

บทบาทวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในสภาวะภัยพิบัติ กรณีโรคโควิด-19**The role of the professional social worker in disaster situations :****In the case of the outbreak of the COVID-19 virus****ปิ่นททัย หนูนวล****Pinhathai Nunuan****คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์****Faculty of Social Administration, Thammasat University**

E-mail : zenpintu@gmail.com

Date Received : 31 October 2024 Date Revised : 13 December 2024

Date Accepted : 19 December 2024 Date Published online : 27 December 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบและบทบาทการทำงานของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติ กรณีการระบาดของไวรัสโควิด-19 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติที่มีความสอดคล้อง เหมาะสมท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง และ 3) เป็นบทเรียนและข้อเสนอแนะต่อการทำงานของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์ในบริบทประเทศไทย ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงสำรวจสำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มแรก คือ นักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 76 จังหวัด และใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่สอง คือ นักสังคมสงเคราะห์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นักวิชาการในมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้สอนคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และนักสังคมสงเคราะห์ขององค์กรพัฒนาเอกชนจำนวน 10 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอผลการวิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดโรคโควิด-19 ประกอบด้วย 1. การจัดการโดยการทำบุญและการกุศลตามความเชื่อทางศาสนา 2. การจัดการโดยใช้ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น 3. การจัดการตามหลักสิทธิและความเท่าเทียม 4. การจัดการภัยพิบัติตามบทบาทรัฐ เอกชน และชุมชน แนวทางการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติ พบข้อเสนอมาตรการบรรเทาเฉพาะหน้าและมาตรการการป้องกันในระยะยาว ที่ระบุการปฏิบัติงานใน 3 ระยะ ได้แก่ ระยะก่อนเกิดการระบาด ระยะขณะเกิดการระบาด และระยะหลังจากเกิดการระบาด บทเรียนรู้และข้อเสนอแนะในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ คือ การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการบูรณาการการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐในแต่ละพื้นที่ด้วยกลไกอาสาสมัครในชุมชน

คำสำคัญ : บทบาท วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ สภาวะภัยพิบัติ โรคโควิด-19

Abstract

The aims of this research are 1) to learn about the working models and roles of social workers during the crisis of the COVID-19 outbreak, 2) to present working guidelines of social workers during the crisis, which are appropriate to the changes, and 3) to provide lessons and suggestions for the work of sectors related to social work in Thailand. A mixed method research was applied by using a questionnaire as a survey research tool for the first group of informants, which were social workers working at the Social Development and Human Security Office in 76 provinces. Interview questions were used for the second group of informants, which were social workers in local administrative organizations, university academics who teach in the Faculty of Social Work, and social workers from private development organizations, totally 10 people analyzed data using content analysis. The research results were presented using descriptive statistics.

The research results found that the working models during the crisis COVID-19 outbreak consisted of 1. Management by making merit and charity according to religious beliefs (philanthropy, charity, religious beliefs) 2. Management by using ingenious knowledge and local wisdom 3. Management based on the principles of rights, feminism and equality 4. Disaster management by the state, private sector and local community. Guidelines for working of social workers in crisis situations, propose for immediate relief measures and long-term prevention measures that specifies the operations in 3 phases including pre-pandemic phase, during the pandemic phase, and post-pandemic phase. Suggestions at the policy and practice levels include information management and integration of work between government agencies in each area with volunteer mechanisms in the community.

Keyword: The Role, Professional Social work, Disaster Situation, Coronavirus disease 2019.

บทนำ

สภาวะภัยพิบัติ ตามนิยามขององค์การอนามัยโลก หมายความว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด ก่อให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงต่อชุมชนสังคม เกิดความสูญเสียเป็นวงกว้างทั้งต่อบุคคล ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม มากเกินกว่าที่ชุมชนจะปรับตัวรับมือโดยใช้ทรัพยากรของตนเองได้ ภัยพิบัติเป็นกระบวนการ ความเสี่ยง ซึ่งเป็นผลจากภัยอันตราย สภาวะการณ์ที่เปราะบาง และขาดมาตรการในการลดผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นจากความเสียหาย อย่างไรก็ตามภัยพิบัติเป็นเหตุการณ์ที่มีความรุนแรงมากกว่าภาวะฉุกเฉินโดยชุมชนไม่สามารถรับมือได้ จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากภายนอก (Gebbie & Qureshi, 2002) ขณะที่ Nick ได้

แบ่งประเภทของภัยพิบัติตามลักษณะการเกิดออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (Ubalee, 2008) คือ 1. ภัยพิบัติจากธรรมชาติ (Natural Disaster) เป็นภัยที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย จิตใจ และทรัพย์สิน โดยยกตัวอย่างภัยพิบัติที่เกิดจากเชื้อโรคและภัยพิบัติที่เกิดจากสัตว์และแมลง ได้แก่ การระบาดของโรค และภัยจากสัตว์หรือแมลง และ 2. ภัยพิบัติที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ (Man Made Disaster)

อรทัย อาจอ่ำ, วีรญา เดชเฟื่อง, และศิริอาภา อร่ามเรือง. (2556) ระบุขอบเขตภาวะภัยพิบัติว่าเป็น การเกิดขึ้นของความไม่ปกติ หรือภาวะความรุนแรง ภาวะขงักกันต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อเชิงลบอย่างค่อนข้างรุนแรงต่อปัจเจกบุคคลครอบครัว กลุ่มคน กลุ่มประชากรต่าง ๆ (โดยเฉพาะกลุ่มคนที่ไม่สามารถช่วยเหลือหรือพึ่งพาตนเองได้) ตลอดจนจนถึง ชุมชน สังคม หรือ เป็นภาวะที่ปัจเจกบุคคล ครอบครัว กลุ่ม องค์กร หน่วยงาน ชุมชน สังคม ไม่สามารถดำเนินการกิจต่าง ๆ ได้อย่างปกติ หรือ ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์หรือวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่รุนแรง เกิดผลกระทบที่เชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ เช่น การขาดแคลนยารักษาโรค เพราะไม่สามารถนำเข้าสินค้า ยารักษาโรคที่จำเป็นได้ เนื่องจากการคมนาคมขนส่งหยุดชะงัก ระบบโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อจัดการภัยพิบัติ และ ระบบการช่วยเหลือทางสังคมในภาวะวิกฤต ที่มีการคาดการณ์ความเลวร้ายต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า และสามารถวางแผนวางแนวทางไว้รองรับในระยะยาว จะเป็นระบบที่มีคุณค่า มีประโยชน์สามารถนำมาพัฒนาต่อยอดจากสิ่งที่มีอยู่ ดำเนินการได้อย่างทันท่วงที ก็จะทำให้หนักกลายเป็นเบา และจะช่วยทำให้สังคมสามารถดำเนินการกิจต่าง ๆ ไปตามครรลองที่ควรจะเป็น

กล่าวได้ว่า ภัยพิบัติ มีความหมายครอบคลุมถึงภัยที่รุนแรง เหตุการณ์ร้ายที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อความมั่นคง ปลอดภัยของผู้คน ชุมชนและสังคมในวงกว้าง เกิดขึ้นและสร้างความสูญเสียทั้งต่อชีวิต ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ ในระดับที่เกินกว่าผู้คน ชุมชนและจะปรับตัวรับมือโดยใช้ทรัพยากรของตนเองที่เคยมีอยู่เดิมได้ จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากภายนอก และการเกิดโรคระบาดก็ถือเป็นหนึ่งในภัยพิบัติที่ส่งผลสำคัญให้เกิดการสูญเสียที่ยากจะตั้งรับ กรณีเหตุการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเกิดการระบาดอย่างรวดเร็วและรุนแรงแพร่กระจายไปทั่วโลก

รายงานผลกระทบเชิงเศรษฐกิจและสังคมจากการระบาดของโรคโควิด-19 ในระดับโลกและในประเทศไทยของสำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ (IHPP) กองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค (2564) ระบุว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบรุนแรงมากที่สุดในการระบาดของโรคโควิด-19 ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 เป็นต้นมา คือ กลุ่มประชาชนที่มีรายได้น้อย รวมถึงกลุ่มเปราะบางอื่น ได้แก่ เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ และคนเจ็บป่วย ซึ่งเป็นผลมาจากการสูญเสียรายได้ ทั้งจากการถูกเลิกจ้าง งานน้อยลง และกลายเป็นผลกระทบลูกโซ่ ไปถึงการลดลงของคุณภาพชีวิต การไม่สามารถเข้าถึงการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง หรือการไม่สามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้

รายงานฉบับเดียวกันยังระบุข้อมูลผลการสำรวจผลกระทบที่เกิดจากการแพร่ระบาดและมาตรการควบคุมโรคระบาด เกี่ยวกับผลกระทบทางสังคม ภายใต้ความร่วมมือของสำนักงานสถิติแห่งชาติ สถาบันวิจัย

เพื่อการพัฒนาประเทศไทย และองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ หรือยูนิเซฟ ประเทศไทย พบว่ามากกว่าร้อยละ 80 ของครัวเรือน เปรียบข้างได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดและมาตรการควบคุมของรัฐ

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ และ นฤพนธ์ ด้วงวิเศษ (2564) ระบุว่าโควิด-19 คือ โรคอุบัติใหม่ที่กระทบในทุกมิติ ทั้งมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม มิติสุขภาพ เมื่อทั้งโลกตกอยู่ภายใต้การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ที่ก่อให้เกิดโรคโควิด-19 โดยสำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ยกให้วิกฤตการณ์ด้านสาธารณสุขนี้เป็นความท้าทายครั้งใหญ่หลวงที่สุดที่มนุษย์ต้องเผชิญนับตั้งแต่สงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมา

หลากหลายงาน หลายวิชาชีพต่างเร่งการทำงานเพื่อค้นหาชุดความรู้ เทคนิคทักษะการทำงานใหม่ ๆ ที่เท่าทันในสภาวะภัยพิบัติที่ต่างไม่เคยมีประสบการณ์ในการรับมือได้เท่าทันและมีประสิทธิภาพเพียงพอกับปรากฏการณ์การระบาดครั้งนี้ การทำงานร่วมกันของหลายหน่วยงาน องค์กร ทั้งในระดับชุมชน กลุ่ม พื้นที่ต่างภูมิภาค และข้ามประเทศเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การคิดค้นรูปแบบ แนวทางการปฏิบัติงาน ทั้งในมิติบริการทางสาธารณสุข การจัดการระบบการเรียนในรูปแบบออนไลน์เกิดขึ้นทั่วโลก การออกแบบโปรแกรมเพื่อสร้างการเรียนการสอนที่ต่างออกไปของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ กระจายสู่การศึกษาทุกระดับ รวมทั้งการออกแบบงานกิจกรรม บริการ ในงานสวัสดิการสังคมของนักสังคมสงเคราะห์ทั่วโลกก็ปรากฏมีการทำงานเพื่อให้การช่วยเหลือผู้คน กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่บริการที่ต่างมีหน้าที่รับผิดชอบ กรณีมากมายในหลายประเทศที่งานสวัสดิการสังคม ที่มีนักสังคมสงเคราะห์ร่วมปฏิบัติงานปรากฏขึ้นท่ามกลางภาวะพิบัติภัยครั้งนี้

บทบาทวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในสภาวะภัยพิบัติ กรณีโรคโควิด-19 เป็นงานวิจัยที่ต้องการสำรวจรูปแบบ บทบาท ภารกิจ การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในสภาวะภัยพิบัติ โดยใช้กรณีโรคโควิด-19 เป็นสถานการณ์ภัยพิบัติที่กระทบผู้คน กลุ่ม ชุมชน สังคมทั้งในสังคมไทยและทั่วโลก

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบ บทบาทและแนวทางการปฏิบัติงานในสภาวะภัยพิบัติพบว่าองค์ประกอบการจัดการสภาวะภัยพิบัติ ประกอบด้วยวงจรการปฏิบัติงาน 4 ขั้นตอน 1. การบรรเทาผลกระทบ (Mitigation) เป็นการลดหรือกำจัดความน่าจะเป็นหรือความเป็นไปได้ในการเกิดอันตราย 2. การเตรียมการ (Preparedness) เป็นการจัดให้ประชาชนผู้ที่มีความเสี่ยงต่อภัยพิบัติได้มีความรู้และเครื่องมือที่จะช่วยเพิ่มโอกาสในการรอดชีวิตจากภัยพิบัติ และลดความเสียหายของชีวิตและทรัพย์สิน 3. การตอบสนองในภาวะฉุกเฉิน (Response) เป็นการลงมือปฏิบัติเพื่อลดหรือกำจัดผลกระทบในช่วงระหว่างที่เกิดภัยพิบัติ และเป็นการป้องกันไม่ให้ชีวิตและทรัพย์สินเกิดความเสียหายมากขึ้น และ 4. การฟื้นฟูความเสียหาย (Recovery) เป็นการทำให้ผู้ประสบภัยหรือผู้รอดชีวิตจากภัยพิบัติกลับสู่สภาพชีวิตที่ปกติหลังจากภัยพิบัติผ่านพ้นไป ขณะที่บทบาทนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติกันอยู่ในสังคม คือ บทบาทหน้าที่ในการทำให้สังคมนั้นดำรงอยู่ได้ (Maintenance Function) โดยนักสังคมสงเคราะห์จะทำหน้าที่ศึกษาปัญหาที่มีอยู่ในสังคม และพยายามจะแก้ปัญหาสังคมในระดับต่าง ๆ ด้วยการให้บริการ (Direct services) ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลในสังคม หน้าที่นี้ถือปฏิบัติกันมาเป็นเวลายาวนานสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่กระทบต่อผู้คน สังคม และโลกโดยรวมครั้งนี้หากมองเป็นโอกาสของการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่ทุกวิชาชีพต่างต้องเรียนรู้ ทวนสอบและเตรียมพร้อมตั้งรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอีกหลายรูปแบบ อย่างรู้เท่าทัน ด้วยการรวบรวม วิเคราะห์ วิพากษ์การทำงานของผู้เกี่ยวข้องร่วมวิชาชีพในต่างบริบทที่ต่างเผชิญสถานการณ์ปัญหาเดียวกัน เพื่อนำมาสู่การมีบทเรียนรู้ และช่วยกันออกแบบการทำงานในบริบทสังคมไทยด้วยการสร้างองค์ความรู้ด้วยการวิจัยและพัฒนาความรู้ด้วยการนำสถานการณ์ปัญหาร่วมครั้งนี้ กำหนดบทบาท แนวทางการทำงานของวิชาชีพที่มีหน้าที่การพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่เอื้อต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้คน นั่นคือ บทบาท หน้าที่ของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

ท่ามกลางยุคสมัยที่ทุกประเทศต่างประสบภัย งานสังคมสงเคราะห์จึงต้องพิจารณาความซับซ้อนของปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์กับสภาวะแวดล้อมอย่างองค์รวมเพื่อแก้ไขหรือป้องกันปัญหา นักสังคมสงเคราะห์ต้องเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงของโลกที่ส่งผลต่อมุมมอง แนวคิด และปัญหาที่เกิดขึ้นในโลกใบนี้ ตั้งแต่ปัจเจกบุคคล กลุ่ม ชุมชน สังคม นโยบายและสังคมต่างวิถีประเพณี วัฒนธรรมอื่น ๆ ที่มีอยู่และมีความสัมพันธ์กันด้วยอย่างไร้พรมแดน

งานวิจัยครั้งนี้ เกิดขึ้นท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อทุกระดับ กระจายไปทั่วทุกภูมิภาค เป็นผลกระทบที่เกิดจากภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อผู้คนทั้งโลก เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและสร้างการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับ มีการรวมกลุ่มของนักวิชาชีพต่าง ๆ เพื่อคิดค้นการปฏิบัติงานท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง การรวบรวมรูปแบบและบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในระดับพื้นที่และทำหน้าที่เป็นด่านหน้าในการปฏิบัติงานภายใต้สภาวะภัยพิบัติที่ถาโถมสู่ประเทศไทยโดยมีทันตั้งรับ จะเป็นข้อมูลที่มิใช่ประโยชน์ในการศึกษา เรียนรู้และทำความเข้าใจการปรับตัวของนักวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต่อการเปลี่ยนแปลงในภาวะวิกฤติครั้งนี้ และจะเป็นแนวทางการออกแบบการทำงานของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ที่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย เพื่อนำไปสู่การวางแผนการทำงานในอนาคตที่สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาในสภาวะภัยพิบัติได้อย่างเป็นระบบ นำสู่การมีบทเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงในสภาวะภัยพิบัติจากโรคอุบัติใหม่ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้อีกในอนาคต ภารกิจและบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ที่รอบด้าน จะสามารถสร้างความปลอดภัย มั่นคงให้กับผู้คนและสังคมโดยรวมท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่จะมีความซับซ้อนมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อรวบรวมรูปแบบและบทบาทการทำงานของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติ กรณีการระบาดของไวรัสโควิด-19
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติที่มีความสอดคล้องเหมาะสมท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง
3. เพื่อเป็นบทเรียนและข้อเสนอแนะต่อการทำงานของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์ในบริบทประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษารูปแบบและบทบาทการทำงานของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติ กรณีการระบาดของไวรัสโควิด-19 ศึกษาแนวทางการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติที่มีความสอดคล้องเหมาะสมท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง และนำเสนอบทเรียนและข้อเสนอแนะต่อการทำงานของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์ในบริบทประเทศไทยโดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Creswell & Creswell, 2018) ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ตอบแบบสอบถาม คือ นักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานของพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พมจ.) ทั้ง 76 จังหวัด จำนวน 76 คน และการสัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์ในระดับนโยบายของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นักสังคมสงเคราะห์ในระดับปฏิบัติการในระดับจังหวัด (พมจ.) และนักสังคมสงเคราะห์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นักวิชาการในมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้สอนคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และนักสังคมสงเคราะห์ขององค์กรพัฒนาเอกชน จำนวน 10 คน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การออกแบบการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พมจ.) ทั้ง 76 จังหวัด เพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไปและประสบการณ์การปฏิบัติงานในบทบาทนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในภาวะวิกฤติ กรณีการระบาดของโควิด-19 ทำความเข้าใจรูปแบบ บทบาทและภารกิจของนักสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์โรคโควิด-19 และค้นหาข้อเสนอสำหรับการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ และสัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นักวิชาการในมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้สอนคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และนักสังคมสงเคราะห์ขององค์กรพัฒนาเอกชน เพื่อนำเสนอบทเรียนและข้อเสนอแนะต่อการทำงานของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์ในบริบทประเทศไทย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยใช้ทั้งสองวิธีควบคู่กันไปเพื่อทำความเข้าใจที่กว้างขวางและลุ่มลึกยิ่งขึ้น

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) รูปแบบ บทบาทและแนวทางการปฏิบัติงานในบทบาทนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในภาวะวิกฤติ กรณีการระบาดของโควิด-19 โดยเก็บข้อมูลกับนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด จำนวน 76 คนเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานระดับนโยบายของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นักวิชาการสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มละ 2 คน รวมทั้งหมด 10 คน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive random)

การคัดเลือกผู้เข้าร่วมการวิจัย (Subject selection and allocation) ประกอบด้วย

การวิจัยเชิงปริมาณ

- (1) เป็นข้าราชการตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ หรือลูกจ้าง/พนักงานจ้างตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และปฏิบัติงานในสำนักงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
- (2) เป็นผู้ที่เคยมีภารกิจ บทบาทการทำงานในภาวะวิกฤติโควิด-19 และสมัครใจในการตอบแบบสอบถาม

การวิจัยเชิงคุณภาพ

- (1) เป็นนักสังคมสงเคราะห์ในระดับนโยบายของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- (2) เป็นนักวิชาการในมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้สอนคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และมิชชันนารี กิจกรรมบริการ หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานการให้ความช่วยเหลือและแผนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์การระบาดโควิด-19
- (3) เป็นนักสังคมสงเคราะห์ในระดับปฏิบัติการในระดับจังหวัด (พมจ.)
- (4) เป็นนักสังคมสงเคราะห์สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนักสังคมสงเคราะห์ขององค์กรพัฒนาเอกชน

เกณฑ์การคัดออกผู้ร่วมวิจัย (Exclusion criteria)

- (1) เป็นผู้ที่ไม่เคยมีบทบาท หน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติการระบาดโควิด -19
- (2) ไม่สะดวก หรือไม่มีเวลาในการดำเนินงานร่วมกับโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และประสบการณ์การปฏิบัติงานในบทบาทนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติ กรณีการระบาดโควิด-19 ส่วนที่ 2 รูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดโรคโควิด-19 ส่วนที่ 3 บทบาทและภารกิจของนักสังคมสงเคราะห์ทั้งในระดับนโยบายและปฏิบัติการในระดับพื้นที่ (จังหวัด) ในสถานการณ์ระบาดโควิด-19 และส่วนที่ 4 ข้อเสนอสำหรับการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติ ในมิติการบำบัดเยียวยา และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งมีแนวคำถามเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ ประกอบด้วยประเด็น

คำถามหลัก ประกอบด้วย บทบาท ภารกิจการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติภัยโควิด-19 รูปแบบการดำเนินการในภารกิจนักสังคมสงเคราะห์และการปฏิบัติงานร่วมกับวิชาชีพอื่น ๆ และข้อค้นพบที่เกิดขึ้น กลไกการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหา บำบัด เยียวยา และงานส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา การปฏิบัติงานในบทบาทนักสังคมสงเคราะห์กับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งกลุ่มเปราะบางและกลุ่มทั่วไป ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน และแนวทางการปฏิบัติงานในอนาคต แผนการดำเนินการที่ระบุเป้าหมาย วิธีการ กระบวนการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามและแนวคำถามในการสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จึงใช้การหาค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) โดยใช้ความคิดของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการทำงานสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติ 1 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในภาวะภัยพิบัติจำนวน 2 ท่าน โดย จะดำเนินการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาในแบบสอบถาม และแนวคำถามในการสัมภาษณ์ จำนวน 2 ชุดค่า IOC ของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เท่ากับ 0.85 และ 0.92 ตามลำดับ ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.822 หลังจากนั้นจึงปรับแก้ก่อนเสนอคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนพิจารณาให้ความเห็นชอบ และเก็บข้อมูลในสนามจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการเก็บข้อมูลภาคสนามจากผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่มีการตอบแบบสอบถามและการให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยมีกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประสานงานกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ผ่านสำนักปลัดกระทรวง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักสังคมสงเคราะห์ในสังกัด และดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทุกจังหวัด

2. นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาประมวลผลการศึกษาและยกร่างเป็นรูปแบบ บทบาทนักสังคมสงเคราะห์กับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติ กรณีการระบาดโควิด-19 ฉบับร่าง แล้วนำเข้าสู่การสัมภาษณ์ เพื่อค้นหาข้อเสนอต่อแนวทางการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติที่มีความสอดคล้อง เหมาะสมท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งเป็นบทเรียนและข้อเสนอแนะต่อการทำงานของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์ในบริบทประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสำรวจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการทำงาน กิจกรรม บริการ โครงการ และข้อเสนอแนะต่อแนวทางการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ในสภาวะภัยพิบัติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จำแนกแยกแยะข้อมูล ถอดประเด็นเนื้อหา ประกอบด้วย บทบาท ภารกิจ การปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติภัยโควิด-19 รูปแบบการดำเนินการในภารกิจนักสังคมสงเคราะห์และการปฏิบัติงานร่วมกับต่างวิชาชีพ ข้อค้นพบ กลไกการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหา บำบัด/เยียวยา งานส่งเสริม/สนับสนุนและพัฒนา การปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มเปราะบางและกลุ่มทั่วไป แนวทางการปฏิบัติงานและแผนการดำเนินการที่ระบุเป้าหมาย วิธีการ กระบวนการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในภาคส่วนต่างๆ

จริยธรรมในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการขออนุมัติรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 สาขา สังคมศาสตร์ รหัสโครงการ 040/2564 และมีการประสานพูดคุยเพื่อขอความร่วมมือ และการชี้แจงทำความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงาน โดยประสานผ่านกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อทำความเข้าใจกับบุคลากรในความรับผิดชอบ มีการพูดคุยชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจในประเด็น 1. วัตถุประสงค์การวิจัย 2. เหตุผลที่เลือกศึกษา 3. เหตุผลที่เลือกท่านเป็นผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย 4. การดำเนินการ 5. ผลผลิต/ผลลัพธ์ และประโยชน์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 76 คนซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน ขณะที่เพศชาย จำนวน 20 คน ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมาคือ 21-30 ปี นำเสนอผลการศึกษาจากประเด็นการสำรวจต่อรูปแบบ บทบาทและภารกิจ การปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดโรคโควิด-19 ตามลำดับ การดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ผู้ตอบเป็นภาพแทนของการทำงานรายจังหวัดที่ตัวเองรับผิดชอบ ในฐานะนักสังคมสงเคราะห์ การรายงานผลการวิจัยจะใช้คำว่าพื้นที่ดำเนินการ ซึ่งจะหมายถึงพื้นที่ระดับจังหวัด ภายใต้ความรับผิดชอบของนักสังคมสงเคราะห์ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัด พบดังนี้

1. รูปแบบและบทบาทการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติการณ์ การระบาดของไวรัสโควิด-19 พบมีการดำเนินการ 4 รูปแบบ โดยมีกิจกรรมที่มีการดำเนินการภายใต้รูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1.1 รูปแบบการปฏิบัติงานโดยการทำบุญและการกุศลตามความเชื่อทางศาสนา

พบรูปแบบกิจกรรมที่มีการดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ การส่งเสริม สนับสนุนกลุ่ม ชุมชนที่มีฐานความเชื่อ ความรู้ชุดต่าง ๆ ในการเสริมสร้างขวัญ กำลังใจให้กับสมาชิกในกลุ่ม ชุมชนตัวเอง รองลงมาคือ การส่งเสริม สนับสนุนให้องค์กรทางศาสนาทุกศาสนามีบทบาทต่อการสร้างกำลังใจให้ประชาชนในพื้นที่ สำหรับกิจกรรมที่ระบุว่ามีการวางแผนปฏิบัติให้องค์กรศาสนาทุกศาสนา ความเชื่อทำงานผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ เพื่อการสร้างขวัญ กำลังใจผู้คนในพื้นที่นั้น มีผู้ตอบว่ามีการดำเนินการ 1 ใน 4 ของผู้ตอบทั้งหมด ขณะที่กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างขวัญ กำลังใจ บำบัด เยียวยาในช่วงการระบาดของโรค มีการดำเนินการใน 21 พื้นที่ กิจกรรมการสนับสนุน จัดหาผู้นำทางศาสนาต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาและรับฟังปัญหาของประชาชนในพื้นที่ มีการดำเนินการ 16 พื้นที่จากผู้ตอบทั้งหมด

1.2 รูปแบบการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น

พบรูปแบบการปฏิบัติงานที่ระบุว่ามีการดำเนินการ คือ การสร้างอาสาสมัครชุมชนช่วยเหลือเฝ้าระวัง และรายงานสถานการณ์การแพร่ระบาดในชุมชนที่รับผิดชอบมากที่สุด รองลงมาคือ มีการค้นหาเครือข่ายหมอพื้นบ้านและการรักษาตัวเองของสมาชิกในชุมชนที่รับผิดชอบเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในกลุ่มชุมชนต่าง ๆ ส่วนการสำรวจวิถีการดูแลสุขภาพของสมาชิกในชุมชน พื้นที่ความรับผิดชอบที่มีการบำบัด รักษา ป้องกันดูแลสุขภาพในพื้นที่ย่อย ๆ ครอบคลุมเพื่อการสนับสนุน ส่งเสริมการดูแลสุขภาพสมาชิกในชุมชนที่สร้างความมั่นใจให้กับผู้คนที่แตกต่างกันในพื้นที่ พบมี 30 พื้นที่ดำเนินการ ทั้งนี้ กิจกรรม บริการในลักษณะของการจัดสรรยาพื้นบ้านที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรเภสัช อาทิ ฟาโทะลายโจร และสมุนไพรอื่น ๆ เพื่อร่วมรักษาผู้ป่วยและดูแลสุขภาพด้วยตนเอง พบมีการดำเนินการใน 26 พื้นที่ที่ระบุว่ามีการปฏิบัติงานในลักษณะดังกล่าว ขณะที่ การสนับสนุนการทำงานของอาสาสมัครแรงงานข้ามชาติในการจัดการชุมชนและดูแลสุขภาพในพื้นที่ย่อย พบมีการดำเนินการใน 10 พื้นที่ ขณะที่กิจกรรมที่พบมีผู้ตอบว่าไม่ได้มีการดำเนินการมากที่สุด คือ มีการค้นหาเครือข่ายหมอพื้นบ้านและการรักษาตัวเองของสมาชิกในชุมชนที่รับผิดชอบเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในกลุ่ม ชุมชนต่าง ๆ พบจำนวน 52 พื้นที่

1.3 รูปแบบการปฏิบัติงานตามหลักสิทธิและความเท่าเทียม

ประกอบด้วย กิจกรรมใน 5 รูปแบบ พบว่า การมีระบบการจัดการที่ชัดเจนที่ทำให้ประชาชนในพื้นที่ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการที่มีการดำเนินการได้มีการดำเนินการใน 55 พื้นที่ มีการให้บริการผู้ป่วยและผู้ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งผู้ป่วยคนไทยและคนต่างชาติใน 50 พื้นที่ มีกิจกรรม บริการเฉพาะสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการเฉพาะที่ทั่วถึงและเพียงพอ 52 พื้นที่ มีกิจกรรมและบริการเพื่อการบำบัด เยียวยา ป้องกันและส่งเสริมกลุ่มเป้าหมายสำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มเปราะบางที่มีความเสี่ยงในพื้นที่รับผิดชอบ 46 พื้นที่ และมีการสนับสนุนและเตรียมความพร้อมสถาบันทางสังคมอื่น ๆ พบดำเนินการ 38 พื้นที่

1.4 รูปแบบการจัดการภัยพิบัติตามบทบาทรัฐ เอกชน และชุมชน

การจัดการระบบการดูแลสุขภาพสังคมที่เชื่อมโยงกับระบบของหน่วยบริการปฐมภูมิและเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ ช่วยให้การรับ-ส่งต่อ การบำบัดฟื้นฟูทางสังคม และการติดตามผลด้านการดูแลสุขภาพสังคม

ในชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบ พบมีการดำเนินการ 50 พื้นที่ การจัดคลินิกทางสังคม เพื่อให้บริการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ป่วยโควิด-19 ที่ตรวจไม่พบเชื้อแล้ว และเข้าสู่ระยะฟื้นฟูที่บ้าน หรือกลับสู่ชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบ พบมีการดำเนินการ 30 พื้นที่ การสร้างทีมอาสาพุดคุยกับผู้ติดเชื้อโควิด-19 หรือผู้ปลอดภัยรวมทั้งสมาชิกในครอบครัวเพื่อการดูแลทางสังคมและจิตใจ หลังจากปลอดภัยและกลับไปพักที่บ้าน พบดำเนินการ 36 พื้นที่ การแนะนำบริการทางสังคมของหน่วยงานต่างๆ เพื่อการเข้าถึงบริการของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ปฏิบัติงาน พบมีการดำเนินการ 57 พื้นที่ ขณะที่การจัดกิจกรรม บริการการดูแลระยะฟื้นฟูทางสังคมหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีการดำเนินการ 33 พื้นที่

2. แนวทางการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤตสถานการณ์ระบาดของโควิด-19

จากผลการศึกษา พบแนวทางการทำงานภายใต้บทบาทและภารกิจที่มีการดำเนินการ แบ่งการทำงานเป็น 3 ระยะ ได้แก่

2.1 ระยะก่อนเกิดการระบาดของโควิด-19 พบว่า มีการซ่อมแผนการจัดการภัยพิบัติของนักสังคมสงเคราะห์ มีการนิเทศงานการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์เพื่อเตรียมการระบาดของโควิด-19 มีการวางแผนจัดสรรอัตรากำลังนักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในบ้านพัก ศูนย์พักพิง ในชุมชน จัดสรรอุปกรณ์ป้องกันร่างกายสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เตรียมอาคารสถานที่จัดบริการผู้ป่วย และการทำงานกับอาสาสมัครต่าง ๆ มีการจัดทำแนวทางการบริหารงานสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤต กรณีการระบาดของโควิด-19 และมีการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤต กรณีการระบาดของโควิด-19 ข้อค้นพบในทุกภารกิจในระยะนี้ นักสังคมสงเคราะห์ตอบว่ามีการดำเนินการในระดับปานกลาง

2.2 ระยะขณะเกิดการระบาดของโควิด-19 พบว่า มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านการสังคมสงเคราะห์เพิ่มเติมจากบริการที่มีในภาวะปกติที่ประชาชนกลุ่มทั่วไปและกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ สามารถเข้าถึงการรับบริการ มีการประเมินความพร้อมในการบริหารจัดการบริการสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤตอย่างต่อเนื่อง เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีการออกแนวทางการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป มีการระดมทรัพยากรและความร่วมมือของบุคลากรอาสาสมัครร่วมปฏิบัติงานกับนักสังคมสงเคราะห์ในพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอกับสภาพปัญหา ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่รับผิดชอบ รวมทั้งมีการเสริมความรู้ เทคนิค ทักษะการปฏิบัติงานสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่าง ๆ ร่วมกับทีมอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอกับปัญหา ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในงานสังคมสงเคราะห์ ข้อค้นพบในทุกภารกิจในระยะนี้ นักสังคมสงเคราะห์ตอบว่ามีการดำเนินการในระดับมากในทุกกิจกรรม

2.3 ระยะหลังเกิดการระบาดของโควิด-19 พบว่า มีการฟื้นฟูสภาพครอบครัวผู้สูงวัย กลุ่มเปราะบางและผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 มีการติดตามกลุ่มเด็ก ครอบครัว ผู้สูงวัยและกลุ่มเปราะบางที่กลับสู่ครอบครัว ชุมชนหลังการรักษา มีการประเมินการช่วยเหลือและส่งต่อการช่วยเหลือผู้คนกลุ่มเปราะบางและกลุ่มทั่วไปหลังการเข้ารับบริการรักษาจากหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ มีการสรุปรวบรวมข้อมูลผู้ป่วย และผู้ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 ทั้งมิติกาย จิตใจ และสังคม และมีการประชุมสรุปบทเรียนรู้การปฏิบัติงาน

ของนักสังคมในภาวะวิกฤติเพื่อเตรียมแผนปฏิบัติการในการรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ข้อค้นพบในทุกภารกิจในระยะนี้ นักสังคมสงเคราะห์ตอบว่ามีการดำเนินการในระดับมากในทุกกิจกรรม

กล่าวได้ว่า ผลการศึกษาบทบาท และภารกิจของนักสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์ระบาดโควิด-19 ระยะก่อนเกิดการระบาดมีการดำเนินการในระดับปานกลางไม่ถี่บ่อยนัก เป็นการทำงานตามภารกิจหลักที่ได้รับมอบหมาย ขณะที่ระยะที่เกิดการระบาดและระยะหลังการระบาด พบว่าทุกภารกิจมีการดำเนินการในระดับมาก ทุกพื้นที่ที่มีการปฏิบัติงานในทุกกิจกรรมที่ต่อเนื่อง แม้จะมีความพร้อมหรือไม่ก็ตาม การปฏิบัติงานเฉพาะหน้าก็เกิดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นที่หลีกเลี่ยงไม่ปฏิบัติไม่ได้ ข้อมูลนี้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่นักสังคมสงเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนอธิบายในข้อคำถามที่เป็นข้อเสนอแนะในระดับพื้นที่ของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

3. บทเรียนรู้ ข้อเสนอจากนักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ต่อบทบาทวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานสภาวะภัยพิบัติ กรณีโรคโควิด-19 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบดังนี้

บทบาท ภารกิจการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติภัยโควิด-19 พบมีรูปแบบการปฏิบัติงานในภารกิจนักสังคมสงเคราะห์และการปฏิบัติงานร่วมกับต่างวิชาชีพ จากการสัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในระดับจังหวัด ระบุว่า

“งานส่วนใหญ่ของนักสังคมสงเคราะห์จะมุ่งไปที่การแก้ไขปัญหาผู้ติดเชื้อ การประเมิน คัดแยก ให้คำปรึกษา และส่งต่อการรักษาไปยังศูนย์บริการทางการแพทย์ ประสานกับกระทรวงสาธารณสุขเป็นหลัก การหาศูนย์พักพิงชั่วคราวและการเตรียมพร้อมก่อนกลับบ้านเป็นงานที่ต้องทำคู่ไปกับการช่วยเหลือเฉพาะหน้าในทุกวัน”

ขณะที่นักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรพัฒนาเอกชนผู้ปฏิบัติงานในชุมชนแออัดแห่งหนึ่ง ระบุว่า

“มาตรการที่ได้ผลในช่วงนั้นคือการเปิดศูนย์ในชุมชน สร้างอาสาสมัครในชุมชนร่วมกันดูแล เผื่อระวัง สร้างทีมทำงานภาคสนาม เพราะสถานการณ์การส่งต่อไปยังส่วนอื่น ๆ เป็นไปได้ยาก ทุกที่ไม่รับคนป่วยเพิ่มเพราะระบบการดูแลไม่เพียงพอ เราต้องช่วยกันเอง ตั้งโรงพยาบาลสนามในวัดในชุมชน แยกผู้ป่วยและสมาชิกในครอบครัวออกจากกัน”

การปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มเปราะบางและกลุ่มทั่วไป นักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน ระบุว่า

“กลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มเปราะบาง อาทิ ผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ ผู้ที่ตกงาน เด็กป่วย ที่ต้องได้รับการช่วยเหลือเร่งด่วน ขณะที่สมาชิกในชุมชนต่าง ๆ พบมีจำนวนมาก การคัดกรองเบื้องต้นต้องทำงานร่วมกับอาสาสมัครในชุมชน”

แนวทางการปฏิบัติงานและแผนการดำเนินการที่เกิดขึ้น ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักวิชาการ ระบุว่า
“การถอดบทเรียนการทำงานสังคมสงเคราะห์กับกลุ่มผู้ประสบปัญหาอย่างจริงจัง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานในอนาคตและการดำเนินงานในกรณีฉุกเฉิน”

โดยนำเสนอกลไกการทำงานกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในภาคส่วนต่างๆ ต้องทบทวนร่วมกับทีมปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อการรับรู้และวิจารณ์ร่วมกันหาแนวทาง การป้องกัน เพื่อให้ข้อมูลที่ต้องแก่ ผู้ใช้บริการ ลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ และรื้อ สร้างระบบการเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยก่อนกลับคืนสู่ ครอบครัวและชุมชน

ขณะที่ผู้บริหารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ระบุว่า

“ควรมีการสร้าง พัฒนาระบบเฝ้าระวังทางสังคมที่รอบด้านเพื่อปกป้อง ค้ำครอง ดูแลช่วยเหลือผู้คน ในกรณีพิบัติภัยอื่นใดที่อาจเกิดในอนาคต”

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เสนอว่าควรมีการดำเนินการทั้งมาตรการเพื่อการบรรเทาปัญหาเฉพาะหน้า และมาตรการการป้องกันในระยะยาว สรุปได้ดังนี้

มาตรการบรรเทาเฉพาะหน้า โดยระบุการดำเนินการ ดังนี้

- การประเมินและคัดแยกกลุ่มผู้ประสบภัยจากผลกระทบที่เกิดขึ้นในรายบุคคล ครอบครัว โดยใช้พื้นที่ชุมชนเป็นฐานการปฏิบัติงาน
- การลงพื้นที่ให้คำปรึกษากับผู้ประสบปัญหา เพื่อเป็นการฟื้นฟูสภาพจิตใจและประเมินสภาพ ปัญหาเพื่อให้การช่วยเหลือเป็นรายกรณี
- การคัดแยก คัดกรองผู้คนกับการให้การช่วยเหลือ (กรณีกลุ่มเปราะบางควรได้รับความช่วยเหลือ เร่งด่วน)
- ระบบการส่งต่อ ระบบประสานงานควรลดขั้นตอน เข้าถึงได้รวดเร็วเพื่อเท่าทันการช่วยเหลือ กองทุนเงินช่วยเหลือการยังชีพในช่วงเวลาจำกัด

มาตรการการป้องกันในระยะยาว มาตรการและกลไก ดังนี้

- การเยียวยา และสร้างขวัญกำลังใจครอบครัว ด้วยการให้ความช่วยเหลือด้านปัจจัยยังชีพ ฟื้นฟู
- การมีระบบการติดตามประเมินผลหลังการให้การช่วยเหลือที่เป็นระบบ จัดทำเป็น ฐานข้อมูล
- การทบทวนร่วมกับทีมปฏิบัติงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รับรู้และวิจารณ์ร่วมกันหา แนวทาง การป้องกัน เพื่อให้ข้อมูลที่ต้องแก่ผู้ให้บริการ ลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ
- การสร้างระบบการเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยก่อนกลับคืนสู่ครอบครัวและชุมชน
- การจัดตั้งทีมสหวิชาชีพในกรณีฉุกเฉินเพื่อกำหนดบทบาทที่ชัดเจนในการให้ความช่วยเหลือ และมีทิศทางการให้ความช่วยเหลือเป็นไปในทางเดียวกัน

- การสร้างและพัฒนาทีมอาสาสมัครในแต่ละชุมชน ควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในสถานการณ์โควิดทำงานเชิงรุกในการป้องกันภาวะภัยพิบัติทำงานร่วมกับพื้นที่ ท้องถิ่น และอาสาสมัครพัฒนาสังคม (อพม.)

- การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ในทุกๆพื้นที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมทั้งอบรมเพิ่มทักษะการให้การปรึกษาต่อบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการลงพื้นที่และการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยง เพื่อลดความเสี่ยงทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

- สรุปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสภาวะภัยพิบัติ ดังในภาพ

รูปแบบและบทบาทการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสภาวะภัยพิบัติ

ระยะก่อนเกิดภัยพิบัติ	ระหว่างที่เกิดภัยพิบัติ	ระยะหลังเกิดภัยพิบัติ
<ul style="list-style-type: none"> • การเตรียมความพร้อมในการรับมือ - แผนเตรียมความพร้อม - ทบทวนแผน ฝึกซ้อมการปฏิบัติงาน - เตรียมทรัพยากรทั้งในและนอกชุมชนเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านหน้า - ออกแบบ พัฒนาระบบการเฝ้าระวังแจ้งเตือน - พัฒนาศักยภาพบุคลากรที่พร้อมปฏิบัติงาน - ทีมอาสาสมัครในพื้นที่ 	<ul style="list-style-type: none"> • การบริหารจัดการสถานการณ์ - ตั้งศูนย์เฉพาะกิจระดับชุมชน - สร้างทีมให้การช่วยเหลือเฉพาะหน้า ทำงานเชิงรุกในสนามชุมชน - การประสานการทำงานมิติสุขภาพ ความมั่นคง เศรษฐกิจ - การปรับ เตรียมสถานที่พักสำหรับกักตัว คัดแยกกลุ่มผู้ติดเชื้อ กลุ่มเสี่ยง - การเผยแพร่ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ - ประสานและร่วมปฏิบัติงานกับทีมต่างวิชาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟื้นฟู ดูแล บำบัด เยียวยา - กิจกรรม บริการฟื้นฟูกาย จิต สังคม - ช่วยเหลือ ดูแลทั้งรายบุคคล ครอบครัว ในชุมชนต่างๆ - เยียวยาความสูญเสียชีวิต ทรัพย์สิน ภาวะตกงาน ว่างาน การติดตามการให้การช่วยเหลือและปรับระบบการให้บริการที่เหมาะสม - กิจกรรมพัฒนาศักยภาพ เสริมทักษะอาชีพ สร้างอาชีพใหม่เพื่อโอกาสเข้าสู่การมีงานทำ สามารถปรับตัวและดำเนินชีวิตในวิถีใหม่ได้

ภาพที่ 1 แนวทางการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสภาวะภัยพิบัติ

โดยมีข้อเสนอให้มีการบูรณาการจัดการร่วมกันในภาคส่วนต่างๆ อาทิ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างทั่วถึง และได้รับสวัสดิการทุกมิติ ทั้งนี้ การปฏิบัติงานแต่หน่วยควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลกัน แต่ละหน่วยจะได้มีข้อมูลที่ตรงกัน การทำงานจะได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเสนอแนวทางการจัดการต้องกำหนดแผนผังการดำเนินงาน การประสานส่งต่อระหว่างหน่วยงาน และกำหนดภารกิจที่ชัดเจน ของแต่ละหน่วยงาน เช่น มิติสุขภาพ โดยกระทรวงสาธารณสุข มีโรงพยาบาลในพื้นที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นหน่วยปฐมภูมิ โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยบริหารจัดการ ประสาน

ส่งต่อทรัพยากรในชุมชน และนอกชุมชน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด ประสานส่วนกลางระดับกระทรวงเพื่อสนับสนุนงานช่วยเหลือเฉพาะหน้าและบริหารจัดการระบบข้อมูลรายบุคคล ครอบครัวและชุมชน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา พบรูปแบบ บทบาท ภารกิจและข้อเสนอสำหรับการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในสภาวะภัยพิบัติ จากกรณีการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 นำมาสู่การอภิปรายผล ใน 3 ประเด็น

1. รูปแบบการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะภัยพิบัติวิเคราะห์ผ่านกิจกรรม บริการที่ดำเนินการโดยนักสังคมสงเคราะห์ในทุกพื้นที่ของประเทศไทย พบมีการดำเนินการใน 4 รูปแบบ ภายใต้ฐานคิด 4 ชุด คือ ฐานคิดแรก คือ การจัดการโดยการทำบุญและการกุศลตามความเชื่อทางศาสนา ฐานคิดที่สองคือการจัดการโดยใช้ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่พบมีการนำมาใช้ในการจัดการภัยพิบัติ ฐานคิดที่สาม คือ การจัดการตามหลักสิทธิและความเท่าเทียม และฐานคิดที่สี่ คือการจัดการภัยพิบัติตามบทบาทรัฐ เอกชน และชุมชน สอดคล้องกับงานการจัดการภัยพิบัติ:ปรัชญาสวัสดิการและการประยุกต์ของ ปฐมมาภรณ์ บุษปธำรง (2555) ที่รวบรวมรูปแบบการจัดการภัยพิบัติที่เคยเกิดขึ้นกรณีประเทศไทย และพบว่า ลักษณะของกิจกรรมบริการ และการดำเนินการมีการยึดโยงกับความเชื่อในการทำบุญ การบริจาค ที่ปรากฏในรูปแบบของการให้การช่วยเหลือสมาชิกในสังคมที่ประสบ เภชิญปัญหา รูปแบบนี้พบได้บ่อยครั้งในสังคมไทย และพบว่า มีทรัพยากรมากมายจากการบริจาคของสมาชิกในสังคม ขณะที่การดำเนินการด้วยการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มักพบในการปฏิบัติงานของแต่ละพื้นที่แตกต่างกัน มักเกิดในช่วงเวลาที่ระบบการรักษาทางการแพทย์กระแสหลักจากโรงพยาบาลทั่วไปเผชิญปัญหาความล้นเกินของผู้รับบริการ มาตรการการป้องกันตามหลักความเชื่อท้องถิ่นที่พบในหลายพื้นที่ในช่วงเวลาประสบภัยที่ช่วยบรรเทาความวิตกกังวลและคลี่คลายสถานการณ์ในภาวะวิกฤติได้เห็นผล

การจัดการตามหลักสิทธิและความเท่าเทียม พบในกลุ่มต่าง ๆ ที่อ้างอิงสิทธิของสมาชิกในสังคมในฐานะบุคคลที่คาดหวังความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ภายใต้มุมมองเช่นนี้ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มเปราะบาง กลุ่มคนชายขอบต่าง ๆ ที่เข้าถึงบริการได้ยากกว่าคนกลุ่มอื่น ๆ ทั่วไปกลับเป็นกลุ่มที่สามารถจะกลับฟื้นคืนสู่สภาพเดิมเป็นแนวทางที่กลุ่มต่าง ๆ มักนำมาใช้ในการอธิบายและสร้างความหมายในการสร้างระบบด้วยกลุ่มเพื่อร่วมในการออกแบบการบริหารจัดการระบบที่เป็นอยู่ สู่อุปการปรับให้เหมาะกับกลุ่มอื่น ๆ ที่แตกต่างไปจากระบบรวมที่สมาชิกในสังคมต่างกลุ่มอาจตกหล่นจากระบบคิดในการออกแบบการช่วยเหลือ มักพบปรากฏในรูปแบบการขับเคลื่อนในรูปแบบกลุ่มที่พบมากมายในเหตุการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในหลายพื้นที่ ขณะที่ฐานคิดที่สี่ คือการจัดการภัยพิบัติตามบทบาทรัฐ เอกชน และชุมชน พบได้ในทุกกิจกรรมการดำเนินงานที่มักยึดโยงสถาบันหลักในการทำงานตามบทบาท และหน้าที่ที่พึงเป็น ในฐานะขององค์กรรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น องค์กร

พัฒนาเอกชนในบทบาทเสริมบทบาทรัฐ ขณะที่พื้นที่ชุมชนกลายเป็นคำตอบสำหรับการดำเนินการในการแก้ปัญหาเดียวกันเป็นพื้นที่ดำเนินการในมิติป้องกัน

2. ทางการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤติ พบข้อเสนอจากนักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติภารกิจส่วนมากที่ระบุว่าต้องมีการกำหนดมาตรการบรรเทาเฉพาะหน้าเพื่อให้การช่วยเหลือผู้รับบริการทั้งรายบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชน และมาตรการการป้องกันในระยะยาวเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในทุกมิติ

ผลการศึกษาบทบาทและภารกิจของนักสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์การระบาดโควิด-19 พบการดำเนินการใน 3 ระยะกับภารกิจงานในแต่ละระยะนั้น สอดคล้องกับแนวปฏิบัติการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบในงานวิจัยกลไกการช่วยเหลือทางสังคมในภาวะวิกฤติภัย ได้วางแนวปฏิบัติการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยโดยวางแนวทางการดำเนินงานช่วยเหลือ ผู้ประสบสาธารณภัยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ 3 ระยะคือ 1. ระยะป้องกันและเตรียมความพร้อม (ก่อนเกิดภัย) 2. ระยะบรรเทาทุกข์ (ขณะเกิดภัย) และ 3. ระยะฟื้นฟูและพัฒนาผู้ประสบภัย (หลังการเกิดภัย)

Stein (1997) บทบาทหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติกันอยู่ในสังคม ประกอบด้วย 1) บทบาทหน้าที่ในการทำให้สังคมนั้นดำรงอยู่ได้ (Maintenance Function) 2) บทบาทในการทำหน้าที่ให้เกิดความมั่นคงในสังคมและเกิดความสมานฉันท์ในสังคม (Social Stability and Cohesion) และ 3) บทบาทในการพัฒนาประเทศ (Development Function) ทั้ง 3 บทบาทต่างมีเป้าหมายและขอบเขตการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ที่ต่างกัน ขณะที่ Midgley (1995) ระบุว่า บทบาทนักสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทย การให้บริการสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่จำกัดอยู่แต่การให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลผู้มีปัญหาในการดำเนินชีวิต บริการดังกล่าวจึงดำเนินการกับประชากรส่วนน้อยของประเทศ รูปแบบของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์แบบนี้ในทัศนะของ Midgley มองว่ามาจากการรับเอาทฤษฎีและรูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศตะวันตกมาใช้

