช่วยเหลือ และไม่ให้ความร่วมมือกับระบบย่อยอื่น

ในการจะศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสังคมสงเคราะห์ ในส่วนที่เกี่ยวกับองค์การแล้ว วิธีการที่ดีที่สุดคือการศึกษาจากนักสังคมสงเคราะห์ในฐานะที่เป็นตัวแทนในการให้บริการขององค์การ ดังนั้น ผู้ศึกษาเรื่อง "องค์การที่ให้บริการครอบครัวและผู้มาขอรับบริการ : การศึกษาการให้บริการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย" จึงได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสังคมสงเคราะห์หลายแบบสอบถามโดยความร่วมมือจากนักสังคมสงเคราะห์ที่ให้บริการอยู่ในองค์การที่ทำการศึกษาทั้ง ๔ แห่ง ทุกคนรวมทั้งสิ้น ๒๓ คน เป็นนักสังคมสงเคราะห์ในองค์การรัฐบาลจำนวน ๑๔ คน หรือร้อยละ ๖๑ และเป็นนักสังคมสงเคราะห์ในองค์การเอกชน จำนวน ๙ คน หรือร้อยละ ๓๘ ส่วนใหญ่เป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่เป็นหญิง เป็นนักสังคมสงเคราะห์ชายเพียงคนเดียว ในองค์การรัฐบาลนักสังคมสงเคราะห์เหล่านี้เริ่มทำงานครั้งแรกในองค์การที่ให้

บริการครอบครัวและทำงานนี้ติดต่อกันเรื่อยมา จากการศึกษาจากแบบสอบถามปรากฏว่า นักสังคมสงเคราะห์เหล่านี้ปฏิบัติงานในการให้บริการมาแล้วอย่างน้อย ๑ ปี ขึ้นไป ซึ่งเท่ากันว่ามีประสบการณ์ในการทำงานมาเพียงพอที่จะทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการและผ่านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่พบมาแล้ว

ตารางที่ ๓๗ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของการประสบปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการบริหารงาน

องค์การที่ให้บริการ	การประสบปัญหาและอุปสรรค		รวม
	ประสบ	ไม่ประสบ	
องค์การรัฐบาล	๕๓.๕๘ (๑๐)	๑๗.๓๘ (๔)	๖๐.๘๖ (๑๔)
องค์การเอกชน	๖๖.๖๗ (๖)	๑๓.๐๔ (๓)	๗๙.๗๑ (๙)
รวม	๖๕.๕๗ (๑๖)	๓๐.๕๓ (๗)	๑๐๖.๑๐ (๒๓)

ตารางที่ ๓๘ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของปัญหา
และอุปสรรคเกี่ยวกับการบริหารงานที่ประสบ

องค์การที่ให้บริการ	ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการบริหารงาน					รวม
	บุคคลากร	งบประมาณ	เครื่องอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ	ระเบียบ กฎเกณฑ์ ต่าง ๆ	ไม่ตอบ	
องค์การรัฐบาล	๒๑.๑๑ (๘)	๕.๑๑ (๑)	๑๑.๑ (๒)	๒๕.๑๑ (๕)	๑ (๑๒)	๖๑.๑๑ (๑๒)
องค์การเอกชน	๒๑.๑๑ (๘)	๐ (๐)	๑๑.๑๑ (๒)	๑ (๑)	๑๑.๑๑ (๒)	๔๑.๑๑ (๘)
รวม	๔๑.๑๑ (๘)	๕.๑๑ (๑)	๒๑.๑๑ (๔)	๒๕.๑๑ (๕)	๑๑.๑๑ (๒)	๑๐๑.๑๑ (๒๓)

จากตารางที่ ๓๗ และ ๓๘ ในจำนวนนักสังคมสงเคราะห์ทั้งหมดที่ปฏิบัติงาน
อยู่ในองค์การให้บริการครอบครัว ส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ
มีนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานโดยไม่ประสบกับปัญหาเลย ร้อยละ ๓๑.๕๓

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม โดยเฉพาะ
เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคนแล้ว ย่อมประสบกับอุปสรรคและปัญหา เพราะคนมีองค์ประกอบ
ต่าง ๆ มากมาย มีพฤติกรรม ความรู้สึกนึกคิด ความคาดหวังที่แตกต่างกัน และถ้าหาก
คนเหล่านี้มีปัญหามาพร้อมกับเขาค้วยแล้ว ปัญหาในการทำงานเกี่ยวข้องกับคนก็ดูจะเป็น
สิ่งที่เพิ่มความซับซ้อนขึ้นหลาย ๆ เท่า แต่ในขณะเดียวกัน การทำงานกับบุคคลเช่นนี้ก็
เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของนักสังคมสงเคราะห์

ในจำนวนนักสังคมสงเคราะห์ที่ประสบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ ปัญหาที่ประสบคือปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ที่ไม่พอเพียงกับปริมาณงานหรือจำนวนของผู้ขอรับบริการ ที่นับวันจะเพิ่มมากขึ้นเพราะความเจริญเติบโตและการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยเฉพาะสังคมในเมืองใหญ่ เช่น กรุงเทพมหานคร ทำให้การให้บริการต้องใช้เวลามากขึ้นกว่าที่ควรจะเป็น ประกอบกับปัญหาและอุปสรรคในลักษณะเรื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ยานพาหนะในการออกเยี่ยมบ้านเพื่อศึกษารายละเอียดและข้อเท็จจริงเพิ่มเติมก่อนการให้บริการ ก็มีอย่างจำกัด ซึ่งปัญหานี้เป็นปัญหาที่นักสังคมสงเคราะห์ประสบเป็นอันดับที่ ๓ รองลงมาจากปัญหาที่เกี่ยวกับระเบียบกฎเกณฑ์ในการให้บริการ

ปัญหาที่เกี่ยวกับระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ หากจะมองในส่วนรวมแล้วปัญหานี้เป็นปัญหาที่รองลงมา หากจะดูเฉพาะองค์กรแล้ว พบว่าเป็นปัญหาขององค์กรรัฐบาลเท่านั้น และกลายมาเป็นปัญหาที่นักสังคมสงเคราะห์ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกด้วย และนักสังคมสงเคราะห์ที่ประสบปัญหานี้ ให้ความเห็นว่า ระเบียบกฎเกณฑ์ไม่ทันสมัย ปัญหาของผู้ขอรับบริการที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างรีบด่วน มีระเบียบกฎเกณฑ์เป็นอุปสรรคทำให้ไม่อาจสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการได้ทันเวลาที่ และระเบียบในการเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้ขอรับบริการ ซึ่งในขณะเดียวกันก็โยงไปถึงงบประมาณที่จำกัดและล่าช้า ทำให้ผู้ขอรับบริการบางคนละทิ้งความช่วยเหลือไปก่อนที่จะปัญหาของเขาจะได้รับการแก้ไข ในขณะที่องค์กรเอกชนมิได้ประสบปัญหาดังกล่าวแล้ว ทั้ง ๒ ประการ เนื่องจากองค์กรเอกชนมีการหาทุนของตนเองไม่ต้องอาศัยจากเงินงบประมาณ และยังมีรายได้จากการบริจาคอย่างกว้างขวางอีกด้วย ทำให้มีการปฏิบัติงานที่คล่องตัวกว่าองค์กรรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงแก้ไข และความยืดหยุ่นในการให้บริการก็มีมากกว่า ระเบียบกฎเกณฑ์จึงไม่เป็นปัญหาในการให้บริการในองค์กรเอกชน ดังปรากฏตามตารางที่ ๓๘

อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติงานให้บริการ นักสังคมสงเคราะห์มิได้จะแก้ไขเฉพาะปัญหาของผู้มาขอรับบริการเท่านั้น ในขณะที่เดียวกันก็ต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในหน่วยงานด้วย และยังพยายามที่จะแก้ไขปัญหานั้นด้วย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ ตามตารางที่ ๓๕

ตารางที่ ๓๕ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของความสำเร็จในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงาน

องค์กรที่ให้บริการ	ความสำเร็จในการแก้ปัญหา			รวม
	ทุกเรื่อง	บางเรื่อง	ไม่สำเร็จเลย	
องค์กรรัฐบาล	๑	๕๖.๒๕ (๕)	๖.๒๕ (๑)	๖๓.๕๑ (๑๑)
องค์กรเอกชน	๑	๓๗.๕๐ (๖)	๑	๓๘.๕๑ (๖)
รวม	๑	๕๓.๗๕ (๑๕)	๖.๒๕ (๑)	๑๑๐.๑๑ (๑๖)

จากตารางที่ ๓๕ แสดงถึงความสามารถในการแก้ปัญหา และความร่วมมือของบุคคลอื่นในองค์กรในการที่ยอมรับปัญหา และแก้ไขปัญหาร่วมกับนักสังคมสงเคราะห์ โดยเฉพาะผู้นำขององค์กร คือ การที่นักสังคมสงเคราะห์แก้ปัญหาได้ในบางเรื่องถึงร้อยละ ๕๕

