

บทเรียนรัฐในสถานการณ์วิกฤตสู่แนวทางการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์

สุขมา อรุณจิต*

คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่รับบทความ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2566

วันที่แก้ไขบทความ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2566

วันที่ตอบรับบทความ 18 กันยายน พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

หลังจากผ่านช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ COVID-19 งานสังคมสงเคราะห์สามารถถอดบทเรียนนำไปสู่แนวทางการพัฒนางานได้ในอนาคต บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และเพื่อสะท้อนถึงแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นนักสังคมสงเคราะห์จำนวน 16 คน พบว่า งานสังคมสงเคราะห์มีการปรับเปลี่ยนและยืดหยุ่นเพื่อรับมือตามสถานการณ์ โดยมีการประสานขอความช่วยเหลือจากทีมสหวิชาชีพ เครือข่าย และอาสาสมัคร การนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ การมีส่วนร่วมด้านนโยบายระดับหน่วยงาน ทว่าในด้านการวิจัยยังคงน้อยมากและเป็นด้านที่ต้องพัฒนาต่อไป แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานนักสังคมสงเคราะห์จึงต้องสำรวจตนเองและพัฒนาความรู้อยู่เสมอ หน่วยงานต้องเตรียมพร้อมทรัพยากรให้เพียงพอ พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในงานมากขึ้น การพัฒนาผู้นำ สร้างการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย มีแผนดำเนินงานในภาวะวิกฤตทั้งระยะสั้นและระยะยาว กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สร้างช่องทาง การให้บริการที่หลากหลาย เสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่าย อาสาสมัครและชุมชนท้องถิ่น การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ ภาครัฐหรือหน่วยงานส่วนกลางต้องบูรณาการกันมากขึ้น ตลอดจนแก้ไขกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: งานสังคมสงเคราะห์; สถานการณ์วิกฤต; แนวทางการพัฒนา

* ผู้รับผิดชอบบทความ: sukuma@tu.ac.th

DOI: 10.14456/tujournal.2024.21

Lessons for Social Work Development in Crisis Situations

Sukhuma Aroonjit*

Faculty of Social Administration, Thammasat University

Received 23 May 2023

Received in revised 31 August 2023

Accepted 18 September 2023

Abstract

Social work practice during the COVID-19 pandemic can be learned and lead to the development of future practice. This article, therefore, aims to study social work practice during the COVID-19 situation and to reflect on the guidelines of social work practice for future crises that may occur. The study was a qualitative study with 16 social worker informants who gave in-dept interviews for this study. It was found that social work practice was adaptable and flexible to changing situations. That is to say, there was a call for assistance and collaboration from multidisciplinary teams and volunteers, the use of technology in social work practice, and cross-functional policy-making processes. However, in terms of research in the social work field, further studies and development are needed. For this reason, it is suggested that the guidelines should include the following aspects. First, social workers should review and develop their knowledge and skills. Also, organizations need to prepare sufficient resources and bring technology and innovations into social work practice, including developing leadership skills for team engagement. Another important aspect is participation from all parties and having short- and long-term crisis action plans. In addition, operating guidelines should clearly be set up, and a variety of service channels network should be created, including the networks, volunteers, and local communities to systematically collect knowledge. Also, government or central agencies must be more integrated, as well as amend regulations that hinder operations.

Keywords: social work; crisis; guidelines for developing

* Corresponding author: sukhuma@tu.ac.th

DOI: [10.14456/tujournal.2024.21](https://doi.org/10.14456/tujournal.2024.21)

บทนำ

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ซึ่งมีลักษณะงานของการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือผู้คนในสังคมได้รับผลกระทบ เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวภายใต้สถานการณ์โรค COVID-19 การแสวงหาแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์วิกฤติจึงจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อเตรียมพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่ยากแก่การคาดเดา จึงนำมาสู่การศึกษา 1) การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ภายใต้สถานการณ์วิกฤติ

นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ใช้แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ทฤษฎีภาวะแวดล้อม (environmental theory) ที่เชื่อว่า มนุษย์มีการปรับตัวตามสภาวะแวดล้อม รักษาความสมดุล เพื่อความอยู่รอดจากการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม ส่งผลให้เกิดการพัฒนาสังคมได้ (Carel B. Germain, 1970; Gitterman, 1980 อ้างถึงใน ระพีพรพรรณ คำหอม, 2556) ทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative Learning Theory) สะท้อนแนวคิดพื้นฐานแบบแผนทางความคิด ความเชื่อ มุมมองการให้ความหมายต่อเรื่องต่าง ๆ รอบตัว การเปลี่ยนแปลงมุมมองอาจเปลี่ยนแปลงได้จากประสบการณ์ (experience) การคิดใคร่ครวญอย่างมีวิจารณญาณ (critical Reflection) และการแลกเปลี่ยนความคิดอย่างมีเหตุผล (rational discourse) ตามแนวคิดของ Jack Mezirow (องค์การประจันเขตต์, 2565) ทั้งนี้ สถานการณ์ COVID-19 ทำให้เกิดการปรับตัวทั้งระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม องค์กร และชุมชน สอดคล้องกับทฤษฎีการปรับตัว (adaptation theory) ที่เชื่อว่าทุกระดับต่างมีระบบการปรับตัวเป็นแบบองค์รวม (holistic adaptation system) มนุษย์มีความสามารถในการคิด พินิจพิจารณา เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (Roy & Andrews, 1999)

สำหรับแนวคิดการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (social work practice) ที่มีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือผู้คนในสังคม ตั้งมั่นอยู่บนพื้นฐาน 1) การให้ความสำคัญกับมนุษย์ 2) ปัญหาส่วนตัว ครอบครัว และชุมชน 3) ทรัพยากรนำมาบรรเทาปัญหา (Farukuzzaman & Mahbubur, 2019) แนวคิดความสามารถในการรับมือและฟื้นคืนสภาพ (resilience) นำมาใช้เพื่อสะท้อนมุมมองด้านความสามารถในการตอบสนองต่อวิกฤติ ความสามารถฟื้นตัวจากวิกฤติ Warner และ April (2012) เห็นว่า ความสามารถในการรับมือและฟื้นคืนสภาพในการทำงานเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อจัดการกับการเปลี่ยนแปลงในชีวิตทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีความเป็นปัจเจกบุคคล นอกจากนี้ Windle et al. (2011) ยังเห็นว่าเป็นกระบวนการในการเผชิญหน้า จัดการ และปรับตัวต่อเหตุปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด และท้ายที่สุดจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาที่จะทำให้บุคคลมีความสามารถเผชิญกับความทุกข์ยากและสามารถรับมือและจัดการกับปัญหา หลังจากผ่านประสบการณ์ที่ได้รับ (Caza & Milton, 2012)

การศึกษาวิจัยนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาให้ความสำคัญกับจริยธรรมการวิจัยในคน โดยคำนึงถึงความยินยอมในการให้ข้อมูลอย่างเต็มใจและสามารถปฏิเสธการให้ข้อมูลได้ทุกเมื่อ การรักษาความลับของบุคคลและข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ วิธีการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) ตามวัตถุประสงค์ คุณสมบัติเป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมไม่ต่ำกว่า 3 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปฏิบัติการและระดับบริหารในงานสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ เนื่องจากมีประสบการณ์การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ระบาด รวมทั้งสิ้น 16 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การรวบรวมข้อมูลด้านเอกสารและการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) และวิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (analytic induction) ผ่านการเชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงทฤษฎี อันนำไปสู่การวิเคราะห์ประเด็นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษา ประกอบไปด้วยเนื้อหาในส่วนข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์วิกฤติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 16 คน ประกอบไปด้วย เพศหญิง 15 คน เพศชาย 1 คน อยู่ระหว่างช่วงอายุ 29-59 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 10 คน และระดับปริญญาโท 6 คน เป็นนักสังคมสงเคราะห์ระดับปฏิบัติการ จำนวน 13 คน และระดับชำนาญการ 3 คน อายุการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 4-26 ปี เคยมีประวัติการติดเชื้อไวรัส COVID-19 จำนวน 8 คน และไม่เคยติดเชื้อไวรัส COVID-19 จำนวน 8 คน พื้นที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในเขตภาคเหนือ 6 คน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 คน เขตภาคกลาง 3 คน และเขตภาคใต้ 3 คน

2. ผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

สถานการณ์ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และผลกระทบต่อหน่วยงานดังนี้

2.1 ผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ผลกระทบทางด้านร่างกายของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พฤติกรรมสุขภาพของนักสังคมสงเคราะห์เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นการสวมหน้ากากอนามัย การใช้เจลล้างมือ การใช้สเปรย์แอลกอฮอล์ การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล การดูแลรักษาสุขภาพ การชำระล้างร่างกายบ่อยครั้งขึ้น ในขณะที่หลายคน

ได้รับเชื้อและเจ็บป่วยจากเชื้อไวรัส COVID-19 ต้องหยุดพักรักษาตัว สำหรับผลกระทบทางด้านจิตใจ เกิดความตึงเครียด วิตกกังวล ไม่สบายใจ บางคนเกิดภาวะซึมเศร้า ทางด้านอารมณ์พบว่า ในช่วงแรก เกิดอารมณ์เศร้าเหงาซึม เปล่าเปลี่ยว แต่ในระยะต่อมาสามารถปรับอารมณ์ความรู้สึกคืนสู่สภาพปกติ ส่วนทางด้านสังคม การพบปะสัมพันธ์ระหว่างกันต้องหยุดชะงักลง เพื่อลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

2.2 ผลกระทบต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในระดับบุคคลและครอบครัว ในระยะแรกมีผู้ใช้บริการลดลง จากความหวาดกลัวต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีขั้นตอนในการตรวจหาเชื้อโดยใช้ชุดตรวจการติดเชื้อ COVID-19 เบื้องต้น (Antigen Test Kit: ATK) เพิ่มขึ้นจากขั้นตอนปกติ ทั้งฝ่ายผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการ ทุกคนต่างต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคอย่างเคร่งครัด ส่วนงานสังคมสงเคราะห์ ในชุมชนได้หยุดชะงักลงทั้งหมดในช่วงแรก เพื่อลดความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อไวรัส COVID-19 และมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานโดยไม่ต้องเผชิญหน้ากันโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการ ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดิจิทัลแพลตฟอร์ม application ต่าง ๆ เช่น LINE Facebook Messenger Telemedicine เป็นต้น ต่อมาในช่วงระยะหลังมีการปฏิบัติงานในชุมชน ตามปกติ แต่ยังคงปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคอย่างเคร่งครัด

2.3 ผลกระทบต่อหน่วยงาน

การเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วส่งผลให้หลายหน่วยงานปรับตัวไม่ทัน บางหน่วยงานมีแนวทาง ปฏิบัติหรือนโยบายไม่ชัดเจน อีกทั้งมาตรการและนโยบายของภาครัฐขัดกับแนวทางการปฏิบัติงาน ในพื้นที่จริง ส่งผลให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในบางหน่วยงานเกิดความยากลำบาก สับสน ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เกิดความล่าช้ากว่าปกติ การใช้งบประมาณที่คลาดเคลื่อน ขาดทรัพยากร ที่จำเป็น และขาดอัตราการกำลังเพื่อปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ

3. การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำหรับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานต่างต้องปรับตัวให้ ยืดหยุ่น ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากโรคระบาด การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ช่วงสถานการณ์ COVID-19 แบ่งพิจารณาเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับ วิชาชีพ การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค และการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับมหภาค

3.1 การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับวิชาชีพ

ท่ามกลางสถานการณ์ COVID-19 นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพต่างยังคงยึดถือหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณไม่เปลี่ยนแปลง คำนึงถึงการตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด แต่สิ่งที่จะต้องระมัดระวังมากยิ่งขึ้นเมื่อต้องนำเทคโนโลยีมาใช้งานคือ การรักษา ความลับของผู้ใช้บริการ ทักษะการปฏิบัติงานทุกทักษะยังคงใช้เหมือนเดิม แต่มีบางทักษะที่ใช้มากขึ้น เช่น ทักษะการประสานงาน ทักษะการระดมทรัพยากร ทักษะการสื่อสาร ทักษะการให้การปรึกษา ในขณะที่บางทักษะมีความยากมากขึ้น เช่น ทักษะการสังเกต ทักษะการฟัง เป็นต้น

3.2 การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคในสถานการณ์ COVID-19 หากมองตามกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมบ้างในบางขั้นตอน กล่าวคือ 1) การรับภารกิจ มีขั้นตอนของการตรวจหาเชื้อโดยใช้ชุดตรวจการติดเชื้อ COVID-19 เบื้องต้น (ATK) ก่อนการให้บริการและการใช้บริการงานสังคมสงเคราะห์ 2) การประเมินวินิจฉัย มีการดำเนินการตามปกติทั่วไป 3) กระบวนการวางแผน มีการเปลี่ยนแปลงไป เช่น การประชุมวางแผนร่วมกับทีมสหวิชาชีพ ปรับรูปแบบเป็นการประชุมออนไลน์หรือใช้เทคโนโลยีสื่อสาร 4) การดำเนินการ นักสังคมสงเคราะห์อาศัยการประสานงานกับเครือข่าย ทั้งจากหน่วยงานภายใน ภายนอก และคนในพื้นที่มากขึ้น เพื่อให้บริการบรรลุตามเป้าหมาย และ 5) การประเมินผลและสิ้นสุด มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ซึ่งบางกรณีสามารถติดตามผลได้สำเร็จ แต่ในบางกรณีไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากมีข้อจำกัด เช่น ผู้ใช้บริการขาดเทคโนโลยีที่จำเป็น อยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถติดต่อและสื่อสารกับผู้ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นเหตุให้ต้องสิ้นสุดการปฏิบัติงาน

3.3 การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับมหภาค

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับมหภาค ประกอบไปด้วยการทำงานกับชุมชน การวิจัย และการมีส่วนร่วมในนโยบาย มีลักษณะดังต่อไปนี้ 1) การทำงานชุมชนในระยะแรกที่เกิดสถานการณ์ COVID-19 ระบาด ถูกยกเลิกทุกกิจกรรม ทุกโครงการ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดตามมาตรการ ต่อมาภายหลังการปฏิบัติงานในชุมชนกลับเป็นปกติ มีความยืดหยุ่นสูงขึ้น ปรับเปลี่ยนไปตามบริบทและสถานการณ์ แต่ยังคงปฏิบัติตามมาตรการเพื่อความปลอดภัยและลดความเสี่ยงต่อสุขภาพ 2) การวิจัย ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไม่ได้ทำการศึกษาวิจัยในสถานการณ์ COVID-19 บางหน่วยงาน นักสังคมสงเคราะห์มีบทบาทเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเท่านั้น 3) การมีส่วนร่วมในนโยบาย แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ในระดับหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน นักสังคมสงเคราะห์มีส่วนร่วมระดมความคิดเห็นในที่ประชุมเพื่อกำหนดมาตรการ หรือแนวทางปฏิบัติร่วมกัน และสำหรับระดับหน่วยงานส่วนกลาง นักสังคมสงเคราะห์ไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมโดยตรง แต่เป็นการแสดงความคิดเห็นในระดับหน่วยงานผ่านคณะกรรมการหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะมีส่วนในการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานส่วนกลางเพื่อวิเคราะห์และนำไปวางแผน กำหนดเป็นมาตรการและนโยบายต่าง ๆ ต่อไป

4. ปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์วิกฤติที่ผ่านมา ทั้งในระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน และระดับบริหารและนโยบาย ดังนี้

4.1 ปัญหาและอุปสรรคในระดับบุคคล

นักสังคมสงเคราะห์หลายคนมีความรู้สึกยากลำบากในการใช้ชีวิตและการทำงาน เกิดความเครียดและกังวล มีผลต่อทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะช่วงแรกทุกคนต่างขาดความรู้เกี่ยวกับโรค มีผลต่อมโนทัศน์ ทักษะคติ และความเชื่อในเรื่องของชีวิตและการปฏิบัติงาน รวมถึงการมองปัญหาของบุคคลที่แตกต่างกัน อันเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงาน

หลายกรณีที่นักสังคมสงเคราะห์ตกอยู่ในสถานการณ์กลืนไม่เข้าคายไม่ออก (dilemma) เป็นข้อท้าทายให้นักสังคมสงเคราะห์ได้ใช้วิจารณญาณ การพินิจพิเคราะห์ ถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนำมาสู่การสรรหาและพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีมาปรับใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน ทว่านวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านั้น อาจยากแก่การทำความเข้าใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานและด้านผู้ใช้บริการที่ขาดแคลนทรัพยากรหรือเทคโนโลยีที่จำเป็น ไม่สามารถเข้าถึงและตกหล่นจากการให้บริการได้ อันเป็นเหตุให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคมมากขึ้น

การจัดการปัญหาในการปฏิบัติงาน ในหลายหน่วยงานจึงมีการอบรม ให้ความรู้และแนะนำการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้งานสังคมสงเคราะห์สามารถดำเนินต่อไปได้ท่ามกลางสถานการณ์วิกฤติ และสำหรับความขาดแคลนทรัพยากรในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ นักสังคมสงเคราะห์แสวงหาทางเลือกอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการหาเครือข่ายในพื้นที่หรือลงพื้นที่ด้วยตนเอง เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการโดยตรง

4.2 ปัญหาและอุปสรรคในระดับหน่วยงาน

สถานการณ์ COVID-19 เป็นอุบัติการณ์โรคระบาดที่ไม่มีใครคาดคิดมาก่อน การปฏิบัติงานของหน่วยงานจึงเกิดความยุ่งยากสับสน บางหน่วยงานประสบกับปัญหาอุปสรรคในด้านทรัพยากรงบประมาณและอัตราค่าจ้าง นโยบายหลายอย่างที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ขาดการมีส่วนร่วมจากระดับปฏิบัติ ขาดฐานข้อมูลที่ครบถ้วน และไม่เป็นปัจจุบันทันสมัย ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้ว ข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในสถานการณ์วิกฤติเช่นนี้ ล้วนมีผลต่อความสับสน ข้ำซ้อน ในการปฏิบัติงาน เกิดความล่าช้า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดน้อยลง

การจัดการปัญหาความขาดแคลนทรัพยากร งบประมาณ อัตราค่าจ้างในสถานการณ์วิกฤติ หน่วยงานแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยภาระดมทรัพยากร อาสาสมัครการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ในส่วนของนโยบายที่ไม่สอดคล้องและการขาดการมีส่วนร่วม มีการจัดการปัญหาโดยในระดับปฏิบัติได้ร่วมกันระดมความคิดเห็นและรวบรวมข้อมูลเพื่อส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานส่วนกลาง ทั้งนี้ผลที่เกิดจากการปัญหาเหล่านี้ มีทั้งส่วนที่ได้รับการแก้ไขทำให้การปฏิบัติงานราบรื่นมากยิ่งขึ้น และในส่วนที่ไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานต้องแสวงหาแนวทางในการจัดการปัญหาด้วยตนเอง

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในระดับบริหารและนโยบาย

แผนงาน มาตรการ และนโยบายที่ต้องกำหนดขึ้นมาใช้อย่างปัจจุบันทันด่วน ท่ามกลางสถานการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ แต่ในขณะที่บางอย่างก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรค ความสับสน ยุ่งยาก ข้ำซ้อนในแนวทางการปฏิบัติ การขาดการประสานเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในทุกระดับเพื่อบูรณาการบริหารจัดการร่วมกัน ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ระหว่างกัน อันมีผลกระทบต่อทั้งระดับปฏิบัติ ระดับหน่วยงาน และระดับบริหารและนโยบาย

การจัดการปัญหาที่เกิดจากแผนงาน มาตรการและนโยบายหลายอย่างได้คลี่คลายจากการที่หน่วยงานในทุกระดับต่างพยายามปรับตัวและเปลี่ยนแปลงแผนงาน นโยบายให้สอดคล้องกับบริบทตามพื้นที่และสถานการณ์ โดยการรวบรวมข้อมูล พัฒนาและสร้างฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การบูรณาการระหว่างหน่วยงานในระดับปฏิบัติในพื้นที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ในขณะที่การบูรณาการของหน่วยงานในระดับประเทศควรต้องพัฒนาปรับปรุงเพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการต่อไป

5. แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์วิกฤติ

สถานการณ์วิกฤติที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องเผชิญเป็นบทเรียนนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ หากพิจารณาจากแนวคิดความสามารถในการรับมือและฟื้นคืนสภาพ (Resilience) Warner และ April (2012) เห็นว่า เป็นการรับมือและฟื้นคืนสภาพในการทำงานที่เป็นคุณลักษณะของนักสังคมสงเคราะห์หน่วยงานและภาคส่วนในสังคม นำไปสู่แนวทางการพัฒนาที่จะทำให้เกิดความสามารถรับมือและจัดการกับปัญหาหลังจากผ่านประสบการณ์ที่ได้รับ (Windle et al., 2011; Caza & Milton, 2012) สามารถประมวลได้ดังต่อไปนี้

แนวทางที่ 1 นักสังคมสงเคราะห์ต้องสำรวจความรู้สึกนึกคิดของตนเอง เพื่อให้รู้เท่าทันอารมณ์ ความรู้สึก สภาพจิตใจของตนเองอยู่เสมอ เพื่อหาวิธีการจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม สถานการณ์วิกฤติที่ผ่านมาสอนให้ทุกคนได้เรียนรู้ว่า การรับมือกับตัวเองและสังคมนั้นสำคัญมาก นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องเริ่มต้นจากการดูแลรับมือกับชีวิตตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้ตัวเองแข็งแรงหรือแข็งแรงพอที่จะทำงานเพื่อผู้อื่น ทั้งนี้ ฝ่ายงานสังคมสงเคราะห์ อาจต้องจัดตั้งกลุ่มเพื่อช่วยเหลือสนับสนุนด้านจิตใจระหว่างผู้ปฏิบัติงานกันเองหรือสร้างกิจกรรมร่วมกัน เพื่อผ่อนคลายความเครียดที่อาจเกิดขึ้น

แนวทางที่ 2 นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีความใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ทั้งด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์เฉพาะ ความรอบรู้ทั่วไป ความรู้เฉพาะเชิงวิชาชีพ ทักษะการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการประสานงาน ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการให้การปรึกษา ฯลฯ เพื่อให้เท่าทันต่อสถานการณ์ ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณธรรม และจริยธรรมในตนเอง

แนวทางที่ 3 นักสังคมสงเคราะห์และหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการศึกษาข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์วิกฤตินั้น ๆ เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน เช่น การจัดเวทีให้ความรู้ การอบรม การสัมมนา การออกหน่วยให้ความรู้ในพื้นที่หรือชุมชน การรณรงค์ และการเผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เป็นต้น

แนวทางที่ 4 หน่วยงานในทุกระดับต้องเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรให้เพียงพอ เพื่อสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่จำเป็นให้กับบุคลากรเมื่อเกิดวิกฤติการณ์ต่าง ๆ การสร้างพื้นที่ปลอดภัยในที่ทำงาน ซึ่งถือเป็นสวัสดิการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงาน และพึงตระหนักว่า การรับมือกับความเสียหายไม่ใช่ทางเลือกหรือหน้าที่ของแต่ละบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่เป็นความรับผิดชอบร่วมกันของระบบ

แนวทางที่ 5 พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการนำเอาเทคโนโลยี และนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์ ดังนั้น การสร้างความรู้ความเข้าใจ การฝึกทักษะความสามารถในการใช้ เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนและทุกฝ่ายจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง แต่อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์เพื่อการปฏิบัติงาน ควรพึงระวังและพินิจพิเคราะห์อย่างรอบคอบ ในประเด็นเรื่องความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

แนวทางที่ 6 ผู้นำมีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานในช่วงสภาวะวิกฤติ ผู้นำของทุกหน่วยงาน ทุกระดับควรมีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำที่ดี มีความรู้ความสามารถ การจัดการและการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ทันทเหตุการณ์ ชัดเจน แต่มีความยืดหยุ่น

แนวทางที่ 7 สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในหน่วยงาน ด้วยกระบวนการระดมความคิดเห็น นำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารหรือตัวแทนในรูปแบบของคณะกรรมการ วิเคราะห์ประมวล ข้อมูลและนำไปสู่การวางแผน กำหนดเป็นมาตรการ แนวทางปฏิบัติหรือนโยบาย มีการติดตามผล อย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาพัฒนา แก้ไขปรับปรุง หรือสร้างความยืดหยุ่นในการทำงานให้สอดคล้อง เหมาะสมกับสถานการณ์

แนวทางที่ 8 ทุกหน่วยงานต้องมีแผนการดำเนินงานในสภาวะวิกฤติทั้งในระยะสั้นและระยะยาวไว้ล่วงหน้า เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่คาดไม่ถึงในอนาคต สำหรับแผนระยะสั้นอาจประกอบด้วย การประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกันเพื่อกำหนดมาตรการ แนวทางปฏิบัติ บทบาทหน้าที่และการจัดแผนอัตรากำลังคน การเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้อง การจัดทำฐานข้อมูลที่เป็น การตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือ การระดมทรัพยากรและช่วยเหลือแจกจ่ายทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อ บรรเทาทุกข์ การติดตามประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะเพื่อแก้ไขปรับปรุงแผนงาน ส่วนแผนงานระยะยาว คือ การส่งเสริมการใช้ชีวิตที่กลับคืนสู่ภาวะปกติ การตั้งศูนย์และตั้งกลุ่มให้การปรึกษาหรือ การสนับสนุนด้านจิตใจ สำหรับหน่วยงานควรมีการติดตาม ตรวจสอบกักตุนทรัพยากร การจัดหา ทรัพยากรทดแทน การรายงานความคืบหน้าการบริหารจัดการหน่วยงาน และการจัดทำแผนรองรับ สถานการณ์วิกฤติที่อาจเกิดขึ้นต่อไปในภายภาคหน้า

แนวทางที่ 9 หน่วยงานจำเป็นต้องมีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนการ หรือลักษณะ การทำงานของแต่ละฝ่าย แต่ละบุคคลอย่างชัดเจน โดยการจัดทำผังงาน (flowchart) ที่เข้าใจได้ง่าย ให้ทุกคนได้เข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน

แนวทางที่ 10 การสร้างรูปแบบช่องทางในการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ที่หลากหลาย มากขึ้น เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการของกลุ่มเปราะบาง นอกเหนือจากรูปแบบออนไลน์ การให้บริการแบบตั้งรับในหน่วยงานแล้ว อาจมีการให้บริการในพื้นที่แบบเคลื่อนที่สัญจร หรือ ในรูปแบบอื่น ๆ ด้วย

แนวทางที่ 11 การสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาเครือข่าย รวมถึงอาสาสมัครเพื่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากประสบการณ์การปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น การขาดงบประมาณ อัตรากำลัง

กำลัง ทรัพยากรที่จำเป็น ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้ มักได้รับการแก้ไขด้วยการประสานงานขอความช่วยเหลือจากเครือข่ายและอาสาสมัคร ดังนั้น การสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายและอาสาสมัครจึงมีความสำคัญ ในเบื้องต้นสามารถทำได้ด้วยการให้ความรู้ การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การทำข้อตกลงร่วมกัน (MOU) การจัดกิจกรรมประสานประโยชน์กันอย่างต่อเนื่อง ในส่วนการสร้าง ความเข้มแข็งของอาสาสมัคร สามารถเสริมสร้างองค์ความรู้ของอาสาสมัคร จัดการอบรมหรือกิจกรรม พัฒนาศักยภาพ การให้ความรู้ การนิเทศงาน การสาธิตให้ดูเป็นตัวอย่าง เป็นต้น

แนวทางที่ 12 การส่งเสริม สนับสนุน และสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนท้องถิ่น และกระจายอำนาจการบริหารจัดการให้หน่วยงานท้องถิ่นมากขึ้น เพื่อให้ชุมชนสามารถเป็นฐานในการให้ความช่วยเหลือได้ รวมถึงหน่วยงานท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการในสภาวะวิกฤติได้ทันท่วงทีอย่างสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน

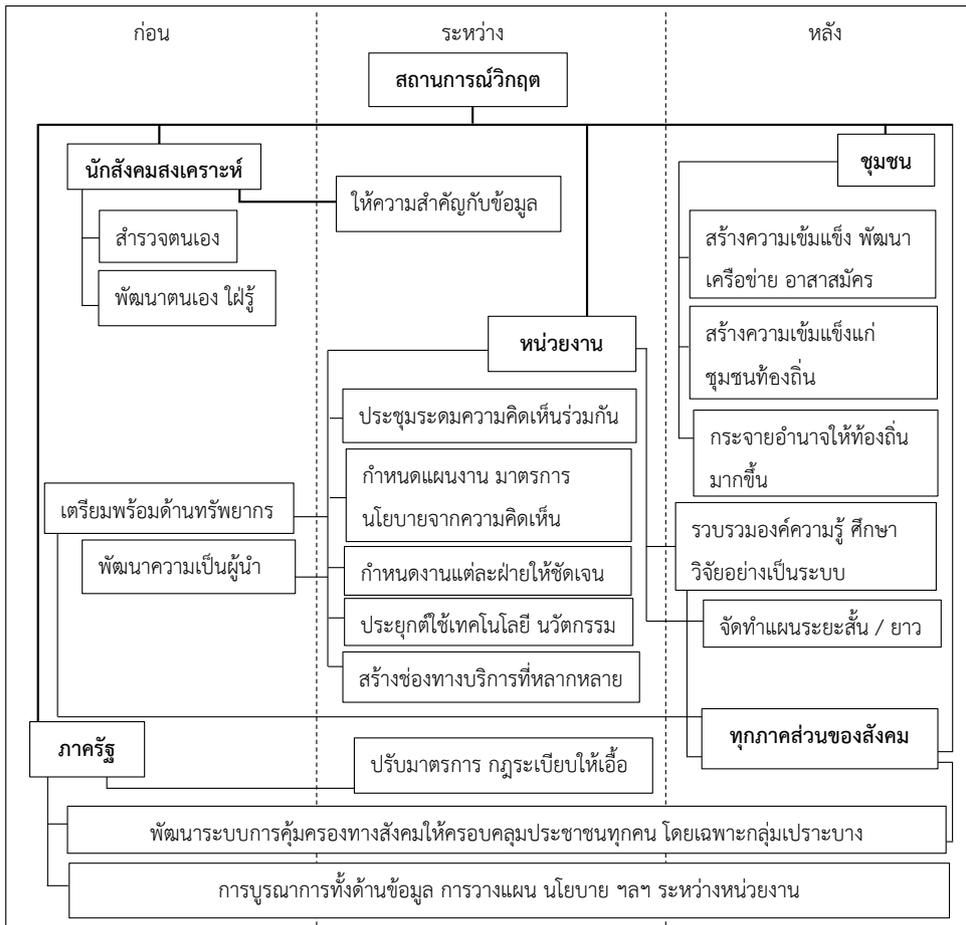
แนวทางที่ 13 การรวบรวม จัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ ด้วยการถอดบทเรียนที่ได้รับจากประสบการณ์ช่วงสถานการณ์วิกฤติที่ผ่านมา หรือการสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างฐานข้อมูล องค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในเชิงวิชาการ เชิงปฏิบัติ การบริหารและนโยบาย เพื่อเตรียมพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤติ ซึ่งไม่อาจคาดเดาได้ล่วงหน้า ไม่ว่าจะเป็นภัยธรรมชาติ โรคระบาด สงคราม ความขัดแย้ง วิทยาศาสตร์ เป็นต้น

แนวทางที่ 14 การพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคม ทั้งในด้านนโยบาย กฎหมาย มาตรการ กลไก และการปฏิบัติ เพื่อให้ครอบคลุมอย่างทั่วถึงสำหรับประชาชนทุกคน โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางทางสังคมที่ควรจะเน้นให้ความสำคัญในการเข้าถึงเป็นลำดับแรก

แนวทางที่ 15 ภาครัฐหรือหน่วยงานส่วนกลางไม่ว่าจะเป็นระดับกระทรวง ทบวง กรม ฯลฯ ควรมีฐานคิดของการบูรณาการระหว่างกันเป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็น การเชื่อมโยงบูรณาการในด้านข้อมูล ที่ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันเป็นข้อมูลกลางที่มีความถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ และทันสมัย รวมไปถึงการบูรณาการการวางแผน กำหนดมาตรการ นโยบายร่วมกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและสับสน อีกทั้งเป็นการสร้างความชัดเจนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน

แนวทางที่ 16 ภาครัฐต้องปรับมาตรการ แก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคและไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติ ซึ่งอยู่บนฐานของความยืดหยุ่นตามสภาพความเป็นจริง

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์วิกฤตสามารถสรุปได้
 ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 : แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์วิกฤต

ที่มา: ผู้เขียน

การอภิปรายผลการศึกษา

ประสบการณ์ที่ผ่านมาจากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 เผยให้เห็นถึงการปรับตัวในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงานของนักวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ภายใต้ความไม่แน่นอนในสถานการณ์วิกฤติที่ไม่อาจควบคุมได้ เผยให้เห็นถึงภาพของการปรับตัว การรับมือ ความยืดหยุ่น ข้อจำกัด และการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น การถอดบทเรียนรู้จากประสบการณ์เหล่านี้ ย่อมมีความสำคัญอันจะนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้เพื่อแสวงหาแนวทางการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ภายใต้สถานการณ์วิกฤติ การเตรียมความพร้อมรับมือกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นที่ยากแก่การคาดเดาได้ในอนาคต บทเรียนรู้ที่ผ่านมาสะท้อนประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ประเด็นแรก นักสังคมสงเคราะห์เริ่มเรียนรู้การอ่อนน้อมถ่อมตนต่อความเป็นวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ตระหนักได้ว่า ตนเองสามารถเป็นผู้ให้บริการในการดูแลผู้อื่นได้ในวันหนึ่ง และด้วยสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิต อาจทำให้เรากลับกลายเป็นผู้ที่ต้องรับการดูแลหรือเป็นผู้ใช้บริการในวันถัดไปก็เป็นได้ เช่น บางคนอยู่ในภาวะซึมเศร้าจากสถานการณ์ COVID-19 จนต้องพบจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยาเพื่อเข้ารับการรักษา ด้วยความเครียดที่หลายคนได้ประสบเช่นเดียวกัน (Turner, 2022; วรรณชาติ ตาเลิศ, 2564, สุทธิญา วงศ์วาสนา, 2564) เดิมทีเด็ยนักสังคมสงเคราะห์อาจมีความสามารถในการควบคุมชีวิตได้หลายด้านและอาจรู้สึกว่ามีประสิทธิภาพความสามารถในการจัดการปัญหาหรือควบคุมชีวิตตนเองให้ได้มากกว่านี้ แต่ในช่วงที่เกิดโรคระบาด นักสังคมสงเคราะห์หลายคนเลิกตัดสินผู้อื่นด้วยมุมมองของตนเอง เพราะต่างประสบกับสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ รับรู้ได้ถึงความรู้สึกหมดหนทางและการไร้อำนาจ จึงจำเป็นต้องให้พื้นที่ซึ่งกันและกัน และอนุญาตให้แต่ละคนได้ตัดสินใจด้วยตัวเอง กล่าวได้ว่า ความรู้สึกอันลึกซึ้งนี้ มาจากประสบการณ์อันเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงภาวะแวดล้อมรอบตัวส่งผลต่อการตัดสินใจ เกิดการใคร่ครวญอย่างมีวิจารณญาณของนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ Jack Mezirow (1978 อ้างถึงใน องค์กร ประจันเขตต์, 2565)

ประเด็นที่สอง นักสังคมสงเคราะห์ต่างปรับตัวและฝึกฝนในการดูแลตัวเองด้วยวิธีการต่าง ๆ มากมาย เพื่อความอยู่รอดในสถานการณ์วิกฤติทั้งด้านร่างกาย อุตมโนทัศน์ บทบาทหน้าที่ และการพึ่งพาระหว่างกัน แนวทางการพัฒนาตนเองเพื่อการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงในชีวิตทั้งในด้านบวกและลบของแต่ละบุคคล (Warner & April, 2012) สอดคล้องกับแนวคิด Life Model ของ Carel B. Germain และ Gitterman (1980 อ้างถึงใน ระพีพรรณ คำหอม, 2556) และแนวคิดการปรับตัวของ Roy (Bilal & Nijmeh, 2014) ที่ต่างเชื่อว่ามนุษย์มีการปรับตัวตามสภาวะแวดล้อม ระบบชีวิตมนุษย์และกลุ่มทางสังคมจะพยายามรักษาความสมดุลกับสิ่งแวดล้อมที่จะทำให้อยู่รอดต่อไปได้

ประเด็นที่สาม นักสังคมสงเคราะห์รวมถึงพวกเราทุกคนเรียนรู้ที่จะรับมือและยืดหยุ่นในการใช้ชีวิตและการทำงานภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วนี้ แม้สถานการณ์ของแต่ละคนอาจจะแตกต่างกัน การรับมือและการฟื้นคืนสภาพจากสภาวะวิกฤตินับเป็นความสามารถในตัวเราทุกคนจากการเรียนรู้ การใช้ความคิด วิจารณญาณ เหตุผล การจัดการกับปัญหาและความทุกข์ยาก

สอดคล้องตามแนวคิดของ Jack Mezirow (1978 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ชูจันทร์ และรณชัย คนบุญ, 2565; องค์กร ประจันเขตต์, 2565) ที่เชื่อว่าพวกเราทุกคนสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลง พัฒนา ความเป็นอยู่ให้เหมาะสมไม่ว่าจะเป็นมุมมอง ชุดความคิด ความเชื่อ โดยใช้วิจารณ์ญาณของตน

ประเด็นที่สี่ นักสังคมสงเคราะห์ต่างต้องพยายามปรับตัวเพื่อรับมือกับสภาพแวดล้อมที่ตึงเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถให้บริการทางวิชาชีพที่เหมาะสมในสถานการณ์วิกฤติให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ (NASW, 2022) ทำให้เกิดการเรียนรู้ ปรับเปลี่ยน และยืดหยุ่น ทั้งพฤติกรรม การดูแลสุขภาพ การพัฒนาองค์ความรู้ เทคนิค ทักษะที่จำเป็นมากขึ้น การนำเทคโนโลยี ดิจิทัลและเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ฯลฯ เหล่านี้ ล้วนเป็นผลดีที่ McEwen (2011) เห็นว่า บุคคลจะมีความสามารถในการคาดการณ์ การวางแผนและจัดการที่ดีขึ้นได้ในการเผชิญสถานการณ์ครั้งต่อไป

ประเด็นที่ห้า บทบาทที่เด่นชัดของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 คือ บทบาทด้านการเป็นผู้ให้การปรึกษา การเป็นจิตอาสา และการประสานงานกับเครือข่ายและทีมสหวิชาชีพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Alex Turner, 2022; Nova Scotia College of Social Workers (2022) วรณชาติ ตาเลิศ (2564) สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564) ระพีพรรณ คำหอม และคณะ (2564) และ อุมารณณ์ ผ่องจิตต์ (2561) แต่อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ยังมีบทบาทค่อนข้างน้อยในด้านการวิจัย ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Debele & Sima, (2021) Schmidt-Sane et al., (2021) และ Pawar (2020) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างองค์ความรู้ การทำวิจัย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการฟื้นคืนสภาพจากสถานการณ์วิกฤติ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ควรให้ความสำคัญและพัฒนาบทบาทด้านการศึกษาค้นคว้าให้มากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อทั้งผู้ใช้บริการ หน่วยงานและสังคม

ประเด็นที่หก ท่ามกลางสถานการณ์วิกฤติปรากฏให้โลกเห็นอย่างแจ่มแจ้งประจักษ์แล้วว่า ความรับผิดชอบต่อตนเองของบุคคลและความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลกระทบถึงความรุนแรงของสถานการณ์ในแต่ละสังคมแตกต่างกัน สังคมที่คนมีระเบียบวินัยและมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมสูงจะมีการแพร่ระบาดต่ำกว่าสังคมที่ผู้คนละเลยความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ดังนั้นตัวนักสังคมสงเคราะห์เองจึงควรดูแลรับผิดชอบต่อตัวเองและสังคมอยู่เสมอ เพื่อความอยู่รอดและพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ต่อคนในสังคมอีกมากมาย การดูแลตัวเองของนักสังคมสงเคราะห์นี้ สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของ National Association Social Work หรือ NASW (2022) อันถือเป็นจริยธรรมข้อหนึ่งสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ในช่วงการแพร่ระบาด

ประเด็นที่เจ็ด สถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19 พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่าสังคมโลกเปราะบางมาก ความเปราะบางนี้ยิ่งซ้ำเติมความทุกข์ยากมากไปกว่าเดิม (ระพีพรรณ คำหอม และคณะ, 2564) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเปราะบางที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด (Andia & Sharifi, 2021; อีรพงษ์ ทศวัฒน์ และปิยะกมล มหิวรรณ, 2563) เรายังคงพบเห็นการทุจริตการใช้ระบบอุปถัมภ์เพื่อเข้าถึงทรัพยากรที่จำเป็น การแสวงหาผลประโยชน์ของกลุ่มธุรกิจ การเพิกเฉย

ต่อการให้ความช่วยเหลือกลุ่มผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน ฯลฯ ฉะนั้นสิ่งที่ควรคำนึงถึงในสถานการณ์วิกฤติ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรเป็นการส่งเสริมความเสมอภาคและความยุติธรรมในการเข้าถึงทรัพยากร การสร้างรูปแบบช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรที่หลากหลายมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับกลุ่มเปราะบางเป็นลำดับแรก ด้วยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนของสังคม แนวคิดนี้อาจมีความแตกต่างจากแนวคิดของ Schmidt-Sane et al., (2021) ที่เห็นว่า ทุกคนต้องเข้าถึงทรัพยากรและไม่ควรมีกฎหนึ่งกลุ่มใดมีสิทธิพิเศษเหนือผู้อื่น นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังเห็นถึงความสำคัญของการเตรียมตัวรับมือกับสถานการณ์วิกฤติในอนาคตด้วยการเตรียมแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการพัฒนากระบวนการคุ้มครองทางสังคมเพื่อให้ครอบคลุมและทั่วถึงสำหรับประชาชนทุกคน

ประเด็นที่แปด ผู้นำที่ดีมีส่วนสำคัญอย่างมากที่ทำให้บุคลากรและหน่วยงานผ่านพ้นวิกฤติไปได้ ประเด็นหนึ่งที่สำคัญคือทักษะของผู้นำในการเห็นความสำคัญของการจัดท้าวิสัย อุปกรณ์ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงานเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงาน สร้างความปลอดภัยในที่ทำงาน ซึ่งถือเป็นสวัสดิการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงาน และตระหนักได้ว่าการรับความเสี่ยงไม่ใช่ทางเลือกหรือหน้าที่ของแต่ละบุคคล แต่เป็นความรับผิดชอบร่วมกันของระบบ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Schmidt-Sane et al., (2021) และ พรรัตน์ แสงตหาญ (2563) ที่สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานต้องสนับสนุนด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอในสถานการณ์วิกฤติ อีกประเด็นหนึ่งคือการที่ผู้นำเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการที่กำหนดบทบาทหน้าที่ ขั้นตอน ลักษณะการทำงานของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายไปได้โดยไม่เกิดความซ้ำซ้อน สับสน

ประเด็นที่เก้า ภายใต้สถานการณ์วิกฤติทำให้หน่วยงานเกิดการปรับตัวและยืดหยุ่น ลดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ ถือเป็น การเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ในหน่วยงาน (Warner & April, 2012) ทั้งนี้ ในงานสังคมสงเคราะห์ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน ทีมสหวิชาชีพ เครือข่าย และผู้ใช้บริการ ในช่วงที่ไม่สามารถลงพื้นที่หรือพบปะสังสรรค์กันโดยตรงได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Mishna et al., 2022; Alizadeh & Sharifi, 2022; อุมาภรณ์ ผ่องจิตต์ (2561) และบุษกร วัฒนบุตร (2564) ที่ระบุว่าเทคโนโลยีถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานมากขึ้น

ประเด็นที่สิบ การมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนเพื่อส่งเสริมความสามารถในการรับมือและความสามารถในการฟื้นตัวจากสถานการณ์วิกฤติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและผลการศึกษาจำนวนมาก (Redondo-Sama et al., 2022; Alizadeh & Sharifi, 2022; Schmidt-Sane et al., 2021; ธีรพงษ์ ทศวัฒน์ และปิยะกมล มทิวรรณ, 2563; Andia & Sharifi, 2021) ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในทุกระดับ อันจะนำไปสู่การฟื้นคืนสู่สภาพปกติ อาทิ ในระดับหน่วยงานควรสร้างการมีส่วนร่วม ระดมความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงานทุกคนเพื่อจัดทำแผน นโยบายเพื่อการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันในสถานการณ์วิกฤติ ระดับชุมชนควรสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชนเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนท้องถิ่น เพื่อพัฒนาให้ชุมชนเป็นฐานสำคัญให้การช่วยเหลือในสถานการณ์วิกฤติที่สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน

ประเด็นที่สิบเอ็ด ภาครัฐตลอดจนหน่วยงานทุกระดับควรส่งเสริมการพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคมที่ครอบคลุมประชาชนทุกคน เพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์วิกฤติที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนถึงต้องมีการปรับตัวอย่างเป็นองค์รวม (Holistic Adaptation System) ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสังคมเพื่อความอยู่รอด สอดคล้องตามแนวคิดของ Roy และ Andrew (1999 อ้างถึงใน นุชนาถ สุวรรณประทีป, 2558) ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไขนโยบาย มาตรการ กฎระเบียบ กลไก และการปฏิบัติให้มีความสอดคล้องกันจากการถอดบทเรียนรู้จากประสบการณ์การเผชิญกับภาวะวิกฤติ นอกจากนี้ภาครัฐและหน่วยงานต่าง ๆ ทุกระดับควรมีการบูรณาการด้านข้อมูล การปฏิบัติ การวางแผนและกำหนดมาตรการ นโยบายในภาวะวิกฤติ ลดความซ้ำซ้อน สับสนต่อแนวทางการปฏิบัติงานของระดับปฏิบัติ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ในสถานการณ์วิกฤติเพื่อการจัดการที่ดีขึ้นหากเผชิญกับสถานการณ์ครั้งต่อไปสอดคล้องกับแนวคิดของ McEwen (2011)

สรุป

หลังจากเกิดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ผู้คนทั่วโลกต่างได้รับผลกระทบและต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตให้เข้ากับบริบทแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป วิชาชีพสังคมสงเคราะห์เองก็ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมทำให้ต้องมีการปรับตัว เปลี่ยนแปลง และยืดหยุ่นเพื่อเตรียมพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นักสังคมสงเคราะห์ต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตและรูปแบบการปฏิบัติงานให้เข้ากับสมดุลใหม่ ไม่ว่าจะเป็น พฤติกรรมสุขภาพ อัตมโนทัศน์ บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ และเรียนรู้การจัดการกับปัญหาจากประสบการณ์ อันเป็นบทเรียนสำคัญในการพัฒนาชีวิต ความเป็นอยู่ การทำงานให้สอดคล้องเหมาะสม เพื่อฟื้นคืนสภาพปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติอีกครั้ง รวมถึงเรียนรู้ที่จะเตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์วิกฤติที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ไม่ว่าจะเป็น ความรู้เท่าทันความรู้สึกร่างกายของตนเอง การพัฒนาความรู้ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรมภายในตนเอง การตระเตรียมทรัพยากร แผนรองรับการเผชิญสถานการณ์ที่ยากแก่การคาดเดา การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การเพิ่มช่องทางหรือรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย การตระหนักถึงการพัฒนาความเป็นผู้นำ การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนและทุกฝ่ายในหน่วยงาน และทุกภาคส่วนในสังคม ตลอดจนการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่าย อาสาสมัครและชุมชนท้องถิ่นให้มากขึ้น ส่วนในระดับภาครัฐหรือหน่วยงานส่วนกลางต้องพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคม บูรณาการฐานข้อมูลระหว่างกัน และปรับมาตรการ กฎระเบียบ นโยบายที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เหล่านี้ล้วนเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับวิกฤติการณ์ที่อาจอุบัติขึ้นบนโลกใบนี้ได้อีกนับครั้งไม่ถ้วนในภายภาคหน้า

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- ธีรพงษ์ ทศวัฒน์ และปิยะกมล มหิวรรณ. (2563). การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางสังคมของประชาชนและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 7(9), 40-55.
- บุษกร วัฒนบุตร. (2564). พฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19. *วารสารมจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 10(4), 294-305.
- พริรัตน์ แสงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19. *วารสารการจัดการธุรกิจ*, 9(2), 14-33.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2556). *หลักการและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ระพีพรรณ คำหอม, เยาวเรศ คำมะนาด, วาสนา เก้านพรัตน์, ขนิษฐา บุรณพันธ์ศักดิ์, สโรทร ม่วงเกลี้ยง และธรรณรงค์ จันโต. (2564). ความท้าทายของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ระลอกใหม่. *รายงานสืบเนื่องการสัมมนาวิชาการเนื่องในโอกาสการสถาปนาคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มธ*, 67(1), 13-27.
- วรรณชาติ ตาเลิศ, อนุสร การเกษ, เกตุรินทร์ บุญคล้าย, วราพร สุดบุญมา และอนุสิษฐ์ เป็งแก้ว. (2564). ภาวะบีบคั้นทางจิตวิญญาณของพยาบาลวิชาชีพในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ในประเทศไทย: การสำรวจออนไลน์เบื้องต้น. *วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ*, 39(4), 142-151.
- สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2564). ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟล์คเซอร์วิสเชส จำกัด (BFS). *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(39), 15-30.
- เสาวนีย์ ชูจันทร์, และธณชัย คนบุญ. (2562, 6 กันยายน). *การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง: มุมมองการศึกษาสำหรับนักศึกษาพยาบาลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*. BRU Personnel. <http://blog.bru.ac.th/wpcontent/uploads/2020/09/TRANSFORMATIVE.pdf>.
- องค์อร ประจันเขตต์. (2557). การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง: มุมมองในการศึกษาทางการพยาบาล. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 15(3), 179-184.
- อุมาภรณ์ ผ่องจิตต์. (2561). *วิชาชีพสังคมสงเคราะห์: ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่สำคัญในยุคดิจิทัล* http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/doc.php?doc_ref=242.

ภาษาอังกฤษ

- Alizadeh, H., & Sharifi, A. (2022). Social Resilience Promotion Factors during the COVID-19 Pandemic: Insights from Urmia, Iran. *Urban Science*, 6(14), 1-14.
- Andia, T., and Sharifi, A. (2021). Inequalities and Social Resilience in Times of COVID-19. *Revista de Estudios Sociales*, 78(10), 2-13.
- Bilal S. H. Badr Naga & Nijmeh M. H. Al-Atiyyat. (2014). Roy Adaptation Model. *Middle East Journal of Nursing*. 7(1), 58-61.
- Caza, B. B., & Milton, L. P. (2012). Resilience at work: Building capacity in the face of adversity. In K. S. Cameron and G. M. Spreitzer (Eds.), *Handbook of positive organizational scholarship*, (895-908). New York: Oxford University Press.
- Debele, E.T., & Sima, M.E. (2021). Social Resilience and Challenges of COVID-19. *Technium Business and Management (TBM)*, 1(1), 19-29.
- Farukuzzaman, Md. & Mahbubur, A.H.M. Rahman. (2019). Communication Pattern in Social Work Practice: A Conceptual Framework. *International Journal of Research in Sociology and Anthropology*, 5(2), 32-43.
- Gisela Redondo-Sama, Virginia Matulic, Ariadna Munté-Pascual, & Irene de Vicente. (2020). Social Work during the COVID-19 Crisis: Responding to Urgent Social Needs. *Sustainability* 2020, 12(20), 1-16. doi:10.3390/su12208595.
- McEwen, K. (2011). *Building resilience at work*. Bowen Hills: Australian Academic Press.
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., & Pereira, L.F., (2021). Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers' Use of Information and Communication Technology. *Clin Soc Work J.*, 49(4), 484-494. DOI: 10.1007/s10615-020-00780-x. Epub 2020 24 Nov.
- National Association Social Work: NASW. (2022). *Coronavirus (COVID-19): 8 Ethical Considerations for Social Workers*. <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Ethics-Education-and-Resources/Ethics-8/Coronavirus-8-Ethical-Considerations-for-Social-Workers>
- Nova Scotia College of Social Workers. (2022, March 27). *Social work practice during COVID-19*. <https://nscsw.org/social-work-practice-covid19/27>
- Pawar, M. (2020). COVID-19 Pandemic and the Social Work Profession. *Journal of Humanities and Social Science*. 3(2), 129-145.
- Redondo-Sama, G., Matulic, V., Pascual, A.M., and Vicente, I. (2020). Social Work during the COVID-19 Crisis: Responding to Urgent Social Needs. *Sustainability* 2020, 12(20), 1-16. <https://doi.org/10.3390/su12208595>

- Roy, C., & Andrews, H. (1999). *The Roy adaptation model* (2nd ed.). Stamford, CT: Appleton & Lange.
- Schmidt-Sane, M., Hrynicky, T., & Niederberger, E. (2021). Community resilience: Key concept and their applications to epidemic shock. *Social Science in Humanitarian Action Platform (SSHAP)*, 1-16. <https://doi.org/10.1908/SSHAP.2021.003>.
- Turner, A. (2020, May 28). *Most social workers say Covid-19 has negatively hit their work and the lives of those they support*. Community Care. <https://www.communitycare.co.uk/2020/05/28/social-workers-say-coronavirus-negatively-affected-services-people-they-support/>
- Warner, R., & April, K. (2012). Building personal resilience at work. *Effective Executive*, 15(4), 53-68.
- Windle, G., Bennett, K. M., & Noyes, J. (2011). A methodological review of resilience measurement scales. *Health and Quality of Life Outcomes*, 9(8), 1-18.