

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (๑ หน่วยงาน ๑ KM)

หน่วยงาน ศูนย์พัฒนาราชภูมรบนพื้นที่สูงจังหวัดลำปาง

๑. คณะทำงาน KM Team

๑) นางปิยะนาถ พูลพิพัฒน์	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	ประธานคณะทำงาน
๒) นางสาวนพมาศ เพียงเกต	นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๓) นางสาวกุลวรินทร์ วัชรปัญญาพันธ์	เจ้าพนักงานพัฒนาสังคมชำนาญงาน	คณะทำงาน
๔) นางสาวกรนิภา สิทธิกุลนะ	เจ้าพนักงานพัฒนาสังคมชำนาญงาน	คณะทำงาน
๕) นางสาวมลธิชา สุตาโย	เจ้าพนักงานพัฒนาสังคมชำนาญงาน	คณะทำงาน

๒. หัวข้อประเด็นความรู้

KM การพัฒนางานราชภูมรบนพื้นที่สูง

๓. ที่มาของการจัดการความรู้

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ และให้บริการสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน สมาชิกนิคมสร้างตนเอง ราชภูมรบนพื้นที่สูง และกลุ่มเป้าหมายพิเศษ รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม โดยการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ และการจัดกิจกรรมตามโครงการพิเศษ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายพึ่งตนเอง และช่วยเหลือสังคมได้ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาในอดีตพบว่า การที่รัฐจัดให้บริการสวัสดิการและจัดสวัสดิการนั้น กลับมุ่งเน้นเรื่องการป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคงมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการลักลอบอพยพมาตามแนวตะเข็บชายแดน ปัญหาเรื่องฝิ่น ยาเสพติด ปัญหาการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ ฯลฯ โดยรัฐบาลได้จัดให้หน่วยงานราชการเป็นหน่วยเคลื่อนที่เข้าไปให้การสงเคราะห์และพัฒนา และคอยเฝ้าระวังในเรื่องของความปลอดภัยความมั่นคงของประเทศชาติ ประกอบกับในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ เกิดการปฏิรูประบอบราชการ มีการปรับโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ทำให้กองสงเคราะห์ชาวเขาถูกยุบยกเลิกไป ปรับเปลี่ยนเป็นงานศูนย์พัฒนาสังคมประจำแต่ละจังหวัด มีหน้าที่ในการช่วยเหลือพัฒนาประชาชนผู้ประสบปัญหาทางสังคมทุกคนไม่ว่าจะเป็นราชภูมรบนพื้นที่ราบหรือราชภูมรบนพื้นที่สูง ทำให้ภารกิจการพัฒนาราชภูมรบชาวเขาหยุดชะงักไป เป็นเวลามากกว่า ๑๐ ปี จนกระทั่ง ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้มีการปฏิรูประบบราชการ มีการปรับโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรมใหม่อีกครั้ง งานสงเคราะห์และพัฒนาชาวเขาได้ถูกรื้อกลับมาเริ่มใหม่อีก จึงเป็นเหตุให้การแก้ไขปัญหาและพัฒนาราชภูมรบนพื้นที่สูงไม่ได้รับการแก้ไขและพัฒนาอย่างจริงจัง และขาดการต่อเนื่อง และทำให้ราชภูมรบนพื้นที่สูงจำนวนหนึ่งกลายเป็นกลุ่มเปราะบาง มีคุณภาพชีวิตอ่อนแอ ส่งผลให้ชุมชนราชภูมรบนพื้นที่สูงอ่อนแอไปด้วย ถึงแม้ว่าในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นมา กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้จัดสรรงบประมาณให้กับศูนย์พัฒนาราชภูมรบนพื้นที่สูงและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้ดำเนินการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายเป็นรายครอบครัว โดยให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือในรูปแบบการสงเคราะห์ เน้นให้เงินหรือเครื่องอุปโภคบริโภคหรือดำเนินกิจกรรมในรูปแบบการพัฒนา โดยการอบรมให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมายภายนอกสถาบัน แต่ก็พบว่า มีราชภูมรบนพื้นที่สูงที่ยังคงประสบ

ปัญหาต่างๆ ต้องพึ่งพาบริการและสวัสดิการของรัฐ ถึงแม้ว่ากรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับราษฎรบนพื้นที่สูงมาเป็นเวลานานมากกว่า ๖๐ ปี แต่สถานการณ์ปัจจุบันก็ส่งผลให้ราษฎรบนพื้นที่สูงเกิดปัญหาที่มีความหลากหลายและความซับซ้อนปัญหามากยิ่งขึ้น โดยมีจุดเริ่มต้นจากปัญหาด้านเศรษฐกิจความยากจน การเข้าไม่ถึงสิทธิสวัสดิการขั้นพื้นฐาน การขาดแคลนอาหาร ขาดเครื่องอุปโภคบริโภค เกิดความไม่มั่นคงในชีวิต ความไม่มั่นคงในที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน การขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะด้านต่าง ๆ เช่น การประกอบอาชีพในยุค New Normal การใช้เทคโนโลยีช่วยในการประกอบอาชีพ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนทำให้เกิดปัญหาหารายปัจเจกบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow ๕ ชั้น ที่เชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการให้ได้รับการตอบสนองในด้านกายภาพ (Physiological Needs) เพื่อให้ชีวิตอยู่รอด ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานสุด ดังนั้น หากราษฎรบนพื้นที่สูงยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายภาพ ก็ไม่สามารถที่จะไปสร้างสรรค์หรือพัฒนาสิ่งต่างๆ ที่มีประโยชน์กับสังคมได้ รวมถึงยังคงครุ่นคิดหาทางให้ได้มาซึ่งความต้องการขั้นพื้นฐาน โดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง กฎหมาย และกฎเกณฑ์ต่างๆ ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าการจะพัฒนาราษฎรบนพื้นที่สูงได้ ต้องเริ่มจากการแก้ปัญหาต้องจัดการที่ปัจเจกบุคคลหรือตัวบุคคลก่อนและตามด้วยครอบครัว จึงนำไปสู่การพัฒนาได้

๔. วัตถุประสงค์

เพื่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานพัฒนารัฐกรบนพื้นที่สูงภายในหน่วยงาน

๕. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

แสวงองค์ความรู้ที่จำเป็นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในแหล่งข้อมูลทางวิชาการ โดยหาข้อมูลจากสื่อโซเชียล ระบบสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ถาถามจากผู้รู้ ผู้มีประสบการณ์ รวมถึงระดมความคิดเห็น วิเคราะห์สังเคราะห์จากเจ้าหน้าที่ทุกคน

๖. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

ทฤษฎี Maslow คือ แนวคิดที่เชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ชั้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในชั้นที่ต่ำกว่าจนถึงระดับหนึ่งแล้ว มนุษย์จึงจะเกิดความต้องการในชั้นต่อไป ตัวอย่าง เช่นเมื่อได้รับการตอบสนองในชั้น Physiological Needs อย่างเพียงพอแล้ว มนุษย์จึงจะต้องการ Safety Needs ดังนั้นความต้องการของมนุษย์ ๕ ชั้นของ Maslow's Hierarchy of Needs มีดังนี้

๓.๑. Physiological Needs เป็นความต้องการทางกายภาพที่เป็นขั้นพื้นฐานที่สุดของมนุษย์ เพื่อที่จะให้สามารถมีชีวิตอยู่รอดได้ ได้แก่ ความต้องการน้ำ อากาศหายใจ การนอนหลับพักผ่อน อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

๓.๒. Safety Needs เมื่อได้รับการตอบสนองในด้านกายภาพเพียงพอแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มต้องการความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน เช่น มีความต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความมั่นคงทางการเงิน ความปลอดภัยของชีวิต การมีสุขภาพที่ดี ความปลอดภัยของทรัพย์สิน ความปลอดภัยในที่อยู่อาศัย และความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เป็นต้น

๓.๓. Love and Belonging Needs คือ ความต้องการในรูปแบบความสัมพันธ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความรัก ความเป็นเจ้าของ การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และการยอมรับจากสังคม โดยความต้องการในขั้นนี้จะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีการทำงานอาชีพและการเงินที่มั่นคง

ถ้าหากสังเกตจะเห็นว่าในขั้นนี้มนุษย์เริ่มเปลี่ยนจากการเอาตัวรอดไปเป็นความต้องการด้านความรู้สึก (Emotional) ได้แก่ การมีคนรัก การมีคู่ครอง ครอบครัว เพื่อน และการได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นต้น

๓.๔. Esteem Needs คือ ความต้องการความมั่นใจในตัวเอง และได้รับความเคารพนับถือจากคนรอบตัว ต้องการการมีชื่อเสียง มีศักดิ์ศรี เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ในขั้น Esteem Needs นี้มนุษย์อาจแสดงออกด้วยการวางตัวให้ดูดี ใช้สินค้าราคาแพง การแสดงออกถึงความสำเร็จ การใช้ความสามารถของตัวเองให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

๓.๕. Self Actualization Needs เป็นความต้องการในการบรรลุเป้าหมายของชีวิตหรือความสมบูรณ์ของชีวิต ถือว่าเป็นขั้นสูงสุดในชีวิต ความต้องการในขั้นนี้ของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปแต่โดยทั่วไปมักจะมีเป้าหมายที่ใหญ่เป็นสิ่งที่ใฝ่ฝัน และเป็นการเติมเต็มให้กับตัวเองในการกระทำบางอย่างให้ดีที่สุด ให้บรรลุถึงศักยภาพของตัวเอง อย่างไรก็ตามในขั้น Self Actualization Needs ไม่ใช่สิ่งที่ทุกคนจะสามารถเติมเต็มความต้องการนี้ได้ทุกคน เพราะไม่เชื่อว่าทุกคนจะมีเงินหรือมีความสามารถที่จะทำให้เป็นจริงได้

นิยามความหมายของสังคมสงเคราะห์

Helen I. Clarke ศาสตราจารย์ทางสังคมสงเคราะห์ศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัย Wisconsin

ให้ความหมายของ "การสังคมสงเคราะห์" ไว้ว่า "การสังคมสงเคราะห์เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริการวิชาชีพซึ่งประกอบด้วยความรู้และทักษะ (Knowledge and Skill) ในอันที่จะช่วยเหลือบุคคล (Individual) ให้มีความพึงพอใจตามความต้องการของสังคม ทั้งยังเป็นการขจัดปัดเป่าปัญหาต่าง ๆ ให้บุคคลมีการปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมได้เป็นอย่างดี

Mary Richmond ให้คำจำกัดความไว้ว่า "สังคมสงเคราะห์เป็นกระบวนการที่จะพัฒนาบุคลิกภาพโดยการปรับเข้าหากันระหว่างบุคคลต่อบุคคล และระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม"

Arthur E. Fink ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า "การสังคมสงเคราะห์เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดหาบริการเพื่อช่วยส่งเสริมความสามารถภายในส่วนบุคคลและหน้าที่ทางสังคม (Social Functioning) ของบุคคล ซึ่งใช้กับบุคคลแต่ละคนหรือเป็นกลุ่มก็ได้ คำว่า ศิลป์ (Art) หมายถึง ความเหมาะสมกลมกลืนเข้ากันได้ส่วนศาสตร์ (Science) หมายถึง รู้หรือความรู้"

Watsan ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับสังคมสงเคราะห์ไว้ว่า "สังคมสงเคราะห์เป็นศิลป์ในการแก้ไขและสร้างเสริมบุคลิกภาพใหม่ให้ดีขึ้น ในลักษณะที่ว่า บุคคลนั้น ๆ จะสามารถปรับตนให้เข้ากับสังคมที่เขาเป็นอยู่"

Herbert H. Stroup ให้คำจำกัดความสังคมสงเคราะห์ไว้ว่า "การสังคมสงเคราะห์คือ ศิลปะการนำเอาทรัพยากรตลอดจนความคิดมาพิจารณาใช้เพื่อช่วยบรรเทาความต้องการของบุคคล กลุ่ม และชุมชน โดยใช้วิธีการตามหลักวิทยาศาสตร์เพื่อที่จะช่วยให้บุคคลช่วยตัวเองได้"

รองศาสตราจารย์ นันทนีย์ ไชยสุด ได้ให้ความหมายของการสังคมสงเคราะห์ไว้ว่า "การสังคมสงเคราะห์หมายถึง การจัดให้มีมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นรายบุคคลเป็นกลุ่ม หรือทั้งชุมชน โดยใช้หลักทฤษฎีของการสังคมสงเคราะห์เป็นแนวปฏิบัติ ผู้ที่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์หรือที่เรียกว่า "นักสังคมสงเคราะห์" จะต้องปฏิบัติงานนี้โดยใช้หลักวิชาชีพหรือนัยหนึ่งก็คือ ใช้หลักการ วิธีการ และกระบวนการของการสังคมสงเคราะห์ ไม่ใช่เพียงแต่หยิบยื่นสิ่งที่มีปัญหาต้องการก็เป็นอันใช้ได้ นับว่าได้ให้บริการสังคมสงเคราะห์แล้ว"

ทฤษฎีและการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

การสังคมสงเคราะห์เป็นศาสตร์ เป็นศิลป์ และเป็นวิชาชีพในการที่จะช่วยเหลือผู้ประสบความทุกข์ยากเดือดร้อน ซึ่งเขาไม่สามารถช่วยตนเองได้ ให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของเขาต่อไป ทั้งโดยการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ เพื่อบรรเทาความต้องการและปัญหาทั้งของบุคคล กลุ่มชน และชุมชน โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) จุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ "ช่วยเขาเพื่อให้เขาช่วยตนเองได้" (Help them to help themselves)

สังคมสงเคราะห์เป็นศาสตร์และศิลป์

"ศาสตร์" ต้องประกอบด้วยเงื่อนไขดังต่อไปนี้

๑. มีการสังเกต มีการยืนยันข้อเท็จจริงอย่างชัดเจน มีการอธิบาย การตรวจสอบหรือทดลองได้
๒. มีหลักการ มีวิชาการ โดยอาศัยพื้นฐานของทฤษฎีที่มีระบบระเบียบ
๓. ต้องมาจากการศึกษาและค้นคว้า
๔. มีองค์ความรู้ (Body of Knowledge) เป็นฐานสนับสนุน

สังคมสงเคราะห์เป็นศาสตร์ เพราะว่ามีองค์ความรู้ (Knowledge) สนับสนุน มีทฤษฎีต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎีทางสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ทฤษฎีทางสังคมศาสตร์และทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์เป็นฐานสนับสนุนในการสร้างหลักการและทฤษฎีการปฏิบัติงาน (Theory of Practice) ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการดำเนินไปอย่างมีจุดหมายและมีประสิทธิภาพแน่นอนที่สุดทฤษฎีต่าง ๆ ต้องมีข้อยืนยัน และง่ายต่อการค้นคว้า

ถ้าฟังศาสตร์อย่างเดียวย่อมไม่พอ เมื่อเป็นวิชาชีพจะต้องมีการประยุกต์ใช้ "ศาสตร์" ไปสู่การปฏิบัติ หลักการขั้นตอนในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จะต้องประยุกต์ได้ครอบคลุม สิ่งที่นักสังคมสงเคราะห์ทำงานได้จึงต้องมี "ศิลป์" ศิลป์ในการปฏิบัติจะมาจากความสามารถที่จะประยุกต์แนวคิดหลักการไปสู่การปฏิบัติที่มีเทคนิคที่ถูกต้อง มีวิจารณ์ญาณที่มีเหตุผล อันมาจากความรู้ซึ่งกว้างขวางลึกซึ้ง ปณิธานที่แน่วแน่ การมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ต่อเพื่อนมนุษย์และสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นเงื่อนไขสำคัญของวิชาชีพ

จุดหมายและวัตถุประสงค์ของงานสังคมสงเคราะห์

เมื่อเรายอมรับว่างานสังคมสงเคราะห์คือกระบวนการส่งเสริมให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ระหว่างคนและสังคมสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีผลต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคมแล้ว วัตถุประสงค์ของงานสังคมสงเคราะห์จึงสรุปได้ว่ามีดังต่อไปนี้

๑. ช่วยส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้คนมีความสามารถในการเผชิญและแก้ไขปัญหาของตนเองที่เกิดขึ้นในสังคมได้ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง
๒. ช่วยให้ผู้รู้จักระบบต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม ซึ่งจะช่วยให้เขา รู้แหล่งทรัพยากร และสามารถใช้บริการและบริการต่างๆ
๓. ส่งเสริมให้ระบบต่างๆ ในสังคมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. ช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายสังคมทุกระดับ เพื่อสนับสนุนให้คนและระบบต่างๆ ในสังคมมีการพบปะสังสรรค์ที่ดีต่อกัน

ขอบเขตของงานสังคมสงเคราะห์

1. การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของทุกคน ทุกกลุ่ม ทุกชุมชนในสังคม
2. การทำงานกับระบบทรัพยากรต่างๆ ในสังคม
3. การทำงานเกี่ยวข้องกับนโยบายสังคม

แนวคิดและความเชื่อพื้นฐาน

แนวคิดและความเชื่อพื้นฐานเป็นหลักของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อมั่นในคุณค่า ศักดิ์ศรีของมนุษย์ แนวคิดนี้มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นรากฐานการทำงานสังคมสงเคราะห์ทุกรูปแบบ ความเชื่อในข้อนี้จะมีอยู่ในตัวนักสังคมสงเคราะห์ ในฐานะของ "สำนักทางวิชาชีพ" และได้รับการหล่อหลอมเข้าไปในบุคลิกภาพของนักสังคมสงเคราะห์ ทำให้การแสดงออก ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์ พูดคุย การแสดงท่าที สีหน้า น้ำเสียง ตลอดจนการวิเคราะห์วินิจฉัยต่าง ๆ เป็นไปโดยพื้นฐานจากสำนักเล็ก ๆ ตามความเชื่อเช่นนี้

2. ความเชื่อมั่นในสิทธิของบุคคล โดยมีความเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนย่อมมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงตนเอง ซึ่งจะเป็นไปได้มากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล โดยนักสังคมสงเคราะห์ต้องไม่นำมาตรฐานพฤติกรรมของตนเองมาใช้เป็นหลักในการกำหนดการช่วยเหลือ ไม่แสดงออกโดยการดูถูก ดูหมิ่น เหยียดหยาม หรือข่มขู่ ผู้ใช้บริการ ทั้งโดยความคิด คำพูดและการกระทำ นักสังคมสงเคราะห์ต้องถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องพยายามให้ผู้ใช้บริการ ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองให้มากที่สุด

3. ความเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนย่อมมีโอกาสเท่าเทียมกันในการใช้บริการทางสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ต้องปฏิบัติงานโดยพื้นฐานความเชื่อที่ตระหนักในความเสมอภาค โดยปราศจากอคติต่อความแตกต่างในด้านศาสนา เชื้อชาติ ชั้นวรรณะ เผ่าพันธุ์ สถานภาพทางเศรษฐกิจ การศึกษา หรืออภิสิทธิ์ใด ๆ

4. ความเชื่อว่ามนุษย์ในสังคมย่อมมีการทำหน้าที่ทางสังคม (social functioning) ของตน (Brennan and Parker ๑๙๖๖:๑๙-๒๒) นักสังคมสงเคราะห์จะไม่มองว่าผู้ใช้บริการหรือผู้ประสบปัญหาเป็นผู้ที่ผิดปกติหรือมีความเลวร้ายติดตัวมาตั้งแต่เกิด แต่จะพิจารณาว่าปัญหานั้นเกิดจากความไม่สามารถทำหน้าที่ทางสังคมได้อย่างปกติ หรือมีประสิทธิภาพ ความเชื่อนี้สอดคล้องกับหลักการเคารพในความเป็นมนุษย์และการไม่ตำหนิตายคนบุคคล ทั้งนี้ เพราะนักสังคมสงเคราะห์จะพิจารณาไปที่การทำหน้าที่ทางสังคม แทนที่พิจารณาคูณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลนี้เป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นต่อการมีอคติ การนิินหาว่าร้าย และการมองข้ามคุณค่า ความสามารถที่แท้จริงของผู้ใช้บริการหรือผู้ประสบปัญหาทางสังคม

5. ความเชื่อเรื่องปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการและครอบครัว ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องคำนึงถึง ปัญหาและความต้องการของมนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกันไป แล้วแต่บุคคลตามหลักทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการชุดเดียวกัน ได้แก่ ความต้องการตามธรรมชาติ ความต้องการความปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ความต้องการความรักและการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการที่จะเห็นคุณค่าของตนเอง และความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง และพึงตนเองอย่างเต็มที่และความต้องการของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น บางคนเป็นกังวลมากกับการรับประทานอาหารที่ทำให้อ้วน บางคนรับประทานง่าย ๆ บางคนก็ต้องพิถีพิถันกับรูปแบบและรสชาติของอาหารเป็นอย่างมาก เช่นเดียวกันความหมายของคำว่าประสบความสำเร็จในชีวิต หรือ การเป็นที่ยอมรับของสังคม

สำหรับบางคนอาจถือว่า ตัวเลขของทรัพย์สินมหาศาลจะทำให้เขาเป็นที่ยอมรับ ขณะที่บางคนถือว่า บทบาทหน้าที่ที่เขารับผิดชอบต่อสังคมเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจในชีวิต นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องตระหนักถึงความแตกต่างในเรื่องปัญหาและความต้องการของมนุษย์ จึงจะสามารถเข้าถึงการทำงานสังคมสงเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. การสำรวจในตนเอง หรือความเข้าใจในตัวตนของนักสังคมสงเคราะห์ (self-awareness)

เป็นหลักการที่สำคัญยิ่งในการทำงานสังคมสงเคราะห์ หลักการนี้เป็นหลักการที่ช่วยควบคุมให้นักสังคมสงเคราะห์ระมัดระวังตนเอง ที่จะไม่ให้มีความรู้สึกส่วนตัว หรือมีอคติส่วนตัว เข้าไปเกี่ยวข้องพัวพันกับการทำงานนักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องมีความรู้สำนึกในตนเอง ต้องเข้าใจความรู้สึกของตนเองทั้งในด้านลบ และด้านบวก หลักการนี้ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ตระหนักว่า ตนเองกำลังทำงานให้ความช่วยเหลือในฐานะเป็นตัวแทนของหน่วยงานที่ให้บริการทางสังคม มิใช่ให้ความช่วยเหลือเป็นการส่วนบุคคล

๗. หลักการเริ่มต้นกระบวนการทำงานโดย ยึดถือสภาพที่ผู้ใช้บริการเป็นอยู่ในขณะนั้นเป็นสำคัญ (start where they are) นั่นคือ นักสังคมสงเคราะห์ต้องเริ่มต้นจากปัญหาหรือสภาพที่ผู้ใช้บริการ และครอบครัวเป็นอยู่ โดยพิจารณาถึงสถานการณ์ที่เป็นจริงในขณะนั้น ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และความมุ่งหมายในการใช้บริการของเขาด้วย นักสังคมสงเคราะห์อาจจะต้องรับฟังการระบายอารมณ์ความรู้สึกที่ผิดหวังโศกเศร้ามาก่อน จึงจะเริ่มสัมภาษณ์หาข้อเท็จจริงตามกระบวนการทำงานต่อไป ในบางรายผู้ใช้บริการอาจต้องการให้ช่วยเหลือด้านปัจจัยสี่อย่างรีบด่วนก่อน ที่จะให้คำปรึกษาต่อไป หลักการข้อนี้ช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการได้ โดยสะท้อนให้เห็นถึง ความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการ จึงจะเป็นพื้นฐานที่ดีในการมีส่วนร่วมในกระบวนการสังคมสงเคราะห์อย่างเต็มที่

๘. การทำงานสังคมสงเคราะห์ต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้ใช้บริการเป็นหลัก หมายความว่านักสังคมสงเคราะห์ต้องให้ความสำคัญกับความสามารถในการรับรู้ การคิด การเปลี่ยนแปลงตนเอง การตัดสินใจ และการลงมือกระทำการเปลี่ยนแปลงนั้นด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ ความสามารถของผู้ใช้บริการที่จะแก้ไขปัญหา มีลักษณะเป็นตัวแปรที่สัมพันธ์ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการอาจมีความสามารถโดยทั่วไป ในสถานการณ์ปกติ แต่เมื่อต้องประสบปัญหาบางอย่างอาจจะรู้สึกท้อถอย ขาดแรงจูงใจ หหมดกำลังใจ ไม่ทราบวิธีการที่จะแก้ปัญหา (ขาดโอกาสที่เหมาะสม) เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ได้รับฟังปัญหา ต้องกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดหรือเพิ่มแรงจูงใจ เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงหน่วยงานหรือบริการหรือช่วยให้คำแนะนำ และคำปรึกษาหาทางออกที่เหมาะสม ดังนั้นความสามารถของผู้ใช้บริการก็จะกลับมาและสามารถพัฒนายิ่งขึ้น ถ้าได้ตระหนักว่าเขาสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

๙. หลักการเรื่อง ความภาคภูมิใจในตนเอง (self-esteem) หลักการนี้เป็นความเชื่อที่สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องคุณค่าของมนุษย์ ความภาคภูมิใจเป็นการยอมรับนับถือคุณค่าของตนเอง เห็นคุณค่าของตนเอง โดยปกติแล้ว ผู้ที่มีความภาคภูมิใจในตนเองจะเป็นผู้ที่มีพื้นฐานทางจิตใจและสังคมที่ดี มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาชีวิตของตนเอง หรือหาทางออกที่เหมาะสมกว่าผู้ที่ขาดความภาคภูมิใจในตนเอง หลักการข้อนี้จึงเหมือนเป็นกุญแจหรือเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งในการทำงานกับผู้ใช้บริการ นักสังคมสงเคราะห์คงต้องตระหนักระวังไม่ตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ที่เป็นการทำลายความภาคภูมิใจในตัวเองของผู้ใช้บริการ ในรายที่ประสบกับปัญหาที่รุนแรงหรือเรื้อรัง ความภาคภูมิใจในตนเองก็มักจะลดลง เป็นเหตุให้เกิดการหาทางออกให้กับชีวิตอย่างไม่เหมาะสม เช่น การใช้ยาเสพติด ก่ออาชญากรรม หรืออัตวินิบาตกรรม เป็นต้น

ดังนั้น นักสังคมสงเคราะห์ต้องดำเนินการแก้ไข โดยตระหนักถึงการพัฒนาความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองของเขา ให้คงอยู่ หรือให้คืนกลับมาโดยเร็ว

๑๐. หลักการเรื่องการนับถือตนเอง (self-respect) หมายถึง การที่บุคคลยอมรับตนเองและเข้าใจในความต้องการของตนเอง เข้าใจจุดเด่นหรือความเข้มแข็ง และข้อบกพร่องของตนเอง พร้อมทั้งสามารถประเมินพฤติกรรมของตนเองได้ ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนเองก่อขึ้น แล้วพยายามหาทางปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น การนับถือตนเองนี้เป็นปัจจัยสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่มั่นคง และการปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้

๑๑. การตระหนักในตนเอง (self-realisation/self-actualisation) หมายถึงการเข้าใจถึงความสามารถที่มีแฝงอยู่ในตนเองว่ามีมากน้อยเพียงใดนักสังคมสงเคราะห์ต้องพยายามหาทางช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการเกิดความตระหนักในความสามารถของเขาเองและดึงความสามารถที่มีอยู่นั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะนำไปสู่การช่วยตนเองและพึ่งตนเองได้

๑๒. บทบาททางสังคม (social role) หมายถึง การกระทำตามสิทธิและหน้าที่ของบุคคลตามสถานภาพที่ตนดำรงอยู่ในสังคมนั้นๆ

๑๓. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบของการปรับตัว (mode of adaptation) รูปแบบการปรับตัวของบุคคลหมายถึง แนวทางหรือความพยายามของบุคคลในการแก้ไขปัญหาที่เขาประสบอยู่ ทั้งนี้ เพื่อหาทางสนองความต้องการของตนเอง เพื่อลดหรือบรรเทาความวิตกกังวล และความขัดแย้งภายในจิตใจและเพื่อปกป้องตนเอง ให้พ้นจากการต้องเผชิญกับความไม่สบายใจ รูปแบบของการปรับตัวของบุคคลที่กำลังเผชิญกับความกดดัน มีอยู่ ๓ ประการ

๑. การที่บุคคลพยายามปรับตัวด้วยวิธีการหนีจากการเผชิญความจริง หรือหนีจากสภาพปัญหา
๒. การพยายามพึ่งพิงผู้อื่น โดยการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ที่เข้มแข็งกว่าผู้ซึ่งสามารถให้กำลังใจ ให้ความสนับสนุนให้เขาสามารถเผชิญกับความกดดันต่อสถานการณ์ปัญหา
๓. การปรับตัวโดยการต่อสู้กับปัญหาที่เกิดขึ้น การแสดงออกโดยการปรับตัวของบุคคลเมื่อเผชิญกับปัญหาและความกดดัน จะเป็นไปในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับลักษณะความเข้มแข็งหรืออ่อนแอของบุคลิกภาพ และประสบการณ์ในชีวิตของเขา เพื่อเข้าใจพฤติกรรมและการแสดงออกของนักสังคมสงเคราะห์ จำเป็นต้องเข้าใจถึงรูปแบบการปรับตัว ผู้ใช้บริการแต่ละราย

๑๔. แนวความคิดเกี่ยวกับอัตตา (Ego อัตตาเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งของบุคลิกภาพ Freud อธิบายว่าองค์ประกอบของบุคลิกภาพมี ๓ ประการ คือ Id ซึ่งหมายถึงสิ่งที่บุคคลมีมาโดยกำเนิดตามสัญชาตญาณ Superego ได้แก่ศีลธรรมจรรยา ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมของสังคม และการอบรมสั่งสอนของบิดามารดาและผู้อาวุโส ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ในภายหลัง และ Ego ซึ่งเป็นการปรับตัวเพื่อให้เกิดสมดุลระหว่าง Id กับ Superego . หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือ เป็นสิ่งสมดุลระหว่างความต้องการภายในตัวบุคคลกับสภาพความเป็นจริงของโลกภายนอก อัตตา ประกอบด้วย การรับรู้ การปรับตัว การแสดงออกมาเป็นการกระทำ (Nye ๑๙๘๑: ๕-๗) อัตตายังได้รับอิทธิพลจากสภาพทางอารมณ์ หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคล หากอัตตาของบุคคลเข้มแข็งหรือมีพลังจิตที่เข้มแข็ง บุคคลนั้น ย่อมสามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตได้ จึงเป็นหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ในการให้ความช่วยเหลือ และส่งเสริมให้ผู้ประสบปัญหาได้มีพลังจิตที่เข้มแข็ง เพื่อเผชิญและจัดการกับปัญหาได้ ด้วยตนเอง ซึ่งเรียกวิธีการนี้ว่า "Ego Support"

๑๕. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ (motivation) แรงจูงใจนี้ หมายถึง แรงจูงใจในการรับความช่วยเหลือ และแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงตนเองของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีแรงจูงใจสูง ย่อมมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง พร้อมทั้งจะช่วยตนเองและให้ความร่วมมือกับนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ตรงกันข้ามกับผู้ที่มีแรงจูงใจต่ำ มักจะปฏิเสธหรือไม่ร่วมมือกับนักสังคมสงเคราะห์เท่าที่ควร

๑๖. แนวความคิดเกี่ยวกับความลังเลใจ (ambivalence) เป็นความรู้สึกภายในใจของบุคคลที่มีความขัดแย้งกันเอง คือมีทั้งความรู้สึกในด้านบวกและด้านลบ เช่น ทั้งรู้สึกยอมรับและปฏิเสธ ความรู้สึกนี้มีผลทำให้ ไม่สามารถตัดสินใจในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง อาจนำไปสู่ความวิตกกังวลใจ และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

๑๗. แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งแบบการใช้คำพูด (verbal) และแบบไม่ใช้คำพูด (nonverbal) โดยแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง แววตา น้ำเสียง และ อากัปกริยาต่าง ๆ การติดต่อสื่อสารของบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม อายุ ลำดับขั้นของพัฒนาการ สติปัญญาและการศึกษาของบุคคล นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารยังบ่งชี้ถึงรูปแบบของการปรับตัว และการใช้กลไกป้องกันตนเองทางจิตอีกด้วย

จรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์

จรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์ คือ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่สมาชิกของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์ ได้บัญญัติไว้ เพื่อเป็นบรรทัดฐานให้สมาชิกปฏิบัติตาม ซึ่งจะก่อให้เกิดความรับผิดชอบ และความยุติธรรมในการปฏิบัติงานสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ได้ร่างจรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยไว้ดังนี้

๑. นักสังคมสงเคราะห์ต้องสำนึกว่า การกระทำเพื่อพัฒนาหรือก่อให้เกิดสวัสดิภาพแก่บุคคลกลุ่ม และชุมชน เป็นความรับผิดชอบของตน
๒. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ มีคุณธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง
๓. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเคารพศักดิ์ศรี และไม่เปิดเผยเรื่องราวส่วนตัวของผู้มาขอรับบริการ
๔. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องประพฤติปฏิบัติตนในกรอบของวัฒนธรรมดีงาม เพื่อมิให้บังเกิดความเสียหายแก่วิชาชีพสังคมสงเคราะห์
๕. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องยึดมั่นในหลักวิชา เพิ่มพูนความรู้และทักษะพร้อมทั้งส่งเสริมวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ให้เจริญก้าวหน้าอยู่เสมอ

วิธีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

วิธีการปฏิบัติงานที่ถือเป็นพื้นฐานการทำงานสังคมสงเคราะห์ตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน มีดังนี้

๑. การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเป็นการทำงานกับผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล เดิมการทำงานนี้มีจุดมุ่งหมายอยู่ที่การช่วยเหลือบุคคลแต่ละรายโดยตรง และขยายขยายขอบเขตการทำงานที่ครอบคลุมบุคคลและครอบครัวผู้รับบริการ

การสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเป็นกระบวนการแก้ไข้ปัญหา เน้นความเป็นมนุษย์ ใช้สัมพันธภาพเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อให้บุคคลและครอบครัว ที่ประสบปัญหาหากล้ามีแรงจูงใจ (motivation) มีสมรรถนะ (capacity) และโอกาส (opportunity) ในการจัดการแก้ไข้ปัญหาด้วยตนเองเขาเอง

งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเป็นเรื่องของการใช้เทคนิคการทำงานที่ละเอียดซับซ้อนโดยเอาแนวคิดพฤติกรรมนิยม (behaviorism) มองปัญหาของผู้ใช้บริการในเชิงพฤติกรรมที่สังเกตได้ การให้รางวัล

การให้แรงเสริมทางบวกและทางลบ การสร้างเงื่อนไขและอื่นๆ

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย นอกจากจะต้องมีความรู้ด้านทฤษฎีการปฏิบัติงานยังต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ สังคม ชุมชน วัฒนธรรม ตลอดจนความรู้ด้านการจัดการของหน่วยงานนั้นๆ เช่น ปฏิบัติงานในศูนย์พัฒนาราชกรบนพื้นที่สูง ต้องมีความเข้าใจในเรื่องชาติพันธุ์ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งต้องมีความรู้เรื่องคนไร้ที่พึ่ง จิตเวช ฯลฯ

๒. การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน

การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน เป็นวิธีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ตั้งอยู่บนข้อสันนิษฐานที่ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะอยู่ร่วมกลุ่มกับผู้อื่นในสังคม การให้ความช่วยเหลือโดยใช้กระบวนการกลุ่มเป็นการทำให้บุคคลได้รับการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาศักยภาพด้วยกิจกรรมและอิทธิพลของกลุ่ม

๓. การจัดระเบียบชุมชนหรือการสังคมสงเคราะห์ชุมชน

การจัดระเบียบชุมชนหรือการสังคมสงเคราะห์ชุมชน เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่นักสังคมสงเคราะห์นำมาปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการในระดับชุมชน ทั้งนี้เนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์ต้องรับผิดชอบกับมนุษย์เป็นรายบุคคล รายครอบครัว รายกลุ่ม กล่าวได้ว่ากลุ่มเป้าหมายและผู้ใช้บริการต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับชุมชนอย่างแยกไม่ออก ปัญหาหลายด้านหลายประการ เป็นสิ่งที่จะต้องมีการดำเนินการจัดการในระดับชุมชนถึงสามารถแก้ไข้และสัมฤทธิ์ผล

การจัดระเบียบชุมชนเป็นกระบวนการระหว่างกลุ่มต่างๆที่ทำให้ชุมชนเกิดความตระหนักในปัญหาสังคม ที่มีผลกระทบต่อชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อม และทำให้ชุมชนได้ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการป้องกันแก้ไข้ปัญหา เพื่อความสุขของคนในชุมชนโดยรวม

การสังคมสงเคราะห์ชุมชน หรือการจัดระเบียบชุมชนนั้น ครอบคลุมวิธีการทำงานหลายๆ อย่าง

เช่น การทำวิจัยหรือการสำรวจ การวางแผน การประสานงาน การจัดตั้งองค์กร การระดมทุน การบริหาร

การให้คำปรึกษา การให้การศึกษา การจัดตั้งคณะกรรมการ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การสาธิต การจัดทำบันทึก

เป็นต้น คุณสมบัติของนักสังคมสงเคราะห์ชุมชน ควรจะเป็นบุคคลที่มีทักษะการสร้างความสัมพันธ์

เชิงบวกกับบุคคล กลุ่มและชุมชนได้ดี มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของชุมชนสามารถวิเคราะห์ปัญหาปัญหา

และสถานการณ์ทางสังคมได้ดี ใช้ทรัพยากรชุมชนได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด เข้าใจและยอมรับสภาพการ

ที่เป็นจริง สามารถวิเคราะห์ทิศทางการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้ และสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีความรู้

ทางสังคมและสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

๔. การบริหารงานสังคมสงเคราะห์

การบริหารงานสังคมสงเคราะห์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งของการจัดสรรทรัพยากร ชุมชน ไปสู่การให้บริการต่างๆ ภายใต้เป้าหมายและนโยบายที่มุ่งให้ประชาชนในชุมชน มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สามารถเข้าสู่กระบวนการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักบริหารงานสังคมสงเคราะห์ โดยทั่วไป ได้แก่ การใช้กระบวนการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน การประสานภาคีเครือข่าย รวมถึงการจัดให้มีบริการ ที่มีประโยชน์และ สอดคล้องกับความต้องการของคนในชุมชนและสังคม

๕. การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์

เป็นที่ทราบกันดีแล้วว่าการสังคมสงเคราะห์นั้น มีองค์ประกอบทั้งความเป็นศาสตร์และเป็น ศิลป์ นักสังคมสงเคราะห์ระดับปฏิบัติงานต้องทำงานในส่วนที่เป็นองค์ประกอบด้านศิลป์เป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะ ในการทำงานกับมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์แตกต่างกันไปแต่ละบุคคล กลุ่ม และชุมชน อย่างไรก็ตามใน ด้านการพัฒนาวิชาชีพ การทำวิจัยได้เข้ามามีบทบาทอย่างสำคัญ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีหลักเกณฑ์และมีความ เป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น นักสังคมสงเคราะห์สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยมาวิเคราะห์ เพื่อค้นหาแนวทาง กระบวนการทำงานใหม่ๆ หรืองานนวัตกรรมใหม่ หรือนำมาวางแผนการทำงานในระดับนโยบาย เพื่อให้ กลุ่มเป้าหมายได้รับการช่วยเหลือ แก้ไข พัฒนา ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

หลักการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

๑. หลักของงานสังคมสงเคราะห์

มุ่งที่จะให้การช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้เขาช่วยตนเองได้ (Help them to help themselves) ซึ่งหมายความว่า นักสังคมสงเคราะห์จะต้องทำงานร่วมกับผู้ใช้บริการ (Work With) ไม่ใช่เป็นผู้กระทำให้เขาฝ่าย เดียว (Not work for) ดังนั้นจำเป็นที่จะต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการแก้ไขปัญหาหรือ กระบวนการให้ความช่วยเหลือ

๒. กระบวนการปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์

๒.๑ การศึกษาหาข้อมูล (Fact Finding)

ขั้นนี้เป็นขั้นแรกของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ก่อนการให้ความช่วยเหลือ นักสังคม สงเคราะห์จำเป็นต้องมีข้อมูลอย่างละเอียดเกี่ยวกับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชนของผู้ให้บริการ การวินิจฉัย ปัญหาและให้ความช่วยเหลือโดยขาดข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง จึงมักเป็นผลเสียมากกว่าผลดี ดังนั้นนักสังคม สงเคราะห์ควรที่จะต้องศึกษาหาข้อมูลอย่างละเอียดรอบคอบ โดยศึกษาถึงปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในต่างๆ ของผู้ที่มาขอรับบริการอย่างละเอียดลึกซึ้งก่อนการวินิจฉัยและวางแผน จึงจะลงมือให้ความช่วยเหลือต่อไป ศึกษาหาข้อมูลจึงรวมถึงการสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้านสภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการด้วย

๒.๒ การวินิจฉัยหรือประเมินปัญหา (Assessment)

เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องแล้ว นำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์วินิจฉัย ปัญหา ในด้านจิตใจและสังคม การวินิจฉัยปัญหาทางด้านจิตใจ (Psycho) หมายถึง การประเมินดูที่บุคลิกภาพของ ผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจเป็นบุคลิกเฉพาะของบุคคล ของกลุ่ม และของชุมชน โดยดูที่สิ่งต่างๆ อาทิ ความสามารถของ บุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ในการที่แก้ไขปัญหาของเขา พฤติกรรมหรือการกระทำหน้าที่ของบุคคล

ครอบครัว กลุ่มและชุมชน ทั้งที่ปกติและไม่ปกติ ความสัมพันธ์ของบุคคล ครอบครัว กลุ่มชุมชนกับสิ่งแวดล้อมหรือกับระบบอื่นๆ

สำหรับการวินิจฉัยปัญหาด้านสังคมนั้น หมายถึง การประเมินดูที่สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน สิ่งแวดล้อมที่เขาอาศัยอยู่เป็นอย่างไร ประเมินถึงความสัมพันธ์ของผู้ขอรับบริการที่มีต่อระบบต่างๆ ในสภาพแวดล้อมของเขาและสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ถ้าได้ผลดีจำเป็นต้องประเมินดูปัญหาของบุคคล กลุ่ม ชุมชน ให้ละเอียดรอบคอบและครอบคลุม ทั้งด้านปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางจิตใจและสังคม (Psycho Social Assessment) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งจะได้นำมาวางแผนให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

๓. การวางแผนให้ความช่วยเหลือ (Planning for Intervention)

ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เมื่อได้ข้อมูลจากการสำรวจและวิเคราะห์มาอย่างถูกต้องแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องนำมาวางแผน การวางแผนเข้าไปให้ความช่วยเหลือนั้น ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลมากกว่า ๒ คนขึ้นไป คือ ไม่ใช่เกี่ยวข้องระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่จะต้องเกี่ยวข้องกับครอบครัว กลุ่มและชุมชนอื่นๆ ด้วย ดังนั้นการวางแผนเข้าไปให้ความช่วยเหลือจึงจำเป็นต้องมีการประเมินวินิจฉัยปัญหาต่างๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วนและรอบคอบ และประการที่สำคัญที่สุดก็คือ ไม่ใช่การที่นักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้ลงมือให้ความช่วยเหลือ แต่เป็นการให้ผู้ใช้บริการเกิดการตระหนักยินยอมพร้อมใจที่จะมีส่วนร่วมต่อกระบวนการให้ความช่วยเหลือและพัฒนาตัวเองด้วย การวางแผนให้ความช่วยเหลือจำเป็นที่จะต้องวางแผนร่วมกับผู้ใช้บริการ ครอบครัว และชุมชน โดยนำเอาทรัพยากรต่างๆที่มีในบุคคล ครอบครัว ชุมชน หรือสังคมนั้นๆ ทั้งทรัพยากรภายใน (Internal resources) หมายถึง แรงจูงใจ โอกาส และความสามารถของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม หรือชุมชน ในการแก้ไขปัญหาของเขา ต้องดูพลัง ดูความพร้อมในการร่วมมือแก้ไขปัญหานั้นๆ และทรัพยากรภายนอก (External resources) หมายถึง ทรัพยากรต่างๆ ที่จะสามารถนำมาใช้เสริมเพื่อให้การแก้ไขปัญหาลุล่วงไปได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์จากภาคีเครือข่าย ที่จะสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม หรือชุมชนนั้นๆ โดยวางแผนร่วมกับผู้ใช้บริการในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ เพื่อแก้ไขปัญหานั้น

๔. การลงมือให้ความช่วยเหลือ (Intervention) การให้ความช่วยเหลือมีเป้าหมายอยู่ ๒ ประการ

๑) การช่วยเหลือในระยะสั้น

เป็นการให้ความช่วยเหลือระยะสั้น (Short term Treatment) ในภาวะวิกฤต หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยกะทันหัน และเหตุการณ์นั้นมีผลกระทบต่อจิตใจอย่างรุนแรง เช่น ครอบครัวเกิดภัยพิบัติน้ำท่วมหรือไฟไหม้ การหย่าร้างในครอบครัว การเสียชีวิตของหัวหน้าครอบครัว ฯลฯ นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องให้ความช่วยเหลืออย่างรีบด่วนและรวดเร็ว ต้องศึกษาถึงผลกระทบที่ก่อให้เกิดความกังวลใจต่อบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ต้องประเมินดูว่าเขามีความสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไรบ้าง ต้องให้ผู้ใช้บริการรู้จักใช้ทรัพยากรต่างๆที่ตนมีอยู่แล้วแก้ไขปัญหของตนเองให้ลุล่วงไป

๒) การช่วยเหลือระยะยาว

มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการเปลี่ยนแปลง นักสังคมสงเคราะห์มีหน้าที่เป็นผู้สนับสนุน เป็นผู้ประสาน เป็นผู้สอน เป็นผู้ให้การอบรมและเป็นผู้พัฒนาบุคคล ครอบครัว

กลุ่ม และชุมชน นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องปฏิบัติงานให้คล่องตัวเหมาะสมทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบัน และสามารถตอบสนองความจำเป็นของผู้ขอรับบริการได้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีความคิดริเริ่มและสามารถมองสถานการณ์ต่างๆให้กว้างไกลออกไปสามารถปรับบทบาทของตนให้ทันต่อสาเหตุเหตุการณ์ในปัจจุบันได้ด้วย

๕. การติดตามผลการประเมินผล (Follow up and Evaluation) เมื่อนักสังคมสงเคราะห์

ได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามกระบวนการที่ได้กล่าวมาแล้ว นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีการติดตามผลเพื่อที่จะดูว่าการให้ความช่วยเหลือมีผลต่อผู้ใช้บริการหรือไม่อย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคใดๆเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นไหม หากมีอุปสรรคเกิดขึ้น นักสังคมสงเคราะห์ต้องร่วมมือกับผู้ใช้บริการจัดการแก้ไขอุปสรรคนั้นเสีย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเผชิญปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้ด้วยตนเอง จนกระทั่งสามารถช่วยตนเองได้ในที่สุดสำหรับกระบวนการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์ไม่ว่าจะระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชนก็ตาม สิ่งที่สำคัญที่สุดในการเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์บรรลุผลก็คือ สัมพันธภาพ (Relationship) นักสังคมสงเคราะห์ (social worker) กับผู้รับบริการ เพราะถ้าหากผู้ขอรับบริการไม่มีศรัทธา ไม่มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวนักสังคมสงเคราะห์แล้ว การดำเนินงานย่อมไม่อาจลุล่วงไปได้ด้วยดี และจะประสบความล้มเหลว มีนักสังคมสงเคราะห์เป็นจำนวนมากต้องปิด case ไป หลังจากที่พบผู้ขอรับบริการเพียงครั้งเดียว ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย ฉะนั้นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการนั่นเองในการนี้นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องเป็นผู้สร้างบรรยากาศที่ดี โดยให้การต้อนรับผู้มารับบริการหรือ ผู้มาขอความช่วยเหลือด้วยความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ไม่อคติ ลำเอียง มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสแสดงความปลอดภัยที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความจริงใจและจริงใจ ในกรณีที่มีการสัมภาษณ์ในหน่วยงานก็จำเป็นต้องจัดสถานที่หรือห้องสัมภาษณ์ให้มิดชิดพอสมควร เพื่อมิให้ผู้อื่นรบกวนหรือได้ยินข้อความที่ สนทนา ในการสัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์ต้องพยายามหาทางผ่อนคลายความตึงเครียดและความวิตกกังวลของผู้รับความช่วยเหลือด้วยความสนใจและตั้งใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องเอาใจใส่ และสังเกตความรู้สึกที่เขาแสดงออกมา แล้วหาทางตอบสนองความรู้สึกดังกล่าวให้เหมาะสมและทันท่วงที โดยอาศัยเทคนิคต่าง ๆ

ในการให้ความช่วยเหลือ

๖. การสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ (Termination) กระบวนการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ

มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ เพราะระยะการเริ่มต้นเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับความช่วยเหลือว่าจะดำเนินไปอย่างไร ดีหรือไม่มากนักน้อยเพียงใด ส่วนระยะการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ จะเป็นเครื่องกำหนดถึงการต้องแยกจากกันและสูญเสียสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความรู้สึก ความนึกคิด ของทั้งสองฝ่าย เป็นเรื่องที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องอาศัยความสามารถในการทำจิตใจให้เผชิญกับสภาพการที่ต้องสิ้นสุดสัมพันธภาพระหว่างกันและกัน

การพัฒนาสังคม

ความหมายของการพัฒนาสังคม

การศึกษาความหมายของการพัฒนาสังคม มีนักวิชาการหลายได้มีการให้ความหมายไว้ในแง่มุมที่แตกต่างกัน ดังนี้

พัทธา สายมู (๒๕๔๔ : ๒๕๓) กล่าวว่า การพัฒนาสังคม หมายถึง การทำให้การอยู่ร่วมกันของคนในสังคมเดียวกัน เกิดประโยชน์ส่วนบุคคลและส่วนรวมอย่างเสมอภาคและยุติธรรมมากที่สุด ให้เป็นความสุขความพอใจที่จะได้อยู่ร่วมสัมพันธ์กัน เป็นสังคมที่ผูกพันมั่นคงถาวรตลอดไป

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (๒๕๔๖ : ๔) อธิบายว่า การพัฒนาสังคม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมตามแผนของสังคมหนึ่งใด นั่นคือ การพัฒนา ต้องมีการเปลี่ยนแปลง และเป็นการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการเปลี่ยนแปลงกำหนด สิ่งที่เปลี่ยนแปลงคือ โครงสร้างสังคมซึ่งประกอบด้วยคน ระเบียบสังคม และวัตถุประสงค์ของ

สำนักคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (๒๕๕๐ : ๘) อธิบายว่าความหมายของการพัฒนาสังคม ว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และวัฒนธรรม ให้ไปสู่สภาวะที่ดีกว่าเพื่อให้เกิดความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ คุณภาพ และระบบ บนพื้นฐานการคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

จะเห็นว่าการพัฒนาสังคมที่กล่าวมาข้างต้นมีความหมายด้วยกันหลากหลาย สำหรับในสังคมไทยสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาสังคม หมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้สมาชิกในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเป็นการกระทำใดๆ ก็ตามที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อโครงสร้างทางสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกในสังคมที่อยู่ร่วมกันมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เป็นทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ

ความสำคัญของการพัฒนาสังคม

สังคมแต่ละสังคมประกอบไปด้วยบุคคลกลุ่มต่างๆ ที่ต้องมาอยู่ร่วมกันและมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทั้งในส่วนที่เป็นตำแหน่ง ภาระหน้าที่การงาน และพฤติกรรมที่ต้องมาใช้ชีวิตร่วมกัน เพราะฉะนั้น สิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมาคือปัญหา เนื่องจากแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสภาพร่างกายและทางด้านสภาพจิตใจ จึงพบได้ว่าในสังคมที่แตกต่างกันสภาพปัญหาที่จะแตกต่างกันตามไปด้วย และยังเป็นสังคมที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาที่ยังมีความซับซ้อนมากขึ้นรวมถึงปัญหาสังคมประเภทหนึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆ ตามมา เช่น ปัญหาความยากจนทำให้เกิดปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด เป็นต้น ดังนั้นจึงพอสรุปความสำคัญของการพัฒนาสังคม (อรัชญา อยู่ในธรรม.๒๕๕๘. ๗-๘) ดังนี้

๑. การที่มีปัญหาสังคมเพิ่มขึ้นล้วนเกิดจากกระแสนการเปลี่ยนแปลงของสังคม ดังนั้นการทำให้ปัญหาสังคมเบาบางลง ในการพัฒนาสังคมจึงควรยึดหลักคุณธรรมและมีความอดทน ตลอดจนกล้าที่จะคิดหาแนวทางในการบรรเทาปัญหาต่างๆ และยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

๒. การทำให้เกิดการป้องกันปัญหาที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว เป็นการเรียนรู้จากบทเรียนหมายความว่าสมาชิกในสังคมได้มีการเรียนรู้ มีการคิด มีการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่และมีความสามารถ พร้อมทั้งจะเผชิญกับการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่มีความคล้ายคลึงกันในอนาคต

๓. กันทำให้สังคมมีความเจริญก้าวหน้า กล่าวคือ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในสังคม

ไม่ว่าจะเป็นสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา สถาบันการเมืองการปกครอง ภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนสื่อมวลชน และยังรวมถึงประชาชนและชุมชนในท้องถิ่น โดยทุกภาคส่วนร่วมกันคิด ร่วมกันปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดเอาไว้ในการพัฒนาสังคม

๔. การทำให้ประชาชนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข หมายถึง การที่คนในสังคมมีจิตสำนึกของ ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นสังคมที่สงบสุขประชาชนมีสิทธิเสรีภาพภายใต้ขอบเขตทางกฎหมาย ทุกกลุ่มคนในสังคมมีโอกาสและมีความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ความสามารถอยู่ใน ครอบครัวที่มีมีแต่ความอบอุ่นภายในชุมชนที่มีความเข้มแข็ง ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ปราศจากความขัดแย้ง

๕. การทำให้สังคมมีความมั่นคงเป็น ปึกแผ่น หมายถึง สมาชิกในสังคมมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีเอกลักษณ์ร่วมกัน รู้ซึ่งถึงคุณค่าของวัฒนธรรม คุณธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้รับการศึกษาที่เพียงพอ เป็นทั้งคนดีและมีความสามารถในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม

๗. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๑. วิธีการขยายผล คือนำผลการดำเนินการโครงการความรู้มานำเสนอในที่ประชุม Onehome ของ พม.หนึ่งเดียวจังหวัดลำปาง เพื่อแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน

๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการจัดการความรู้ทางช่องทาง Facebook บอร์ดความรู้รวมถึง Lineกลุ่มต่างๆ

๓. การนำผลงานไปประสงค์ใช้จัดการความรู้

๓.๑ ประชมเจ้าหน้าที่ศูนย์ให้นำผลงานมาใช้ประโยชน์กับกลุ่มเป้าหมายของคุณ์

๓.๒ ประชุมร่วมกับ One home เพื่อนำผลงานมาใช้กับงานพม.

๘. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

นำมาวางแผนการปฏิบัติงานพัฒนาราชกรบนพื้นที่สูง

๙. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการดำเนินการโครงการนี้ให้ประสบความสำเร็จ

๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทักษะเกี่ยวกับราชกรบนพื้นที่สูง

๑๐. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

เนื่องจากการดำเนินการโครงการจัดทำในช่วงเดือนเมษายน - พฤษภาคม ซึ่งเป็นช่วงที่หน่วยงานต้องเร่ง ดำเนินการโครงการกิจกรรมรวมถึงงานเชิงนโยบาย งานOneHome จึงทำให้ไม่สามารถทำโครงการนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๑. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯเกิดการเรียนรู้และรับรู้ร่วมกัน

๑๒. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

เห็นควรจัดโครงการนี้ในช่วงต้นปีงบประมาณ

visited the Great Blasket and fell in love with it.
... to rebuild the village as a holiday

องค์ความรู้จากทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีของ MASLOW ทฤษฎีสังคมสงเคราะห์ แนวคิดการพัฒนาสังคม

องค์ความรู้จากประสบการณ์การทำงานพัฒนาราชภู บนพื้นที่สูงของเจ้าหน้าที่

SWOT

จุดแข็ง

- มีความสามัคคี มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน
- มีภาคีเครือข่ายที่เข้มแข็ง
- ความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ของตนเอง
- เข้าใจในบริบทพื้นที่ วางแผนการทำงาน
- ความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
- เจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพและมีความสามารถในการดำเนินงาน

จุดอ่อน

- ระบบฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์
- มีความเชื่อที่แตกต่างมีความหลากหลายทางศาสนา และวัฒนธรรม ความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ของตนเอง
- นโยบายไม่ต่อเนื่อง
- ขาดแรงจูงใจในการทำงาน
- แนวทางปฏิบัติแบบเดิมๆ

อุปสรรค

- การปฏิบัติงานพื้นที่ในฤดูฝน/ฤดูเกษตร
- ภาษา การสื่อสาร
- โครงการกิจกรรมไม่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริง
- ความหลากหลายและซับซ้อนในปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย
- ทักษะของกลุ่มเป้าหมาย
- ขาดความอดทนและความพยายามในการแก้ไขปัญหา
- ขาดองค์ความรู้เทคนิค ทักษะ
- งบประมาณของหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง
- ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องมีน้อยไม่ตอบสนองต่อการดำเนินงาน
- การสนับสนุนจากองค์กรภาคเอกชน (CSR) ไม่ต่อเนื่อง
- สภาพบริบทของพื้นที่
- ปัญหาการคมนาคม ไฟฟ้า สัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่
- การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

โอกาส

- กระแสการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม สุขภาพ และวัฒนธรรมประเพณีของชาติพันธุ์
- ภาคีเครือข่ายและสื่อต่างๆ ให้ความสนใจ เกี่ยวกับงานชาติพันธุ์
- มีการร่าง พรบ. เกี่ยวกับชาติพันธุ์