ความสำเร็จในการที่สามารถจะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการนั้น เป็นปัจจัยในการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และยังเป็นการทำหายความสามารถของผู้ให้บริการ หรือนักสังคมสงเคราะห์ด้วย เท่ากับ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งเสริมให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอีกนอกเหนือจากการมาขอรับบริการเป็นประจำ การที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ไปเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ก็จะช่วยเพิ่มและส่งเสริมให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการในองค์การ อาจจะมีรายละเอียดปลีกย่อยลงไปอีก การศึกษาที่จะเฉพาะเจาะจงไปในเรื่องปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการจะทำให้ทราบได้ดี การศึกษานี้จึงอาจจะใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะนำไปสู่การศึกษาวิจัยในโอกาสข้างหน้าต่อไปได้ หากผู้ที่สนใจจะศึกษาค้นคว้าในเรื่องปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการให้บริการที่ละเอียดและลึกซึ้งลงไปอีก

ตอนที่ ๒ การศึกษาตามสมมุติฐาน

ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมุติฐานของการศึกษาในครั้งนี้ไว้ว่า

"ภูมิหลังทางค่านิยมเศรษฐกิจ สังคม และการศึกษาของผู้มาขอรับบริการในองค์การที่ให้บริการครอบครัว มีผลต่อการมาขอรับบริการเป็นประจำ หรือเป็นครั้งคราว"

จากการทดสอบเพื่อหาค่านัยแห่งความสำคัญทางสถิติ โดยใช้ χ^2 ณ ระดับ .๐๕ ผลการศึกษายืนยันว่า ไม่มีนัยแห่งความสำคัญในทางสถิติ อาจกล่าวได้ว่า ไม่ว่าผู้ขอรับบริการจะมีฐานะทางเศรษฐกิจโดยมีรายได้หรือไม่มีรายได้ อาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมดี หรืออาศัยในแหล่งเสื่อมโทรม มีการศึกษาต่ำ หรือสูงก็ตาม เมื่อกลายมาเป็นผู้ขอรับบริการในองค์การที่ให้บริการครอบครัวแล้ว มีโอกาสที่จะเป็นผู้ขอรับบริการที่มาเป็นประจำ หรือเป็นครั้งคราวได้เช่นเดียวกัน หรือ

๑. สถานภาพทาง เศรษฐกิจของผู้มาขอรับบริการไม่มีอิทธิพลต่อประเภทของผู้ขอรับบริการ
๒. สถานภาพทางสังคมของผู้มาขอรับบริการไม่มีอิทธิพลต่อประเภทของผู้ขอรับบริการ
๓. สถานภาพทางการศึกษาของผู้มาขอรับบริการไม่มีอิทธิพลต่อประเภทของผู้ขอรับบริการ

หรืออาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทาง เศรษฐกิจ สังคม และการศึกษาของผู้มาขอรับบริการ กับการมาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว ดังรายละเอียดปรากฏ ในตารางที่ ๔๐, ๔๑ และ ๔๒.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๕๐ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดง อัตราส่วนร้อยละของ รายได้
กับการมาขอรับบริการ เป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว *

ผู้ขอรับบริการ	รายได้ต่อเดือน							รวม
	ไม่มี รายได้	ไม่เกิน ๕๐๐ บาท	๕๐๐- ๑๐๐๐ บาท	๑๐๐๑- ๑๕๐๐ บาท	๑๕๐๑- ๒๐๐๑ บาท	๒๐๐๑- ๒๕๐๑ บาท	๒๕๐๑- ๓๐๐๐ บาท	
ประจำ	๑๘.๓๕ (๓๒)	๑๗.๐๕ (๓๗)	๑๓.๓๖ (๒๘)	๓.๒๓ (๗)	๐	๐.๕๖ (๑)	๐	๔๘.๘๕ (๑๐๖)
ครั้งคราว	๑๑.๐๖ (๒๔)	๑๖.๑๓ (๓๕)	๑๗.๕๑ (๓๘)	๔.๖๑ (๑๐)	๐.๕๒ (๒)	๐.๕๖ (๑)	๐.๕๖ (๑)	๕๑.๑๕ (๑๑๑)
รวม	๒๙.๔๑ (๕๖)	๓๓.๑๘ (๗๒)	๓๐.๘๗ (๖๖)	๗.๘๔ (๑๗)	๐.๕๒ (๒)	๐.๕๒ (๒)	๐.๕๖ (๑)	๑๐๐.๐๐ (๒๑๗)

$$\chi^2 = 5.69 \quad \chi^2_{.05} \quad df \ 6 = 12.592$$

จากการทดสอบเพื่อหาค่านัยแห่งความสำคัญทางสถิติ โดยใช้ Chi-square
ณ ระดับ .๐๕ ค่า χ^2 ไม่มีนัยแห่งความสำคัญแต่ประการใด นั่นคือ ผลการทดสอบ
ยืนยันว่ารายได้ของผู้มาขอรับบริการมิได้ทำให้ผู้ขอรับบริการนั้น ๆ มาขอรับบริการ เป็นประจำ
หรือเป็นครั้งคราว