กล่าวได้ว่า บทบาท หน้าที่นักสังคมสงเคราะห์ล้วนปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงแทบทุกระบบบนโลก ณ ช่วงเวลานี้ การทบทวนบทบาทนักสังคมสงเคราะห์ท่ามกลางการเปลี่ยนเพื่อนำไปสู่การทำงานภายใต้สภาวะวิกฤติได้อย่างทันท่วงทีจะสามารถประกันความมั่นคงในชีวิตมนุษย์

บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ในภาวะภัยพิบัติจะเกิดขึ้นได้อย่างไรนั้น ข้อเสนอของ Stein และ Midgley ให้ข้อเสนอแนะแก่นักสังคมสงเคราะห์ว่า ควรจะประยุกต์รูปแบบการทำงานสังคมสงเคราะห์ให้เหมาะสมกับสภาวะปัญหาของประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวดเร็วส่งผลกระทบต่อผู้คนโดยรวม ควรพิจารณา ทบทวนรูปแบบการดำเนินงาน โดยเริ่มต้นจาก 1.ตัวนักสังคมสงเคราะห์เอง ต้องมีแนวความคิดใหม่ การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ผ่านมา ซึ่งเน้นให้บริการเป็นรายบุคคล (personal service) นั้น ควรได้มีการทบทวนใหม่ เริ่มพิจารณาปัญหาในระดับกว้าง พิจารณาถึงปัญหาที่ทำให้บุคคลเกิดปัญหา ซึ่งต้องการ

ความช่วยเหลือจากเรา กรณีปัญหา ผู้ประสบภัยต่าง ๆ ต้องประเมินสถานการณ์ให้ชัดว่า ปัญหานี้คืออะไร ผู้มีปัญหานี้เป็นใคร อยู่ส่วนใดของประเทศ ทำอย่างไรบริการที่เรามีอยู่จะมีส่วนช่วยแก้ปัญหาที่นั่นได้ หรือแม้แต่คำถามตัวเราเองว่า บริการสังคมสงเคราะห์ที่เราปฏิบัติอยู่ตอบสนองต่อ “ความต้องการ” ของผู้มีปัญหาอย่างไร 2. ความรู้ ความเข้าใจในการวางแผนทางสังคม เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีพร้อมทั้งในระดับปฏิบัติงานในสนาม (Frontline-Worker) และในระดับการวางนโยบาย (policy maker) และ 3. การพัฒนาดัชนีทางสังคม หรือเครื่องชี้ภาวะทางสังคม (Social indicator) ที่จะชี้ถึงสถานะความเป็นอยู่ของประชากรก็ควรเริ่มดำเนินการเพื่อประกอบการวางแผนวางนโยบายที่ถูกต้อง รู้แหล่งประชากร เป้าหมายเสมือนหนึ่งเป็นแหล่งข่าวสารและข้อมูลทางสังคม ซึ่งเป็นบทบาท หน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์โดยตรง

3. บทเรียนและข้อเสนอแนะต่อการทำงานสังคมสงเคราะห์ในสภาวะภัยพิบัติในบริบทประเทศไทย ข้อค้นพบจากการศึกษาเสนอมาตรการบรรเทาเฉพาะหน้า ที่ครอบคลุมภารกิจการประเมินและคัดแยก ลงพื้นที่ให้การปรึกษาและการส่งต่อ กรณีกลุ่มเปราะบางควรมีมาตรการเฉพาะที่เร่งด่วน การฟื้นฟูสภาพจิตใจ และประเมินสภาพปัญหาเพื่อให้การช่วยเหลือเป็นรายกรณี ระบบการส่งต่อ ระบบประสานงานควรลดขั้นตอน โดยใช้พื้นที่ชุมชนเป็นฐานการปฏิบัติงาน และการมีกองทุนเงินช่วยเหลือการยังชีพในช่วงเวลาดังกล่าว ขณะที่มาตรการการป้องกันในระยะยาว เสนอให้มีการบริหารจัดการในเชิงระบบ อาทิ ระบบการติดตามประเมินผล จัดทำเป็นฐานข้อมูล ระบบการเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยก่อนกลับคืนสู่ครอบครัวและชุมชน ระบบการบริหารจัดการร่วมของทีมสหวิชาชีพ การส่งเสริม พัฒนาและสร้างทีมอาสาสมัครทำงานเชิงรุกและเชิงป้องกัน และระบบการรณรงค์ทางสังคมเพื่อการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารและทรัพยากรทั้งในชุมชนและนอกชุมชน สอดคล้องกับงานการศึกษาระบบการช่วยเหลือทางสังคมในภาวะวิกฤตของอรัทัย อาจอ่ำ และคณะ (2556) ที่พบว่า การจัดวางระบบการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤตต้องดำเนินการทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ในหลายรูปแบบ ประกอบด้วย การให้การช่วยเหลือเฉพาะหน้าและการวางโครงสร้างการบริหารจัดการทั้งในรูปเงิน และไม่ใช้เงิน ระบบการจัดสรรทรัพยากร อาทิ ข้อมูล สารสนเทศ การพัฒนาบุคลากร การส่งเสริมศักยภาพประชาชน การทำงานเชิงเครือข่าย ระบบการติดตามประเมินผลที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

การออกแบบการทำงานด้วยข้อมูลรูปแบบและบทบาทการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในสภาวะภัยพิบัติ กรณีการระบาดโควิด -19 เป็นการค้นข้อมูลที่เป็นจริง ในสถานการณ์การปฏิบัติงานจริงที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้า ไม่ถูกบรรจุในแผนการปฏิบัติงานทั่วไป เป็นภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้อีกในอนาคตที่งานสังคมสงเคราะห์ต้องเผชิญ การพบจุดเริ่มต้นที่เป็นบทเรียนรู้จากรูปแบบการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น สรุบบทเรียนรู้ด้วยชุดข้อมูลจากประสบการณ์และงานในสนามจริงของนักสังคมสงเคราะห์ในทุกพื้นที่ คำตอบสำหรับผู้เกี่ยวข้อง ในทุกระดับจากการปฏิบัติงานกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target group) ที่นักสังคมสงเคราะห์จะเริ่มก้าวใหม่ในงานสังคมสงเคราะห์ โอกาสของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ กรณีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด -19 คือภารกิจที่นักสังคมสงเคราะห์ในฐานะผู้มีบทบาทเป็นผู้สร้างการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) พึงฉวยคว้าเพื่อการพัฒนาวิชาชีพที่สามารถตอบสนองสถานการณ์ปัญหาที่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา นำมาสู่การมีข้อเสนอที่เป็นบทเรียนและข้อเสนอแนะ ทั้งในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการต่อการทำงานในภาวะภัยพิบัติของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์ในบริบทประเทศไทย จากนักวิชาการ นักวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ทั้งภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชน แบ่งได้ 3 ระยะ ดังนี้

ระยะก่อนเกิดภัยพิบัติ เสนอรูปแบบการเตรียมความพร้อมในการรับมือภาวะภัยพิบัติ เป็นการทำงานในมิติการป้องกันภาวะภัยพิบัติที่คาดว่าจะเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยการประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชนและองค์กรภาคประชาสังคมในรูปแบบเครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน

ระหว่างที่เกิดภัยพิบัติ กับข้อเสนอเชิงมาตรการบริหารจัดการสถานการณ์ด้วยทีมงานที่แบ่งปันข้อมูลและทรัพยากรเพื่อการช่วยเหลือที่รวดเร็ว สามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับปัญหา ความต้องการที่หลากหลายของกลุ่มเป้าหมายทั้งในภาวะฉุกเฉินและภาวะที่ช่วยตัวเองได้

ระยะหลังเกิดภัยพิบัติ กับการปฏิบัติงานเพื่อการฟื้นฟู ดูแล บำบัด เยียวยา ในระดับพื้นที่อย่างบูรณาการของทีมสหวิชาชีพ ทั้งการช่วยเหลือในมิติเศรษฐกิจ สุขภาพ และสังคม

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. การบริหารจัดการสถานการณ์ในสภาวะภัยพิบัติ โดยหน่วยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ บทเรียนรู้จากกรณีโรคโควิด -19 ด้วยประเด็นดังนี้

1.1 การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารที่ต้องชัดเจนสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติหน้างาน เป็นด้านหน้าที่ต้องให้การช่วยเหลือผู้คน ครอบครัวในชุมชนพื้นที่ต่าง ๆ และผู้รับบริการในพื้นที่ ด้วยการมีแนวทางการดำเนินงานจากส่วนกลางที่มีหลักคิดชัดเจน แต่ให้กระจายอำนาจการตัดสินใจไปยังหน่วยงานส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นให้สามารถตัดสินใจดำเนินการได้ตามความแตกต่างของพื้นที่ ทั้งนี้ การตัดสินใจและการดำเนินงานต้องได้รับการสนับสนุนจากส่วนกลาง ทั้งทรัพยากรและอำนาจการตัดสินใจ

1.2 การบูรณาการการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐในแต่ละพื้นที่ ขณะนี้ภาระการบริหารจัดการด้านสังคมเป็นภารกิจหลักของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงหรือกรม กองอื่นๆ ต้องมีบทบาทเชิงรุก และร่วมรับผิดชอบมากขึ้น ทั้งในระดับนโยบาย การปฏิบัติในส่วนกลางและในแต่ละจังหวัด รวมทั้งการแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านขอบเขตการทำงานที่ทับซ้อนในภารกิจแบบเดียวกัน อาทิ การจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการในมิติสุขภาพ มิติทางสังคมที่ต้องดำเนินการร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อร่วมกันปฏิบัติงาน เช่น การพัฒนาข้อมูลจำนวนครอบครัวผู้ป่วยโควิด-19 ในแต่ละชุมชนที่มีความถูกต้อง จำนวนผู้มีความเสี่ยงหรือโอกาสติดเชื้อในชุมชน เพื่อสนับสนุนการวางแผนจัดการทรัพยากรล่วงหน้าได้อย่างแม่นยำเท่าที่ควร

1.3 จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการโควิด-19 ให้มีกรรมการที่เป็นตัวแทนทั้งหน่วยงานด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หน่วยงานด้านสาธารณสุข หน่วยด้านความมั่นคง หน่วยที่ดูแล

เศรษฐกิจ และหน่วยที่เชื่อมงานด้านการสื่อสาร เพราะการมีองค์ประกอบของทีมปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่หลากหลายจะทำให้มีทางเลือกในเชิงนโยบายทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน

1.4 การออกแบบมาตรการเยียวยาที่เชื่อมโยงกับผลกระทบจากการปิดเมือง ปิดกิจการ เมื่อสมาชิกในสังคมส่วนใหญ่ต่างตงาน ประสบปัญหาหนี้สินครัวเรือนสูงขึ้น ธุรกิจขนาดเล็กไม่สามารถดำรงอยู่ได้ และจะมีผลให้เกิดความเครียด สิ้นหวัง ท้อแท้ และฆ่าตัวตายที่มากขึ้น มาตรการเยียวยาต่าง ๆ ที่รัฐออกมามีความจำเป็นในระยะแรกเพื่อแก้ปัญหาฉุกเฉิน แต่ในระยะต่อไปควรมีความจำเพาะกับกลุ่มที่ประสบปัญหาสูงสุดให้มากขึ้น และเพิ่มมาตรการกระตุ้นและฟื้นฟูเศรษฐกิจในระยะยาวคู่ขนานกันไป

1.5 ควรเริ่มทบทวนและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้ความช่วยเหลือประชาชนเป็นการช่วยเหลือกลุ่มเฉพาะที่ได้รับผลกระทบรุนแรงด้วยข้อมูลที่รอบด้าน แทนการอุดหนุนแบบเหวี่ยงแห เช่น การช่วยเหลือผู้ตกงานที่กลับบ้านไม่ได้และต้องอยู่ในเมืองโดยไม่มีงานทำ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้ผู้ตกงานนำเชื้อจากเมืองใหญ่ไปสู่บ้านเกิด

1.6 การจัดตั้งคลินิกทางสังคมในการติดตามผลอย่างต่อเนื่องและรอบด้าน แม้สถานการณ์จะคลี่คลาย

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

1. การออกแบบงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้รับบริการในภาวะภัยพิบัติ กรณีศึกษาโควิด-19 บทบาทนักสังคมสงเคราะห์ในฐานะผู้ปฏิบัติงานให้การช่วยเหลือเฉพาะหน้าและการป้องกันปัญหาในระยะยาวประกอบด้วยมาตรการต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ประเมินกลไกในชุมชนที่ตนเองทำงานเพื่อประสานการทำงานร่วมกับทีมอาสาสมัครต่าง ๆ อาทิ อสม. อพม. อสต. เพื่อร่วมกันทำงานเชิงรุกในการเข้าถึงผู้รับบริการที่รวดเร็วเพื่อประเมินปัญหาความต้องการเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วในการจัดบริการที่เหมาะสม (กรณีการประเมินมาตรการคัดแยกผู้ป่วยผู้ติดเชื้อออกจากครอบครัว เป็นมาตรการที่จำเป็นและต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน)

1.2 ประสานการทำงานร่วมกับเครือข่ายสาธารณสุข อาสาสมัครในชุมชนต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อพื้นที่กักแยกโรคที่สามารถส่งต่อผู้ป่วยและกลุ่มเสี่ยงให้เข้าถึงบริการที่พัก รักษาตัวเองที่เพียงพอ

1.3 ตั้งทีมเฝ้าระวังและให้การปรึกษาสำหรับผู้คน ครอบครัวและผู้ที่อยู่ในภาวะเสี่ยงผู้ติดกังวล เครียดและต้องการแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสุขภาพกาย จิตใจ

1.4 การช่วยเหลือผู้ถูกกักตัวและครอบครัว เพื่อเป็นการแก้ปัญหาความเดือดร้อนทางการเงินให้กับผู้ติดเชื้อที่เป็นลูกจ้างรายวัน แรงงานนอกระบบ ควรมีการจัดหาและจ่ายเงินทดแทนเฉพาะหน้าในช่วงเวลาที่กักตัวหรือแยกรักษาตัว รวมทั้งการมีมาตรการช่วยเหลือบุคคลและสมาชิกของครอบครัวเหล่านั้นมีงานทำ มาตรการเร่งด่วนนี้จะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้คนฐานรากที่เสี่ยงติดเชื้อ เต็มใจเข้ามารับการตรวจและกักตัวทันที

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาบทบาทวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในสภาวะภัยพิบัติ กรณีโรคโควิด-19 ควรมุ่งไปที่การทำความเข้าใจและสร้างแนวทางในการปฏิบัติงานของ 3 ช่วงเวลา ทั้งระยะการเตรียมความพร้อม เพื่อเป้าหมายการวางแผนที่เป็นระบบ ระยะดำเนินการเพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติขององค์กรทุกระดับที่เกี่ยวข้อง และระยะหลังเกิดภัยพิบัติเพื่อออกแบบแนวทางการส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อฟื้นฟูผู้ประสบภัยในทุกมิติ

เอกสารอ้างอิง/References

- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ และนฤพนธ์ ต้วงวิเศษ. (2564). *ภัยโควิด วิกฤตโคโรนา:โรคอุบัติใหม่ในมิติสังคม*. สืบค้นจาก <https://shop.sac.or.th/th/product/45/>.
- ปฐมาภรณ์ บุชป้อารง. (2555). การจัดการภัยพิบัติ:ปรัชญาสวัสดิการและการประยุกต์. *วารสารสถาบันราชภัฏแห่งประเทศไทย*. 37(3). สืบค้นจาก http://legacy.orst.go.th/royin2014/upload/246/FileUpload/2481_4909.pdf.
- สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ (IHPP), กองโรคไม่ติดต่อ, กรมควบคุมโรค. (2564). *รายงานผลการทบทวนผลกระทบเชิงเศรษฐกิจและสังคมจากการระบาดของโรคโควิด-19 ในระดับโลก และในประเทศไทย*. สืบค้นจาก https://search.yahoo.com/search;_ylt=AwrO_lv_ByNnGIIA0oRXNyoA;_ylc=X1MDMjc2NjY3OQRfcgMyBGZyA21jYWZLZQRmcjlDc2ltdG9wBGdwcmIkAwRuX3.
- อรทัย อัจฉา, วีรญา เดชเฟื่อง, และศิริอาภา อร่ามเรือง. (2556). *การศึกษาและพัฒนาระบบการช่วยเหลือทางสังคมในภาวะวิกฤต* (พิมพ์ครั้งที่ 1). สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. สืบค้นจาก https://ipsr.mahidol.ac.th/post_research/โครงการ-การศึกษาและพัฒนา/.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed). Los Angeles: SAGE.
- Gebbie, K. M., & Qureshi, K. (2002). Emergency and Disaster Preparedness: Core competencies for Nurses: What every nurse should but may not know. *American Journal of Nursing*. 102(1), 46-51.
- Midgley, J. (1995). *Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare*. SAGE.
- Stein, J. S. (1997). *Empowerment and women's health : theory, methods, and practice*. London: New Jersey, Zed Books.

Ubalee, C. (2008). *Public Participation in Disaster Administration: A Case Study of Din Daeng Community Housing Building. Bangkok*. Master's thesis (Public Administration Branch). Faculty of Political Science: Thammasat University.