

# ความยืดหยุ่นและการปรับตัวในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ภายใต้สถานการณ์วิกฤติ

## Resilience and Adaptability in Social Work Practice Under Crisis

Received 25 July 2023

Revised 20 October 2023

Accepted 24 October 2023

สุขุมา อรุณจิต<sup>1</sup>

Sukhuma Aroonjit<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

สถานการณ์วิกฤติ COVID-19 สะท้อนให้เห็นภาพการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ ทั้งระดับบุคคล กลุ่มองค์กร ชุมชน และสังคม สิ่งสำคัญคือ ความยืดหยุ่นอันเกิดจากการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและการฟื้นคืนสภาพกลับเข้าสู่ภาวะปกติอีกครั้ง วัตถุประสงค์ของบทความนี้เพื่อศึกษาความยืดหยุ่นและการปรับตัวของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ภายใต้สถานการณ์วิกฤติโรคระบาด COVID-19 เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ จำนวน 16 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาตีความและการวิเคราะห์สรุปอุปนัย พบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ภายใต้ความท้าทายของวิกฤตการณ์การระบาดใหญ่เป็นการทำงานภายใต้ขอบเขตของมาตรการควบคุมโรคของภาครัฐ ภาวะความกดดัน ความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หน่วยงานและสังคมต่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ที่ให้ความช่วยเหลือผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานต้องสร้างความยืดหยุ่น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ สภาพแวดล้อมให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ตลอดจนการแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ การหาทางออกด้วยการพึ่งพาความทันสมัยของเทคโนโลยี การพึ่งพาเครือข่ายการทำงาน

---

<sup>1</sup> รองศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง ลำปาง ประเทศไทย E-mail: sukhumat@tu.ac.th

<sup>2</sup> Associate Professor Dr., Lecturer of Faculty of Social Administration, Thammasat University Lampang Campus, Lampang, Thailand.

การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การปฏิบัติงาน เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาและแสวงหา การสนับสนุนทางสังคม แนวทางเพื่อสร้างความยืดหยุ่นตัวในการตอบสนองต่อ สถานการณ์วิกฤติในปัจจุบันและอนาคต ผู้ปฏิบัติงานควรฝึกควบคุมกายจิต และสติของตนเองเพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ การกำหนดแนวทางสร้าง ความสามารถในการยืดหยุ่นตัวเป็นแผนระยะยาว การถอดบทเรียนสร้าง องค์ความรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ส่งเสริมความเข้มแข็งให้ชุมชนและ ทุกภาคส่วนเพื่อเป็นฐานการให้ความช่วยเหลือ ภาครัฐควรตระหนักถึงการกำกับ ดูแลแบบมีส่วนร่วม การกระจายทรัพยากร การสร้างโปรแกรมการคุ้มครองทาง สังคมที่ครอบคลุมประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มคนเปราะบาง

*คำสำคัญ:* ความยืดหยุ่นตัว, สังคมสงเคราะห์, สถานการณ์วิกฤติ, โควิด-19, การปรับตัว

### Abstract

The COVID-19 crisis starkly highlighted the adaptation for human survival at individual, organizational, community and social levels. An important dimension is the resilience that comes from dealing with situations that arise and returning to a normal situation once again. The purpose of this article aims to study the resilience adaptability in social work practice under the COVID-19 pandemic crisis. Data were collected from in-depth interviews with 16 social workers. Data was analyzed by content analysis, interpretation and inductive analysis. It was found that the performance of social workers' roles and responsibilities under the challenges of the pandemic crisis required work within the scope of government disease control measures, stress conditions, risk of infection, expectations of service recipients, agencies and society towards the social workers providing assistance. These factors push social workers to become resilient and to change their behaviors, feelings, beliefs, and environments to the corresponding changing situations, as well as seek new methods of working, finding solutions by relying

on advanced technology, relying on operation networks, adjusting operational strategies to solve problems, and seeking social support and guidelines to create resilience in responding to current and future crises. Findings show that social workers should practice controlling their body, mind, and consciousness in dealing with different situations. Defining guidelines to create resilience requires a long-term plan in order to learn lessons, establish knowledge from past experiences, and to strengthen communities and all sectors as a base for helping each other. At the same time, government sectors should be aware of participatory governance, resource distribution, and building social protection programs that cover all citizens, especially vulnerable groups.

*Keyword:* Resilience, Social workers, Crisis, COVID-19, Adaptation

## บทนำ

สถานการณ์วิกฤติจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 (COVID-19) ได้เริ่มต้นขึ้นปลายปี พ.ศ.2562 และลุกลามไปทั่วโลก จนสร้างความหวาดกลัวและส่งผลกระทบต่อสุขภาพ สังคม และเศรษฐกิจของ คนทั่วทุกมุมโลก จนกระทั่งเมื่อ 11 มีนาคม พ.ศ.2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้โรค COVID-19 ระบาดครั้งใหญ่ (Coronavirus Pandemic) ที่มีจำนวนผู้ป่วยและผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (กระทรวงสาธารณสุข, 2565) สร้างความเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อบุคคลและสังคมทั่วโลก หลายคนต้อง กลายเป็นคนว่างงาน สมาชิกในครอบครัวต้องห่างไกลกัน มีการรักษาระยะห่าง ทางกายภาพ (Physical Distancing) รวมไปถึงสัมพันธ์ทางสมาชิกใน ครอบครัวและชุมชนลดน้อยลง วิถีชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม (บัญชา เกติมณี และคณะ, 2563) ภายใต้อสถานการณ์วิกฤตินี้ สะท้อนให้เห็นถึงบทบาท ความสำคัญของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในการให้ความช่วยเหลือ เยียวยาทางด้าน สังคม อารมณ์ จิตใจของผู้คนจากวิกฤตการณ์โรคระบาด ในขณะเดียวกัน

ก็ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยเหตุนี้ การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ย่อมเกิดการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวครั้งใหญ่ ฉายภาพให้เห็นถึงความยืดหยุ่นตัวของงานสังคมสงเคราะห์ในการปรับตัวเพื่อรับมือและการฟื้นคืนสภาพจากสถานการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาจึงต้องการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ในประเด็นความยืดหยุ่นตัวของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จากสถานการณ์วิกฤติ เพื่อเป็นพื้นฐานข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป สามารถนำไปใช้ต่อยอดองค์ความรู้ในการพัฒนางานและเตรียมตัวในการรับมือกับวิกฤติการณ์หรือสถานการณ์เลวร้ายที่อาจจะเกิดขึ้นได้อีกในอนาคต

วัตถุประสงค์การศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาการยืดหยุ่นตัวและการปรับตัวของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ภายใต้สถานการณ์วิกฤติ COVID-19 โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เป็นผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จำนวน 16 คน ที่ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 4 ปี เริ่มทำงานก่อนช่วง COVID-19 ระบาดอยู่ในหน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์ทั้งเขตภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคใต้ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร เช่น งานวิจัย บทความตีพิมพ์และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) ผ่านการเชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงแนวคิดและทฤษฎีอันนำไปสู่การวิเคราะห์ประเด็นตามวัตถุประสงค์การศึกษา

แนวคิดที่นำมาใช้ในการศึกษานี้ คือ แนวคิดความยืดหยุ่นตัว (Resilience) และแนวคิดการปรับตัว (Adaptation) สำหรับแนวคิดความยืดหยุ่นตัว (Resilience) เป็นแนวความคิดที่ได้รับการพัฒนามาเป็นเวลาหลายทศวรรษในด้านสังคม สุขภาพจิต และจิตวิทยา จากมุมมองของระบบสังคมในการบูรณาการระหว่างมิติทางนิเวศวิทยาและมนุษย์ (Maclean, Ross, Cuthill & Witt, 2017; Alizadeh, & Sharifi, 2021 as cited in Alizadeh, & Sharifi, 2022) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการตอบสนองต่อวิกฤติหรือสถานการณ์ที่ผิดปกติที่เกิดขึ้นและความสามารถฟื้นตัวจากวิกฤติต่างๆ ได้ ทั้งนี้คำว่า Resilience หมายถึง การตอบสนอง ซึ่งถูกนำมาใช้ครั้งแรกในทศวรรษที่ 1620 มาจากรากศัพท์ของ

คำว่า resiliens เป็นคำกริยาของภาษาละตินที่แปลว่า "การหดตัวหรือดีดตัว" สำหรับประเทศไทยในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมาได้มีการใช้แนวคิดนี้ ซึ่งอยู่ในบริบทและกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไป ทำให้การนิยามหรือการบัญญัติคำภาษาไทยค่อนข้างมีความแตกต่างหลากหลาย เช่น ความยืดหยุ่น ความหยุ่นตัว ความแข็งแกร่งของบุคคลในการเผชิญหน้ากับปัญหาและวิกฤติ ความสามารถในการกลับสู่สภาพเดิม ความหดได้ ความสามารถในการฟื้นคืนสู่ปกติ ฯลฯ

นักวิชาการได้ให้นิยามถึงลักษณะของแนวคิดความหยุ่นตัว (Resilience) อย่างหลากหลาย จุดเริ่มต้นของแนวคิดนี้เกิดจากการศึกษาวิจัยในสาขาทางจิตวิทยาของ Norman Garmezy (1987, อ้างถึงใน ศศิวิทย์น์ ดันติบุญยานนท์, 2564) ที่ได้มีการศึกษาความหยุ่นในการปรับตัวของเด็กให้เข้ากับเหตุการณ์ในชีวิตเชิงลบและสภาพแวดล้อมที่ตึงเครียด Norman ได้ให้ความหมายของคำว่า Resilience ไว้ว่า “เป็นความหยุ่นที่ได้รับการออกแบบ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการฟื้นตัวและคงไว้ซึ่งพฤติกรรม การปรับตัวได้จากความถดถอยหรือต่อความสามารถเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ตึงเครียดที่ต้องเผชิญ เป็นความสามารถในการรับมือและการฟื้นคืนสภาพสู่ปกติ” สำหรับสมาคมจิตวิทยาอเมริกัน (American Psychological Association: APA) ได้นิยามคำว่า Resilience คือ “ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับความทุกข์ยาก ความบอบช้ำ โศกนาฏกรรม การคุกคาม หรือแม้แต่แหล่งที่มาของความเครียด” (APA, 2011) และต่อมาแนวคิดนี้ได้ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในแง่มุมมองของศาสตร์สาขาต่างๆ อย่างมากมาย

สำหรับการประยุกต์ใช้ในแง่มุมมองของการทำงาน Warner and April (2012) ได้ให้ความหมายของความหยุ่นตัวในการทำงานว่า เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อจัดการกับการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ทั้งในด้านบวกและด้านลบที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล ในทำนองเดียวกันนั่นเอง Windle et al. (2011) ได้ให้นิยามของความหยุ่นตัวว่าเป็นกระบวนการในการเผชิญหน้า การจัดการและการปรับตัวต่อสาเหตุหรือปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดหรือความชอกช้ำทางจิตใจ ในขณะที่ Caza and Milton (2012) ได้ให้นิยามของความหยุ่นตัวในการทำงานไว้ว่า เป็นแนวทางในการพัฒนาที่จะทำให้บุคคลมีความสามารถในการเผชิญกับความทุกข์ยากและความเจริญก้าวหน้าอย่างมี

อาชีพหลังจากที่ผ่านพ้นประสบการณ์ที่ได้รับจากความทุกข์ยากลำบากเหล่านั้นในที่ทำงาน ซึ่งจะช่วยให้แต่ละบุคคลมีความสามารถในการรับมือและจัดการกับปัญหา หรือความท้าทายในอนาคต ซึ่งครอบคลุมทั้งในด้านพฤติกรรม อารมณ์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาของการปรับตัวในเชิงบวกและความเติบโตก้าวหน้า หลังผ่านบริบทความยากลำบากในการทำงาน

ส่วน Cooper et al. (2013) นิยามของความหยุ่นตัวในการทำงานไว้ว่าเป็นความสามารถในการรับมือและฟื้นตัวจากความล้มเหลวและพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับเป้าหมายหรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก รวมไปถึงความแข็งแกร่งอย่างยั่งยืนที่ถูกสร้างขึ้นจากการรับมือกับเหตุการณ์ที่ท้าทายหรือความเครียดในทำนองเดียวกันกับ Kim and Windsor (2015) ที่ได้กล่าวถึง ความหยุ่นตัวในการทำงานว่าเป็นความสามารถของแต่ละบุคคลหรือองค์การที่จะอยู่รอด และสามารถปรับตัวได้ในการเผชิญสภาวะทุกข์ยาก ซึ่งการรับมือและการฟื้นคืนสภาพนี้เองจะช่วยให้บุคคลสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว รวมถึงเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่ต้องเผชิญกับความเครียดในการทำงานด้วยกัน นอกจากนี้ Warner and April (2012) ระบุว่า หากบุคคล ชุมชนหรือองค์กรใดรับมือกับการเปลี่ยนแปลงภายใต้สภาวะวิกฤติได้ก็ยังคงประคับประคองตัวไปได้ แต่หากไม่สามารถยืดหยุ่นเพื่อรับมือได้ อาจเกิดผลกระทบในเชิงลบอย่างรุนแรง ทั้งนี้จะเห็นว่า ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ในระดับองค์การ เช่น การเปลี่ยนแปลงผู้นำ การปรับกลยุทธ์ขององค์การ การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในองค์การ และการควบรวมหรือการลดขนาดขององค์การ ผลกระทบในระดับองค์การนี้อาจถึงขั้นขาดทุนหรือล้มละลายได้ ในส่วนของระดับบุคคล จะมีความตึงเครียด ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพจิต

สำหรับการศึกษาที่ใช้แนวคิดความหยุ่นตัวในการวิเคราะห์สถานการณ์วิกฤติโรคระบาดใหญ่ COVID-19 นี้ มีการศึกษาที่สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤติ รูปแบบและการใช้ชีวิตทำให้เห็นถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี กลยุทธ์ระดับท้องถิ่น องค์กร และสังคมวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้นมา เช่น การล้างมือ การงดเว้นการสัมผัสตัวเพื่อทักทาย แต่จะทำความเคารพที่มีความห่างทางกายภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และการปรับตัวเพื่อจัดการกับวิกฤติสุขภาพที่มากกว่าเรื่องความสมบูรณ์ของร่างกาย อันหมายถึง

รวมถึงความเป็นอยู่ที่ดีของแต่ละคนและสังคม (Debele & Sima, 2021) นอกจากนี้ยังมีงานการศึกษาจำนวนหนึ่งที่สะท้อนถึงกลุ่มคนชายขอบ กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม โดยกล่าวในลักษณะที่ว่า กลุ่มคนเหล่านี้มีสถานะความเป็นอยู่อย่างยากลำบากดั้งเดิมอยู่แล้ว สถานการณ์การระบาดของ COVID-19 เผยให้เห็นถึงความไม่เท่าเทียมกัน ตลอดจนความเปราะบางทางสังคมที่มีมาอย่างยาวนาน โดยกลุ่มคนชายขอบหรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสส่วนใหญ่มักเผชิญกับปัญหา ข้อจำกัดทั้งด้านสุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ ฯลฯ อย่างชัดเจน ทู่นทางสังคมและการอยู่ร่วมกัน ปฏิสัมพันธ์ด้านเศรษฐกิจ ทำให้เกิดช่องว่างที่สร้างความแตกต่างในสังคมให้กว้างมากขึ้น ยิ่งซ้ำเติมความเป็นอยู่ให้ทุกข์ยากมากขึ้นกว่าเดิม (Andia & Sharifi, 2021; Debele & Sima, 2021) การช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางเหล่านี้จึงจำเป็นที่จะต้องบรรเทาปัญหาข้อจำกัดเหล่านั้น รวมถึงการเร่งสนับสนุนการฟื้นตัวของทั้งระดับบุคคลและชุมชนชายขอบ (Schmidt-Sane, Hrynick & Niederberger, 2021) นอกจากการรับมือกับวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์ COVID-19 นี้แล้ว หลังวิกฤติการณ์ยังแสดงให้เห็นถึงการฟื้นคืนสภาพเข้าสู่ภาวะปกติของทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นบุคคล ชุมชนองค์กร และสังคมที่จะสามารถฟื้นตัวกลับคืนสู่ภาวะปกติ หรือแม้กระทั่งเติบโตออกมาจากวิกฤติในครั้งนี้ได้ แต่อย่างไรก็ตามกรณีเหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์กับอำนาจทางการเมืองที่ชนชั้นนำมีความได้เปรียบในช่วงวิกฤตินี้ (Debele & Sima, 2021) วิกฤติโลกที่เกิดขึ้นสามารถจัดการได้มากกว่านี้ หากชนชั้นนำหรือมหาอำนาจต้องการความร่วมมือซึ่งกันและกันมากกว่าการปะทะกันหรือการแสวงหาประโยชน์บนความทุกข์ยากของผู้คน

แนวทางที่ควรพิจารณาจากสถานการณ์วิกฤติ Schmidt-Sane, Hrynick and Niederberger (2021) ได้นำเสนอแนวทางสร้างความหยุ่นตัวเพื่อตอบสนองต่อภัยคุกคามในปัจจุบันและในอนาคต ได้แก่ 1) การหาแนวทางว่าจะสร้างความสามารถในการรับมือและการฟื้นคืนสภาพอย่างไรเมื่อเวลาผ่านไป โดยกำหนดแนวทางระยะยาว 7-10 ปี จากการมีส่วนร่วมของสมาชิกและภาคส่วนต่างๆ 2) สร้างองค์ความรู้และเผยแพร่งานวิจัย เช่น การประเมินความพร้อมในด้านทรัพยากรและความสามารถในการรับมือและฟื้นคืนสภาพ เพื่อหาจุดแข็ง การประเมินปัญหาอุปสรรค ในการรับมือ แก้ไขปัญหาจากภัยคุกคามและการฟื้นฟู

เพื่อเข้าสู่ภาวะปกติเพื่อหาข้อจำกัด ทั้งนี้ Andia and Sharifi (2021) และ Alizadeh and Sharifi (2022) แสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสุขภาพจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในสถานการณ์ COVID-19 3) การสนับสนุนให้ชุมชนเป็นเจ้าของกระบวนการ แต่ต้องได้รับการสนับสนุนจากหลายภาคส่วน ซึ่งหมายถึง การมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชน ภูมิภาค และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับชาติตามความเหมาะสม 4) ทุกภาคส่วนควรทำงานร่วมกับสมาชิกในชุมชนเพื่อสร้างทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง การตรวจสอบความรู้พื้นฐานด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินการ 5) การติดตามและประเมินผลความคืบหน้าของการดำเนินการ Debele and Sima (2021) เห็นว่า ในการจัดการกับวิกฤติโรคระบาด ทุกสังคมต้องพิจารณาโครงสร้างสุขภาพใหม่และแก้ไขนโยบายสุขภาพใหม่ โดยชุมชนสามารถส่งเสริมอำนาจความสะอาดให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีหรือบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพ ผู้นำเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจ ส่วนแนวทางที่ภาครัฐควรพิจารณาตามแนวคิดของ Alizadeh and Sharifi (2022) คือ การตระหนักถึงการกำกับดูแลแบบมีส่วนร่วม โดยอาจสนับสนุนเป็นกลยุทธ์สร้างความสามัคคีในชุมชนและสังคม ทั้งนี้ นโยบายและยุทธศาสตร์ของรัฐบาลควรคำนึงถึงการเข้าถึงทรัพยากรอย่างเท่าเทียมของประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อให้เกิดการกระจายทรัพยากรอย่างยุติธรรม โดยเฉพาะต้องครอบคลุมถึงกลุ่มเปราะบางที่รัฐบาลจะต้องควบคุมโปรแกรมการคุ้มครองทางสังคมอย่างเข้มงวด (Schmidt-Sane, Hrynick & Niederberger, 2021)

นอกจากนี้ยังใช้แนวคิดการปรับตัว (Adaptation) โดยจุดเริ่มต้นแนวคิดทฤษฎีการปรับตัว (Adaptation Theory) เกิดจากสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ถูกนำมาปรับใช้ในสาขาสังคมศาสตร์ โดย Roy and Andrews (1999) เห็นว่า บุคคลครอบครัว กลุ่ม องค์กร และชุมชนมีระบบการปรับตัวแบบเป็นองค์รวม (Holistic Adaptation System) มนุษย์มีความสามารถในการคิด พินิจพิจารณา เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก พฤติกรรมการปรับตัวของมนุษย์ตามแนวคิดของ Roy ประกอบด้วย การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological Mode) การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self-Concept Mode) การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role-Function Mode) และการปรับตัวด้านการพึ่งพาซึ่งกัน (Interdependent Mode) (Bilal & Nijmeh,



2014) ประเด็นการศึกษาครั้งนี้จึงพิจารณาการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในด้านต่างๆ กล่าวคือ ด้านกายภาพ ด้านมโนทัศน์ ด้านความสัมพันธ์ การพึ่งพากันและกัน และด้านบทบาทหน้าที่ นอกจากนี้ ผู้ศึกษาต้องการสะท้อนให้เห็นถึงการปรับตัวของหน่วยงานเพื่อฉายภาพความยืดหยุ่นตัวที่มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับแนวทางปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ให้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น

ดังนั้นแนวคิดความยืดหยุ่นตัว (Resilience) และแนวคิดการปรับตัว (Adaptation) จึงเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปรับตัว ตอบสนอง หรือการรับมือต่อการเผชิญหน้ากับสถานการณ์วิกฤติที่เข้ามากระทบชีวิตและสังคม ทำให้เกิดการปรับตัวเพื่อจัดการกับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเรื่อยไป จนสามารถก้าวข้ามพ้นจากวิกฤติ ตลอดจนความสามารถฟื้นคืนสภาพเข้าสู่สภาวะปกติในที่สุด บทความนี้จึงได้นำมาแนวคิดทั้งสองที่สามารถสะท้อนมุมมองของระบบสังคมจากการบูรณาการระหว่างมิติทางนิเวศวิทยาและมนุษย์เข้าไว้ด้วยกัน ในลักษณะของความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน การปรับตัวท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ตลอดจนความอยู่รอดจากการปรับตัว ความยืดหยุ่นตัวท่ามกลางสถานการณ์วิกฤติ ผู้ศึกษาเห็นความเหมาะสมและความสอดคล้องในการนำทฤษฎีทั้งสองมาใช้เป็นกรอบแนวคิด การวิเคราะห์การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์วิกฤติ COVID-19 สะท้อนถึงประเด็นความยืดหยุ่นตัว การปรับตัวของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ นำไปสู่แนวทางในการสร้างความยืดหยุ่นตัวในการปฏิบัติงาน อันเนื่องจากสถานการณ์วิกฤติ COVID-19 ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อทุกคน ทุกภาคส่วน และทั่วโลก ทำให้ทุกระบบมีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ทั้งในระดับโครงสร้างทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายหลังจากที่วิกฤติการณ์ได้ผ่านไปในช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว

### ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษานำเสนอประเด็นสภาพปัญหาที่นักสังคมสงเคราะห์เผชิญภายใต้สถานการณ์วิกฤติ ความยืดหยุ่นตัวของหน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นตัวของ

ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนแนวทางการสร้างความหยุ่นตัวในการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤติในปัจจุบันและอนาคต ดังต่อไปนี้

### สภาพปัญหาในงานสังคมสงเคราะห์ภายใต้สถานการณ์วิกฤติ

ท่ามกลางวิกฤติการณ์โรคระบาดได้สร้างบทเรียนรู้ ประสบการณ์ในการจัดการแก้ไข เรียนรู้ที่จะหยุ่นตัวในการรับมือและฟื้นคืนกลับสู่สภาพปกติในงานสังคมสงเคราะห์ สภาพปัญหาในงานสังคมสงเคราะห์มีดังนี้

1) ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ นโยบายบางอย่างของส่วนกลางไม่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานทำให้เกิดความสับสน ขัดข้อง เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน นโยบายบางอย่างจากหน่วยงานส่วนกลางผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตาม แต่หากนโยบายนั้นไม่สอดคล้องกับบริบทหรือสภาพความเป็นจริง นักสังคมสงเคราะห์จะรายงานหรือชี้แจงไปยังระดับบริหาร และมีกระบวนการนำข้อมูลเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

การใช้งบประมาณมีความคลาดเคลื่อน ระเบียบไม่ยืดหยุ่นในสถานะฉุกเฉิน ไม่สามารถเบิกจ่ายหรือเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ทรัพยากรที่จำเป็นในการสร้างสวัสดิภาพในการทำงานได้ หน่วยงานสามารถบริหารจัดการทรัพยากรบางอย่างในงบประมาณที่จำกัดเท่านั้น เช่น เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ ที่วัดอุณหภูมิที่ใช้สำหรับส่วนกลาง แต่วัสดุ อุปกรณ์ ทรัพยากรอื่นๆ นักสังคมสงเคราะห์ต้องถือว่าเป็นความรับผิดชอบส่วนบุคคล เช่น หน้ากากอนามัย อุปกรณ์ตรวจหาเชื้อโรค ฯลฯ ในขณะที่วัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการขาดแคลน เช่น ผ้าอ้อมสำเร็จรูป ขนม อาหารว่าง หน้ากากอนามัยสำหรับผู้ให้บริการที่อยู่รวมกันจำนวนมากในสถานสงเคราะห์ ผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องระดมเงินกันเองภายในหน่วยงานเพื่อซื้อสิ่งของเหล่านี้ ตลอดจนการประสานขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกเพื่อขอรับบริจาค เป็นต้น

อัตรากำลังคนที่จำกัด ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บางหน่วยงานบุคลากรมีภาระหน้าที่ บทบาท หรือความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้นในการดูแลเฝ้าระวังสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยงานมีการจัดการปัญหาโดยการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายให้มีความชัดเจน การเปิดรับอาสาสมัคร

ผู้ที่มีจิตอาสาเพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติงานและประสานเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้

## 2) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักสังคมสงเคราะห์

โรคระบาดส่งผลกระทบต่อสุขภาพของนักสังคมสงเคราะห์ หลายคนติดเชื้อป่วยด้วยโรค COVID-19 ต้องพักรักษาตัวในสถานพยาบาลและกักตัวในที่พักอาศัยอย่างเคร่งครัด ทุกคนต่างปรับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพให้แข็งแรงสมบูรณ์ และการมีพฤติกรรมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคอย่างเคร่งครัด

สถานการณ์วิกฤตมีผลต่อสุขภาพจิต ความเครียด กังวล ความตระหนักรู้ต่อนักสังคมสงเคราะห์ทุกคน แต่การปรับตัวทางด้านจิตใจ อาจแบ่งกลุ่มคนเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ พยายามปรับความคิดให้มองโลกตามปกติธรรมดา ในขณะที่อีกกลุ่มมีความเครียดสูงจนต้องหาทางออกด้วยการทำกิจกรรมเสริม การทำงานอดิเรก การออกกำลังกาย ฯลฯ ส่วนในรายที่มีความเครียดสูงจะขอรับการปรึกษาจากจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยา

การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคส่งผลต่อความสัมพันธ์ทางสังคมอย่างเห็นได้ชัด ผู้คนจะหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรงในสังคม นักสังคมสงเคราะห์จึงใช้เทคโนโลยีเครื่องมือการสื่อสารเพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อนฝูง ครอบครัว ญาติ ทดแทนการพบปะกันโดยตรง

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน บางอย่างหยุดชะงัก ลำบากและไม่เป็นไปตามเป้าหมาย นักสังคมสงเคราะห์จึงมีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้อำนวยความสะดวกในงานมากขึ้น การประสานเครือข่ายเพื่อขอความร่วมมือและขอความช่วยเหลือในการดำเนินงาน ให้มีความต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงเท่าที่สถานการณ์จะเอื้ออำนวย

## ความหยุดตัวของหน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์

การหยุดตัวของหน่วยงานเกิดขึ้นเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปของสิ่งแวดล้อมอย่างรวดเร็ว มีผลต่อแนวทางการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โดยตรง ทั้งนี้หน่วยงานได้มีแนวทางการดำเนินงานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการแพร่ระบาดของโรค ดังนี้

1) ในระดับกระทรวง ทบวง กรม มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติตามนโยบาย และมาตรการของภาครัฐ และมีการจัดประชุมทำความเข้าใจด้วยระบบการประชุมทางไกล (Teleconference) ผ่านระบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและแนวทางปฏิบัติร่วมกันให้ทุกคนได้รับทราบในแนวทางเดียวกัน ในระยะเวลาอันรวดเร็ว

2) แต่ละหน่วยงานมีการจัดการประชุมอย่างเร่งด่วน เพื่อให้บุคลากรทุกคนระดมความคิดร่วมกัน เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติและข้อตกลงร่วมกันและให้สอดคล้องกับมาตรการป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด เพื่อดูแลคุ้มครองสวัสดิภาพ สุขภาพอนามัยของทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ กำหนดขึ้นมาเป็นมาตรการ นโยบาย และประกาศใช้ให้ทุกคนสามารถรับรู้และทำความเข้าใจข้อตกลงหรือข้อปฏิบัติร่วมกันภายใต้สถานการณ์วิกฤติได้อย่างรวดเร็ว

3) หน่วยงานต่างๆ ได้มีข้อบังคับ ข้อกำหนดตามนโยบายและมาตรการ กำหนดออกมาเป็นข้อปฏิบัติเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม มีทั้งนโยบายและมาตรการในระดับประเทศที่ใช้ร่วมกัน และนโยบายหรือมาตรการที่แต่ละหน่วยงานได้กำหนดเพิ่มเติมเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัยของทุกคนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการรักษาความสะอาด การสวมหน้ากากอนามัย การใช้สเปรย์แอลกอฮอล์ การใช้เจลแอลกอฮอล์ ตลอดจนการดูแลสุขภาพอนามัยของส่วนรวม ทั้งการดูแลสุขภาพสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะด้วยการดูแลทำความสะอาดสถานที่ การปรับสถานที่เพื่อลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาด การจำกัดการใช้เครื่องปรับอากาศ การเปิดประตูหน้าต่างในขณะที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้อากาศถ่ายเท การจัดปรับโต๊ะเก้าอี้ที่นั่งของผู้ปฏิบัติงานให้มีระยะห่างระหว่างกัน เป็นต้น

4) หน่วยงานต่างๆ มีการปรับรูปแบบการทำงานผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย หรือดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) มากขึ้น มีการสลับหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและการทำงานที่บ้าน (Work from Home: WFH) ใช้เทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกและทำให้การปฏิบัติงานมีความต่อเนื่องเพื่อลดการแพร่กระจายของโรค

5) บางหน่วยงานมีการกำหนดขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการ บทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนและจัดทำเป็นแผนผังการทำงาน (Flow Chart) ที่ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายเห็นได้ชัดเจนว่าตนเองมีบทบาทหน้าที่อย่างไรและปฏิบัติงาน อย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่กำหนดไว้ ตั้งแต่ต้นจนจบ และผู้ปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายต้องยึดถือและปฏิบัติตาม

6) หน่วยงานมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และหลายระดับมากยิ่งขึ้น เช่น กรมควบคุมโรค กรมสุขภาพจิต องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด โรงพยาบาล โรงเรียน เป็นต้น เพื่อประสาน เครือข่ายการทำงานในระดับพื้นที่และเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ

### **ความหยุ่นตัวของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์**

ความหยุ่นตัวของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ประกอบไปด้วย 4 ด้าน อันได้แก่ 1) ด้านกายภาพ 2) ด้านมโนทัศน์ 3) ด้านความสัมพันธ์ 4) ด้านบทบาท หน้าที่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ด้านกายภาพ ด้วยแผนวนโยบายและมาตรการของภาครัฐ ข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติในระดับกระทรวง ทบวง กรม และข้อกำหนดหรือข้อตกลงร่วมกัน ในแนวทางปฏิบัติระดับหน่วยงาน เพื่อป้องกันและลดการแพร่กระจายของโรค มีผลต่อแนวทางการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมอนามัยของทุกคนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการรักษาความสะอาด การสวมหน้ากากอนามัย การใช้สเปรย์แอลกอฮอล์ การใช้เจลแอลกอฮอล์ ตลอดจนการดูแลสุขภาพอนามัยของส่วนรวม ในขณะที่การปฏิบัติงานมีการเว้น ระยะห่างกับผู้ให้บริการและเพื่อนร่วมงาน ทั้งการดูแลสุขภาพสถานที่ทำงานให้ถูก สุขลักษณะด้วยการดูแลสุขภาพสถานที การปรับสถานที่เพื่อลดความเสี่ยง ต่อการแพร่ระบาด การจำกัดการใช้เครื่องปรับอากาศ การเปิดประตูหน้าต่างขณะ ปฏิบัติงานเพื่อให้อากาศถ่ายเท การจัดปรับโต๊ะเก้าอี้ที่นั่งของผู้ปฏิบัติงานให้มี ระยะห่างระหว่างกัน เป็นต้น

สำหรับอนามัยส่วนบุคคลที่มีการเปลี่ยนแปลง ผู้ปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิตให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มี การเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งการพักผ่อนให้เพียงพอ การออกกำลังกาย การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ การรับประทานวิตามินเสริม การล้างมือ

เป็นประจำ การอาบน้ำสระผมทันทีหลังกลับจากที่ทำงาน การซักผ้าเป็นประจำ สม่่าเสมอ การสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาในที่ทำงานและในที่สาธารณะ การดำเนินชีวิตที่คำนึงถึงการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโดยเคร่งครัด นับเป็นความหยุดยั้งที่เกิดขึ้นด้านกายภาพของปฏิบัติงานทุกคน

2) ด้านมนโทัศน์ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้มีการปรับตัวด้านมุมมอง ค่านิยม ชุดความคิด ความเชื่อและความรู้สึกในการปฏิบัติงานท่ามกลางสถานการณ์วิกฤติ โดยผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ส่วนหนึ่งพยายามทำความเข้าใจธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติของสิ่งมีชีวิต โดยมองว่าวิกฤตการณ์การเกิดโรคภัยไข้เจ็บเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่อาจเกิดขึ้นได้กับทุกคน เมื่อเกิดโรคระบาดแล้วทุกคนมีโอกาสดิตเชื้อโรคหากร่างกายอ่อนแอ สิ่งที่ทำได้คือ การดูแลสุขภาพสภาพตนเองให้แข็งแรงสมบูรณ์อยู่เสมอ การป้องกันตนเองจากการแพร่ระบาดของโรค การดูแลสัญลักษณ์ของตนเองเท่าที่จะสามารถทำได้ และหากวันหนึ่งเมื่อติดเชื้อโรคซึ่งมีความเป็นไปได้ เกิดขึ้นได้กับทุกคน และต้องเข้ารับการรักษาตามอาการที่เกิดขึ้น แม้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จะมีความยากลำบากในช่วงสถานการณ์วิกฤตินี้ แต่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต่างต้องทำความเข้าใจและปรับตัวไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงการยึดถือบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นหลักสำคัญ แม้จะรู้สึกมีความท่วงกังวลเรื่องการแพร่ระบาดของเชื้อโรค แต่ทว่างานในบทบาทหน้าที่ของตนเองจำเป็นจะต้องปฏิบัติอย่างเต็มที่ดังเช่นปกติอยู่เป็นพื้นฐาน

นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์หลายคนได้ทำความเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น จากการที่ตนเองได้ติดเชื้อ COVID-19 กลายเป็นผู้ใช้บริการที่ต้องได้รับการดูแลช่วยเหลือจากผู้อื่น มโนทัศน์ในการใช้บริการงานสังคมสงเคราะห์จึงเปลี่ยนแปลงไปกลายเป็นความเข้าใจ (Empathy) กลุ่มคนเปราะบางและผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น

แม้ว่าปัจจัยที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยสถานการณ์วิกฤติ แต่การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทุกคนต่างยังต้องยึดถือคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของงานสังคมสงเคราะห์ดั้งเดิม นอกจากนี้

ยังต้องคำนึงถึงคุณธรรมและจรรยาบรรณมากขึ้น จากการทำงานในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งต้องมีความระมัดระวังในการรักษาความลับของผู้ใช้บริการที่มากขึ้นด้วย

3) ด้านความสัมพันธ์ ความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและเพื่อนร่วมงานในช่วงแรกลดลง เนื่องจากความตื่นตระหนกกับสถานการณ์และมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรค จำนวนผู้ใช้บริการในทุกหน่วยงานมีจำนวนลดลงอย่างเห็นได้ชัด แต่หากการปฏิบัติงานมีความจำเป็นต้องติดต่อพบปะกันโดยตรง จะมีการใช้อุปกรณ์ป้องกัน การเว้นระยะห่างระหว่างกัน การกำหนดระยะเวลาในการพบปะพูดคุยให้สั้นที่สุด มีการสื่อสารที่กระชับและชัดเจน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค นอกจากนี้ การปฏิบัติงานยังมีการปรับตัวเพื่อแก้ปัญหาในการสื่อสารด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ โดยไม่ต้องเผชิญหน้ากันโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เครื่องช่วยอินเทอร์เน็ท แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform) ออนไลน์ แอปพลิเคชันต่างๆ ที่จำเป็น เช่น LINE, Facebook, Messenger, ZOOM, Telemedicine เป็นต้น

ความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับเครือข่าย พบว่า ความหย่อนตัวจากข้อจำกัดภายใต้สถานการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น กรมควบคุมโรค กรมสุขภาพจิต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรบริหารส่วนจังหวัด โรงพยาบาล โรงเรียน วัด เป็นต้น เพื่อประสานเครือข่ายการทำงานในระดับพื้นที่ ทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า ในช่วงแรกที่เกิดวิกฤตการณ์นั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานระดับชุมชน โดยจำเป็นต้องมีการยกเลิกโครงการหรือกิจกรรมทุกพื้นที่ เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการแพร่ระบาดของโรคตามมาตรการของภาครัฐ ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จึงมีความจำเป็นต้องประสานเครือข่ายและอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานในชุมชนหรือพื้นที่ การปฏิบัติงานจึงสามารถบรรลุเป้าหมายหรือสำเร็จจลุล่วงไปได้จากการได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากอาสาสมัครในพื้นที่หรือในชุมชนนั่นเอง

4) ด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า บทบาทหน้าที่ในงานสังคมสงเคราะห์ช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีการเปลี่ยนแปลงไป หนึ่ง งานสังคมสงเคราะห์ยังคง

เหมือนเดิม ในขณะที่บทบาทหน้าที่บางอย่างมีการเปลี่ยนแปลงไป บางหน่วยงานมีการกำหนดขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการ บทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนด้วยการจัดทำเป็นแผนผังการทำงาน (Flow Chart) ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ในขณะที่หลายหน่วยงานที่ไม่ได้กำหนด บทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายให้ชัดเจนที่อาจทำให้เกิดความสับสน ซึ่งเป็นข้อจำกัดและอุปสรรคภายใต้สถานการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้นอย่างคาดไม่ถึง

ทั้งนี้บทบาทหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ วิกฤติโรคระบาด COVID-19 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีบทบาทหน้าที่ที่ลดลงในบางอย่าง ในขณะที่บทบาทหน้าที่บางอย่างนั้นเพิ่มขึ้น ดังต่อไปนี้

4.1 บทบาทหน้าที่ที่ลดลง วิกฤตการณ์โรคระบาดทำให้ผู้คนต่างหวาดกลัว รูปแบบพฤติกรรมการใช้ชีวิตในแต่ละวันเปลี่ยนแปลงไป ด้วยเหตุนี้ในช่วงแรกการเข้ามาใช้บริการของผู้ใช้บริการในหน่วยงานต่างๆ รวมถึงในหน่วยงานสังคมสงเคราะห์มีการเปลี่ยนแปลงไป เมื่อผู้ใช้บริการที่มาขอใช้บริการลดลง ส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์มีบทบาทในการปฏิบัติงานในหน้าที่ลดลง ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานในระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน

4.2 บทบาทหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องมี บทบาทหน้าที่ในการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ภายในหน่วยงาน และภายนอก หน่วยงานเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก เนื่องจากในสถานการณ์วิกฤติเช่นนี้จึงมีความจำเป็นที่ต้องสื่อสาร ประสานงาน ประสานทรัพยากร และประสานเครือข่าย ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถที่ดำเนินการให้บรรลุ เป้าหมายโดยรูปแบบวิธีการตามปกติได้

ท่ามกลางสถานการณ์จากโรค COVID-19 นี้ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานหนักมากขึ้น เจ้าหน้าที่แต่ละคนจะต้องผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเพื่อประจำอยู่ในหน่วยงานหรือเรียกว่าการเข้าเวรมากขึ้น เพื่อเตรียมพร้อมรับมือและสามารถปฏิบัติงานในกรณีเร่งด่วนที่อาจเกิดขึ้นได้ อีกทั้งยังมีผู้ปฏิบัติงานจำนวนหนึ่งต้องปฏิบัติงานในแผนกอื่นหรือฝ่ายอื่นในหน่วยงาน เนื่องจากกำลังคนไม่พอ รวมถึงการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือประชาชน ทั้งอาสาสมัครแจกจ่ายเงิน เครื่องอุปโภคบริโภคเพื่อยังชีพ เพื่อเป็นการเยียวยาและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า



นอกจากนี้ ในช่วงแรกที่ทุกคนต่างหวาดผวากับโรคใหม่ที่เกิดขึ้น ไม่มีใครมีความรู้เกี่ยวกับโรค COVID-19 ก่อให้เกิดผลกระทบต่างๆ มากมาย เช่น ความสับสนในแนวทางการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรค การดูแลรักษาโรคเบื้องต้น การตีตราผู้ป่วยและการกีดกันออกจากชุมชน ปัญหาสุขภาพจิต รวมถึงการฆ่าตัวตาย ฯลฯ ผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์จึงได้มีบทบาททางสังคม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรค หลายคนได้รับมอบหมายจากหน่วยงานเพื่อเข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับโรค COVID-19 เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการอบรมนั้นมาสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคนในหน่วยงาน สมาชิกในชุมชนหรือคนในสังคมให้ได้ทราบถึงลักษณะของโรค การติดต่อของโรค การป้องกันโรค การลดการแพร่กระจายของโรค การดูแลช่วยเหลือ และที่สำคัญคือการอยู่ร่วมกันกับผู้ติดเชื้อ COVID-19 อย่างถูกสุขลักษณะ ลดการตีตรา การอยู่กันอย่างอาทร

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ความหยุ่นตัวของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ เป็นความสามารถในการปรับตัวกายภาพ ทั้งการปรับพฤติกรรมสุขภาพ การปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม ด้านมโนทัศน์ เป็นการปรับความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ค่านิยม ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ด้านความสัมพันธ์ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ประโยชน์ทั้งในแง่มุมของการทำงานและนโยบาย มาตรการของภาครัฐ การประสานเครือข่ายการทำงานในหลากหลายระดับ และด้านบทบาทหน้าที่ที่มีทั้งเพิ่มขึ้นและลดลง ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการจัดการปัญหาและการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

### **แนวทางการสร้างความหยุ่นตัวในการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤติในปัจจุบันและอนาคต**

แนวทางที่ควรพิจารณาจากสถานการณ์วิกฤติ เพื่อสร้างความหยุ่นตัวในการตอบสนองต่อภัยคุกคามในปัจจุบันและในอนาคต มีดังนี้

#### **4.1 แนวทางการปรับตัวในสถานการณ์ปกติ**

1) ระบบผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ควรแสวงหาแนวทางในการฝึกฝนการจัดการควบคุมปัจจัยภายใน ด้วยการฝึกฝนในการควบคุมร่างกาย ความคิดจิตใจและสติให้พร้อม เพื่อรับมือเตรียมพร้อมกับสถานการณ์ที่อาจคาดไม่ถึงได้ทุกขณะ

2) ระบบหน่วยงาน หน่วยงานและฝ่ายงานสังคมสงเคราะห์ควรมีการจัดทำแผนไว้ล่วงหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า

3) ระบบชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ส่วนหนึ่งควรสนับสนุน ส่งเสริมความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน เพื่อเป็นฐานสำคัญในการดูแล ช่วยเหลือกันเองและพึ่งตนเองก่อนในชุมชนและสร้างความสามารถในการดำเนินการประสานความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ รวมถึงความร่วมมือดำเนินงานด้านสังคมสงเคราะห์ได้อย่างแข็งแกร่ง

4) ระบบสังคม ทุกภาคส่วนหรือทุกระดับในสังคมควรมีการกำหนดแผนเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์วิกฤตที่ทุกคนอาจต้องเผชิญในอนาคตข้างหน้า

5) ระบบสังคม ควรมีการพัฒนาาระบบคุ้มครองทางสังคม โดยอาจมีภาครัฐเป็นหลักในการดำเนินการ หน่วยงานสังคมสงเคราะห์และทุกภาคส่วนในสังคมร่วมมือกันสนับสนุนส่งเสริมระบบดังกล่าวให้เกิดขึ้นอย่างครอบคลุมและทั่วถึงแก่ประชาชนทุกคน โดยเฉพาะกลุ่มคนด้อยโอกาสในสังคม

#### 4.2 แนวทางการสร้างการปรับตัวในสถานการณ์วิกฤต

1) ระบบผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ จะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อตนเอง เรียนรู้ในการปรับตัว และปรับจิตใจ ความเชื่อ ความคิดทัศนคติในการดำเนินชีวิต รวมถึงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ภายใต้มาตรการ หรือนโยบายอย่างเคร่งครัด ตลอดจนการตระหนักถึงรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

2) ส่วนของผู้นำในระบบหน่วยงานต้องมีไหวพริบ การคิดวิเคราะห์ การบริหารงานในสถานการณ์วิกฤต ชัดเจน แต่มีความยืดหยุ่นอย่างเหมาะสม เพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานได้เกิดการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง โดยเฉพาะในหน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์ที่มีบทบาทหน้าที่ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน ต้องปรับตัวให้ได้เพื่อคงไว้ซึ่งการช่วยเหลือสังคม ดังนั้น การพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำงานสังคมสงเคราะห์จึงมีความสำคัญอย่างมากในการจัดการบริหารงานให้หน่วยงานรอดพ้นจากวิกฤตการณ์ต่างๆ

3) ระบบหน่วยงาน หลักการมีส่วนร่วมของทุกคนยังคงเป็นหลักการที่สำคัญในหน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์ เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์และบุคลากรทุกคนมีความเข้าใจไปทิศทางเดียวกัน ช่วยให้เกิดการปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์

4) ระบบชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ต้องมีการประสานงานเพื่อช่วยเหลือชุมชนและการขอความร่วมมือจากชุมชน เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะของต่างฝ่ายต่างเอื้ออาศัยและแลกเปลี่ยนประโยชน์กันและกัน ความสัมพันธ์เหล่านี้นำมาซึ่งการปรับตัวของทั้งชุมชนและหน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์

5) ระบบสังคม การปรับตัวของทุกระบบในสังคม อันหมายรวมถึงงานสังคมสงเคราะห์ องค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ ข้อมูล ความรู้ ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเหล่านี้ ทำให้เกิดการปรับตัวที่สอดคล้องเหมาะสม แนวทางการดำเนินการในสถานการณ์วิกฤติจึงต้องให้ความสำคัญกับข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น ความรู้ ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนและทันสมัย ทั้งนี้ภาครัฐจะต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ไร้ระดับประเทศให้ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัย และเชื่อมโยงอย่างมีบูรณาการกันระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง

6) ระบบสังคม ทุกภาคส่วนในสังคมต่างต้องปรับตัวให้เท่าทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งต้องตระหนักในการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาระบบการดูแล รับผิดชอบสังคมร่วมกัน

### 4.3 แนวทางการปรับตัวแบบหยุนตัวในสถานการณ์วิกฤติ

1) ระบบผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ควรแสวงหาแนวทางหรือวิธีการที่เหมาะสมกับตนเองในการรับมือกับปัญหา อุปสรรคหรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ต่างๆ เรียนรู้จากประสบการณ์ชีวิตและการทำงานเพื่อเตรียมพร้อมรับมือและสามารถฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของชีวิตต่อไป

2) ระบบผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์และระบบหน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์ ต้องมุ่งพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีและมุ่งส่งเสริมการนำเทคโนโลยีหรือพัฒนานวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน สร้างความหยุนตัวในการปฏิบัติงานให้ผ่านพ้นวิกฤตการณ์ไปได้

3) ระบบหน่วยงาน ผู้นำที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการกับข้อจำกัดต่างๆ เช่น การให้ความสำคัญกับการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ทรัพยากรที่จำเป็นแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ การวางแผนอัตรากำลังคนให้เพียงพอในภาวะวิกฤติ การกำหนดบทบาท หน้าที่ของแต่ฝ่ายแต่ละบุคคลให้ชัดเจน การสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ ฯลฯ การพัฒนาภาวะผู้นำในงานสังคมสงเคราะห์ท่ามกลางสถานการณ์วิกฤติจึงเป็นแนวทางสร้างความหยุ่นตัวในสถานการณ์วิกฤติ

4) ระบบหน่วยงาน ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกคนในการแสดงความคิดเห็นต่อแนวทางในการบริหารจัดการกับปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อสร้างความสามารถในการหยุ่นตัว รับมือและฟื้นคืนสภาพสู่ภาวะปกติร่วมกัน โดยอาจมีการกำหนดแนวทาง หรือแผนงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวร่วมกัน

5) ระบบชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ต้องมุ่งให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ครอบครัวและชุมชนเป็นฐานสำคัญในการดูแล ช่วยเหลือกันเองภายในชุมชน ประสบการณ์จากวิกฤติการณ์ที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า ชุมชนที่เข้มแข็ง ผู้นำ อาสาสมัคร หน่วยงานท้องถิ่นที่เข้มแข็ง ต่างเป็นกลไกสำคัญของงานสังคมสงเคราะห์ในการขับเคลื่อนกิจการงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

6) ระบบสังคม งานสังคมสงเคราะห์และทุกภาคส่วนในสังคมควรสร้างองค์ความรู้และเผยแพร่งานวิจัย เช่น การประเมินความพร้อมด้านทรัพยากรและความสามารถในการรับมือและฟื้นคืนสภาพ เพื่อหาจุดแข็ง การประเมินปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการรับมือ การแก้ไขปัญหา ความหยุ่นตัวเพื่อเข้าสู่ภาวะปกติ เป็นต้น

7) ระบบสังคม ประสบการณ์ในภาวะวิกฤติที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินการใดๆ ในทุกระดับไม่ว่าจะเป็นระดับหน่วยงานปฏิบัติการ ระดับชุมชน ระดับหน่วยงานส่วนกลางหรือภาครัฐ การสั่งการแบบใช้อำนาจในแนวดิ่ง ท่ามกลางสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้สร้างผลกระทบเชิงลบได้มากกว่าการใช้อำนาจในแนวราบที่อาศัยการมีส่วนร่วมจากสมาชิกหรือประชาชน ดังนั้นแนวคิดการมีส่วนร่วมจึงเป็นประเด็นหลักของการใช้อำนาจเพื่อการบริหารจัดการที่เหมาะสมในทุกระดับ

8) ระบบสังคม งานสังคมสงเคราะห์และทุกภาคส่วนควรทำงานร่วมกันอย่างมีบูรณาการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน สมาชิกในชุมชน และภาคส่วนต่างๆ เพื่อร่วมวางแผน การดำเนินการ ตรวจสอบความรู้พื้นฐานด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินการ การติดตามประเมินผล ทั้งที่ผ่านมาและในปัจจุบัน รวมถึงอนาคตตามกระบวนการ PDCA เพื่อสร้างองค์ความรู้ในการหย่อนตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์วิกฤติ

9) ระบบสังคม ภาครัฐควรตระหนักถึงการกำกับดูแลแบบมีส่วนร่วม โดยอาจสนับสนุนเป็นกลยุทธ์สร้างความสามัคคีและการสร้างสวัสดิการที่ครอบคลุมสำหรับชุมชนและสังคม

10) ระบบสังคม ด้านนโยบายสังคมและยุทธศาสตร์ของภาครัฐควรคำนึงถึงการเข้าถึงทรัพยากรอย่างเท่าเทียมของประชาชนทุกกลุ่ม ให้เกิดการกระจายทรัพยากรอย่างยุติธรรม โดยเฉพาะการทำให้การเข้าถึงครอบคลุมกลุ่มเปราะบางที่รัฐบาลจะต้องควบคุมโปรแกรมการคุ้มครองทางสังคมอย่างเข้มงวด

### ตารางที่ 1

แสดงแนวทางการสร้างความหย่อนตัวในการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤติ

ประเภท	แนวทางการปรับตัว ในสถานการณ์ปกติ	แนวทางการปรับตัว ในสถานการณ์วิกฤติ	แนวทางหย่อนตัวใน สถานการณ์วิกฤติ
ระบบ ผู้ปฏิบัติงาน	ฝึกควบคุมร่างกาย จิตใจ	รับผิดชอบตนเอง/ สังคม	- หาแนวทาง/ การเรียนรู้
			- ใช้เทคโนโลยี/ นวัตกรรม
ระบบ หน่วยงาน	จัดทำแผนเตรียม การรับมือ	- พัฒนาภาวะผู้นำ	- พัฒนาภาวะผู้นำ
		- สร้างการมีส่วนร่วม	- ระดมการมี ส่วนร่วม
ระบบชุมชน	ส่งเสริมชุมชนเข้มแข็ง	- ประสานงานกับ ชุมชน	- ประสานความ ร่วมมือ

## ตารางที่ 1

แสดงแนวทางการสร้างความยั่งยืนต่อการตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤติ (ต่อ)

ประเภท	แนวทางการปรับตัว ในสถานการณ์ปกติ	แนวทางการปรับตัว ในสถานการณ์วิกฤติ	แนวทางยั่งยืนตัวใน สถานการณ์วิกฤติ
ระบบสังคม	- ทุกภาคส่วนเตรียม แผน	ทุกภาคส่วนปรับตัว และร่วมรับผิดชอบ	- ถอดบทเรียน องค์ความรู้
	- พัฒนาระบบ การคุ้มครองทาง สังคม	สังคม	- การบูรณาการ การทำงาน
		การให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้อง เหมาะสม	ยึดหลักการมี ส่วนร่วม
			ควบคุมการ คุ้มครองสังคม

### การอภิปรายผล

ผู้คนและสังคมทั่วโลกต่างได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤติ COVID-19 หากมองในมุมวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ที่กลุ่มเป้าหมายการทำงาน เป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาสที่มีความเป็นอยู่ยากลำบากอยู่เดิมแล้ว วิกฤติการณ์ยิ่ง ซ้ำเติมให้กลุ่มคนเหล่านี้มีความเป็นอยู่ที่ยากลำบากมากยิ่งขึ้นไปอีกเป็น เท่าทวีคูณ ด้วยข้อจำกัดที่ซับซ้อนมากขึ้นทั้งทางด้านสุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ ฯลฯ สถานการณ์เผยให้เห็นความเปราะบางทางสังคม ช่องว่างความแตกต่าง ความไม่เท่าเทียมปรากฏเด่นชัดขึ้น ดังการศึกษาของ Andia and Sharifi (2021) และ Debele and Sima (2021) งานสังคมสงเคราะห์จึงมีความจำเป็น ที่จะต้องมุ่งบรรเทาข้อจำกัดเหล่านั้น เพื่อเร่งให้บุคคลและชุมชนฟื้นตัวได้ โดยเร็ว (Schmidt-Sane, Hrynich & Niederberger, 2021) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าความสามารถฟื้นตัวกลับคืนสู่ภาวะปกตินี้ ส่วนหนึ่งมีความเกี่ยวพันกับอำนาจ ทางการเมืองเรื่องชนชั้นอย่างแนบแน่น ในโครงสร้างของสังคมไทย หากชนชั้น อำนาจยอมแบ่งปันหรือกระจายทรัพยากร ลดการใช้อำนาจเพื่อมีอภิสิทธิ์เหนือ ผู้อื่น รวมถึงการสร้างความร่วมมือเพื่อจัดการกับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นและ ร่วมรับผิดชอบเพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่เป็นหลัก สอดคล้องกับการศึกษา

ของ Debele and Sima (2021) ที่ชี้ให้เห็นว่า วิกฤตโลกที่เกิดขึ้นจะสามารถจัดการได้มากกว่านี้ หากชนชั้นนำหรือมหาอำนาจให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันมากกว่าการปะทะกัน หรือการแสวงหาประโยชน์บนความทุกข์ยากของผู้คนด้วยเหตุนี้ ภายใต้สถานการณ์วิกฤติจึงเป็นความท้าทายในบทบาทและภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์เป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรคของผู้ใช้บริการที่สลับซับซ้อนที่เกิดขึ้นภายใต้โครงสร้างทางสังคมเป็นเท่าทวีคูณ

เมื่อหันมองย้อนกลับมาที่ตัวผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์จะพบว่า ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทุกคนต่างก็เป็นบุคคลซึ่งได้รับผลกระทบได้รับความยากลำบากเช่นเดียวกับผู้คนทั่วโลก ผู้ปฏิบัติงานสงเคราะห์หลายคนได้รับเชื้อและติดโรค COVID-19 ต้องกลับกลายเป็นผู้อยู่ในสถานะ “ผู้ใช้บริการ” (Client) ด้านสุขภาพและบริการด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกับผู้คนทั่วไปในสังคม ทุกคนต่างมีโอกาสในการติดเชื้อและกลายเป็นผู้ป่วยได้เมื่อสุขภาพร่างกายอ่อนแอลง ดังนั้น หากมองในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในฐานะมนุษย์คนหนึ่งในธรรมชาติของระบบนิเวศน์ (Maclean, Ross, Cuthill & Witt, 2017; Alizadeh & Sharifi, 2021 as cited in Alizadeh & Sharifi, 2022) ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ย่อมเกิดความเจ็บไข้ได้ป่วยและกลายเป็นผู้ป่วยที่อยู่ในฐานะผู้ใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือ ตลอดจนความต้องการในการเข้าถึงบริการทางสังคมที่มีอยู่เช่นเดียวกันกับทุกคน ด้วยสถานการณ์เช่นนี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เริ่มตระหนักคิด พินิจพิจารณาถึงความเป็นจริงที่ปรากฏจากการเป็นผู้ให้บริการในวันหนึ่งอาจต้องกลับกลายเป็นผู้ใช้บริการในอีกวันหนึ่ง สร้างความเข้าใจ ความเห็นใจผู้ใช้บริการได้มากขึ้น ประสบการณ์เหล่านี้สร้างความอ่อนน้อมถ่อมตนให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม วิถีชีวิตของผู้คนจากสถานการณ์วิกฤติ ทำให้ทุกชีวิตและทุกสถาบันทางสังคมต่างต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดให้ผ่านพ้นจากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น ในงานด้านสังคมสงเคราะห์ ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์ต่างต้องสร้างการเปลี่ยนแปลงให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างฉับพลันเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดการปรับตัวของ Roy and Andrews (1999) ที่สะท้อน

ให้เห็นว่าบุคคล ครอบครัว กลุ่ม องค์กร และชุมชน ต่างมีระบบการปรับตัว ความสามารถในการคิด พินิจพิจารณา เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

การปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วภายใต้สถานการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น ปรากฏชัดเจนผ่านความสามารถในการปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological Mode)

การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self-Concept Mode) การปรับตัวด้าน บทบาทหน้าที่ (Role Function Mode) และการปรับตัวด้านการพึ่งพาหว่ากัน (Interdependent Mode) (Bilal & Nijmeh, 2014) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่สามารถปรับตัวได้ดีกับผลกระทบใน เชิงลบและเชิงบวกด้วยวิธีการต่างๆ เมื่อต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ที่สร้าง ความกดดัน หรือคุกคามความรู้สึกรุนแรงปลอดภัยทั้งทางสุขภาพกาย และสุขภาพจิต จนสามารถกลับฟื้นคืนสภาพให้เป็นปกติได้ ไม่ว่าจะเป็น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การดำเนินชีวิต การปรับเปลี่ยนชุดความคิด ความ เชื่อ ค่านิยม ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง การปรับบทบาทหน้าที่และ ความสัมพันธ์ทางสังคมให้เหมาะสม ตลอดจนการปรับสิ่งแวดล้อมภายในและ ภายนอกตามบริบทที่เกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้ต่างสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานสังคม สงเคราะห์มีความยืดหยุ่นตัวเพื่อจัดการและปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลงไป ตามนิยามความยืดหยุ่นตัวของ American Psychological Association (APA, 2011) เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อจัดการ กับการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ทั้งในด้านบวกและด้านลบที่เกิดขึ้นได้ใน ชีวิตประจำวัน (Warner & April, 2012; Windle et al., 2011) ตลอดจนการ นำประสบการณ์ความยากลำบาก มาเป็นบทเรียนในการเรียนรู้เพื่อรับมือกับ เหตุการณ์ต่อไปในอนาคต ตามแนวคิดของ Caza and Milton (2012) และ Cooper et al. (2013) ที่เรียกว่า “การฟื้นตัว” ซึ่งทำให้เกิดความเจริญเติบโต หลังผ่านความยากลำบากเหล่านั้นไปแล้ว ซึ่งจะช่วยให้แต่ละบุคคลมีความสามารถ ในการรับมือและจัดการกับปัญหา หรือความท้าทายในอนาคตที่อาจเกิดขึ้น



ส่วนระดับหน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์ ในทุกระดับต่างเห็นร่วมกันว่า หากไม่มีการเปลี่ยนแปลง ยืดหยุ่น หรือปรับตัว จะเกิดผลกระทบด้านลบจนไม่สามารถประคับประคองหน่วยงานและผู้ปฏิบัติต่อไปได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Warner and April (2012) ที่ระบุว่า หากบุคคล ชุมชน องค์กรได้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงภายใต้สภาวะวิกฤติได้ก็ยังคงดำเนินต่อไป แต่หากไม่สามารถยืดหยุ่นเพื่อรับมือได้ อาจเกิดผลกระทบในเชิงลบอย่างรุนแรง ส่วนความยืดหยุ่นตัวระดับหน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์ สร้างความสามารถในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ท่ามกลางสถานการณ์วิกฤติ ดังนั้น หน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์ทุกระดับจึงมีการเปลี่ยนแปลง ยืดหยุ่นตัว เพื่อรับมือกับวิกฤติและฟื้นคืนสภาพจากภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น สิ่งที่น่าประหลาดใจเห็นอย่างเด่นชัดในช่วงแรกคือ การเกิดแผนนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค หลายหน่วยงานได้ระดมความคิดเห็นจากการมีส่วนร่วมของสมาชิกในหน่วยงานทุกระดับ กำหนดเป็นมาตรการ นโยบาย และแนวทางปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพอย่างมาก หลายหน่วยงานสามารถรับมือกับวิกฤตการณ์จากการสนับสนุน ความร่วมมือของสมาชิกภายในหน่วยงาน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันที่ต่างส่งเสริมหรือประคับประคองให้หน่วยงานยังคงอยู่รอด สอดคล้องกับการศึกษาของ Kim and Windsor (2015) ที่ระบุว่า ความยืดหยุ่นในการทำงานเป็นความสามารถขององค์กรที่จะอยู่รอดและสามารถปรับตัวได้ในการเผชิญสภาวะทุกข์ยาก การรับมือและการฟื้นคืนสภาพนี้ ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในขณะที่ต้องเผชิญกับความเครียดในการทำงานด้วยกัน นอกจากนี้ผู้ศึกษายังเห็นว่าปัจจัยสำคัญของความยืดหยุ่นตัวของหน่วยงานคือ การได้รับความช่วยเหลือ การสนับสนุนทางสังคมจากภาคีเครือข่าย และการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สถานการณ์ที่เต็มไปด้วยข้อจำกัดในการทำงาน จนสามารถจัดการปัญหาและผ่านพ้นอุปสรรคที่ยากลำบากไปได้

ความยืดหยุ่นตัวหรือความสามารถในการปรับตัวของงานสังคมสงเคราะห์ ภายใต้สถานการณ์วิกฤติเกิดขึ้นในลักษณะของการมุ่งจัดการปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม กล่าวคือ ในการจัดการกับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เหมาะสม การปรับเปลี่ยนแนวความคิด ความเชื่อ

ค่านิยมที่พึงประสงค์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ การกำหนดและปรับบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่ชัดเจน การปรับสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น และในส่วนของ การสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของสมาชิกในหน่วยงาน ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ความช่วยเหลือจากอาสาสมัครในชุมชน ความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายภายนอกหน่วยงาน

### สรุป

ความหยุดตัวของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เป็นความสามารถในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์และหน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์ ภายใต้สถานการณ์วิกฤติ ความหยุดตัวของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เกิดขึ้น ในลักษณะของการมุ่งจัดการปัญหาและการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม กล่าวคือ ในการจัดการกับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้วยการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม แนวความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การกำหนดและปรับบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่ชัดเจน และในส่วนของ การสนับสนุนทางสังคม เกิดจากการมีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันภายในหน่วยงาน ความช่วยเหลือจากอาสาสมัครในชุมชน รวมถึงความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายภายนอกหน่วยงาน ประสบการณ์เหล่านี้ที่ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานต้องเผชิญในภาวะที่ยากลำบาก ย่อมนำมาซึ่งบทเรียนสำคัญอันนำไปสู่การเจริญเติบโตในอนาคต มีความพร้อมที่จะรับมือหากต้องเผชิญกับวิกฤติการณ์ครั้งใหม่แม้จะอยู่ในรูปแบบอื่นก็ตาม

### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ. (2564). *สถานการณ์โรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาตรการสาธารณสุข และปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง*. สืบค้นจาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf>.

- บัญชา เกิดมณี, สุรัชย์ ธรรมทวีธิกุล, ญาณพินิจ วชิรสุรงค์, บดินทร์ชาติ สุขขบท และ สมบัติ ทีฆทรัพย์. (2563). แนวคิดและทิศทางการแก้ปัญหา โควิด-19. *วารสารก้าวหน้าโลกวิทยาศาสตร์*, 20(1), 1-12.
- ศศิวัฒน์ ต้นติบุญยานนท์. (2564). การจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ “ล้มแล้วลุก” บนเทคโนโลยีคลาวด์ ตามฐานความคิดผู้นำ 4 แบบ ในช่วงวิกฤติ. *วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์*, 8(1), 361-374.
- Alizadeh, H., & Sharifi, A. (2022). Social Resilience Promotion Factors during the COVID-19 Pandemic: Insights from Urmia, Iran. *Urban Science*, 6(14), 1-14.
- American Psychological Association (APA). (2011). *Resilience*. Retrieve from <https://www.apa.org/topics/resilience>
- Andia, T., & 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 and 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 & G. M. Spreitzer (Eds.), *Handbook of positive organizational scholarship* (pp. 895-908). New York: Oxford University Press.
- Cooper, C., Flint-Taylor, J., & Pearn, M. (2013). *Building resilience for success: A resource for managers and organizations*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Debele, E. T., & Sima, M. E. (2021). Social Resilience and Challenges of COVID-19. *Technium Business and Management (TBM)*, 1(1), 19-29.
- Kim, M., & Windsor, C. (2015). Resilience and work-life balance in first-line nurse manager. *Asian nursing research*, 9(1), 21-27.

- Maclean, K., Ross, H., Cuthill, M., Witt, B., (2017). Converging disciplinary understandings of social aspects of resilience. *Journal of Environmental Planning and Management*, 60(3), 519-537.  
<https://doi.org/10.1080/09640568.2016.1162706>
- Roy, C., & Andrews, H. (1999). *The Roy adaptation model* (2nd ed.). Stamford, CT: Appleton & Lange.
- Schmidt-Sane, M., Hrynick, T., & Niederberger, E., (2021). Community resilience: Key concept and their applications to epidemic shock,' Science in Humanitarian Action (SSHAP). Retrieve from <https://www.socialscienceinaction.org/resources/community-resilience-key-concepts-and-their-applications-to-epidemic-shocks/>
- 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.