* ดูรายละเอียดการทดสอบสมมติฐานในภาคผนวก ค.

ตารางที่ ๔๑ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของสภาพ
แวดล้อมที่อยู่อาศัย กับการมาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว

ผู้ขอรับบริการ	สภาพแวดล้อม						รวม
	แหล่ง การคา	พุ่มาน จกสรร	ชุมชนหนา แน่น (สลัม)	ทุ่งนา	สวน	สถานที่ ราชการ	
ประจำ	๑๘.๘๓ (๘๐)	๓.๓๓ (๑๖)	๑๘.๓๕ (๓๒)	๓.๖๕ (๘)	๒.๓๑ (๕)	๒.๓๑ (๕)	๔๘.๘๕ (๑๐๖)
ครั้งคราว	๑๘.๓๕ (๓๒)	๓.๓๓ (๑๖)	๑๘.๘๓ (๘๐)	๕.๕๓ (๑๒)	๘.๖๑ (๑๐)	๑.๘๖ (๑)	๕๑.๑๕ (๑๑๑)
รวม	๓๓.๑๘ (๓๒)	๑๘.๓๘ (๓๒)	๓๓.๑๘ (๓๒)	๙.๒๒ (๒๐)	๑๑.๙๑ (๑๕)	๔.๑๗ (๖)	๑๐๐.๐๑ (๒๑๗)

$$\chi^2 = 6.36 \quad \chi^2_{.05} \text{ df } 5 = 11.070$$

จากการทดสอบเพื่อหาค่านัยแห่งความสำคัญทางสถิติ โดยใช้ Chi - square
ณ ระดับ .๐๕ ค่า χ^2 ไม่มีนัยแห่งความสำคัญแต่ประการใด นั่นก็คือ ผลการทดสอบ
ยืนยันว่า สภาพแวดล้อมหรือภูมิหลังทางสังคมมิได้ทำให้ผู้ขอรับบริการ มาขอรับบริการ
เป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว

ตารางที่ ๘๒ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา : แสดงอัตราส่วนร้อยละของระดับ
การศึกษา กับการมารับบริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว

การรับบริการ	ระดับการศึกษา						รวม
	ไม่รู้หนังสือ ไม่เคยเขา เรียน	อ่านออก เขียนได้ ไม่จบ ประถม ศึกษา	จบชั้น ประถม ศึกษา	จบชั้น มัธยม ศึกษา สามัญ	จบชั้น มัธยม ศึกษา อาชีว	อุดม ศึกษา	
ประจำ	๖.๕๕ (๑๔)	๘.๓๖ (๑๙)	๒๒.๓๓ (๕๘)	๕.๕๓ (๑๒)	๑.๙๒ (๒)	๑.๕๖ (๑)	๔๘.๘๕ (๑๑๖)
ครั้งคราว	๑๑.๙๘ (๒๖)	๑๐.๑๔ (๒๒)	๒๓.๑๔ (๕๑)	๔.๖๑ (๑๑)	๑.๙๒ (๒)	๑.๕๖ (๑)	๕๑.๑๕ (๑๑๑)
รวม	๑๘.๕๓ (๔๐)	๑๘.๕๐ (๔๑)	๔๕.๔๗ (๑๐๙)	๑๐.๑๔ (๒๓)	๓.๘๔ (๘)	๓.๑๒ (๖)	๑๐๐.๐๐ (๒๒๗)

$$\chi^2 = 4.47 \quad \chi^2_{.05} \text{ df } 5 = 11.070$$

จากการทดสอบเพื่อหาค่านัยแห่งความสำคัญทางสถิติ โดยใช้ Chi - square
ณ ระดับ .๐๕ ค่า χ^2 ไม่มีนัยแห่งความสำคัญแต่ประการใด นั่นคือ ผลการทดสอบ
ยืนยันว่า การศึกษามีไ้ทำให้ผู้ขอรับบริการมาขอรับบริการเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว.