



การถอดบทเรียน : การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ผศ.ดร.พรรณปพร ลีวิโรจน์*

ทัศนีย์ นิลสูงเนิน**

สมศักดิ์ นัคลาจารย์***

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการถอดบทเรียน (การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์) ผลการจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์) ที่มีส่วนในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ด้วยการเล่าเรื่อง (Story Telling) จากการนำความรู้ที่ได้เรียนไปประยุกต์ใช้ในการฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน กับนักศึกษาคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม ในวิชา SW 4279 การฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ตามความสนใจเฉพาะทางและวิชา SW 4141 สัมมนาสังคมสงเคราะห์

ผลการถอดบทเรียน พบว่า นักศึกษาได้เรียนรู้กระบวนการ วิธีการ เทคนิคและทักษะการทำงานสังคมสงเคราะห์เป็นอย่างดี และลงฝึกปฏิบัติงานทำให้เข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามการฝึกปฏิบัติงานครั้งแรกและครั้งที่สองมีบริบทที่แตกต่างกันของแหล่งฝึก ทำให้มีความประหม่าและความไม่มั่นใจในการทำงาน เพราะไม่เคยทำงานมาก่อนจึงมีปัญหาการปรับตัว ประกอบกับวิชาที่เรียนมายังไม่มาก จึงอาจจะทำให้ไม่สามารถนำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ แต่อาจารย์ภาคสนามและอาจารย์ในคณะได้ให้คำแนะนำและฝึกงานให้ได้เห็นภาพชัดเจนมากขึ้น และเมื่อได้ฝึกครั้งที่ 3 ได้เรียนครบทุกวิชาทำให้มีความรู้และผ่านการฝึกงานได้อย่างมั่นใจในการฝึกงานมากขึ้น นอกจากนี้อาจารย์ภาคสนามและอาจารย์ในคณะยังคอยสนับสนุนการฝึกอยู่ตลอดเวลา จึงสามารถเข้าใจการทำงานสังคมสงเคราะห์และสามารถนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ เมื่อได้ผ่านฝึก 3 ครั้ง และมีกรอบความคิดที่ได้สะสมมาจากการเรียนตลอดระยะเวลา 4 ปี ทำให้มีทักษะและทัศนคติในการทำงานสังคมสงเคราะห์และมีความพร้อมที่สามารถไปปฏิบัติงานได้ทันที สิ่งสำคัญนักศึกษาต้องการที่จะเป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพเพื่อช่วยเหลือสังคมต่อไป ข้อเสนอแนะ ด้านการการสอนทักษะควรสอนจากสถานการณ์จริงหรือให้จินตนาการได้จริง ด้านการฝึกควรมีการเตรียมความพร้อมการปรับตัวก่อนไปฝึกปฏิบัติงานในหน่วยงาน

คำสำคัญ : การถอดบทเรียน, การเล่าเรื่อง, การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

*, **, *** อาจารย์ประจำหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ



Lesson Learned: Knowledge management from theory to social work practice

Assistant Professor Dr Panpraporn Leeviroj

Tussanee Nilsoongnoen

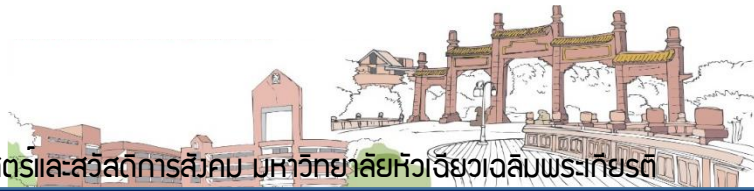
Somsak Nakhalajarn

Abstract

The objective of this article is to present Lesson Learned (Knowledge management from theory to social work practice), results from Lesson Learned contributing to the optimization of teaching and learning management and development of the Bachelor of Social Work program in Huachiew Chalermprakiet University, by stories telling from the knowledge learned to apply in social work practice that creates interactions between the individual and the environment in the organization, with students from the Faculty of Social Work and Social Welfare, In subject SW4279 (Field Work Practice in Interested Social Work) and SW4141 (Seminar in Social Work).

The results of the Lesson Learned showed that the students learned the process, method, technique and social work skills very well. However, the first and second practice sessions have different contexts of the training source, causing nervousness and insecurity in the work. Because they have never worked before, resulting in adjustment problems. Including not enough subjects learned. Therefore, it may not be possible to apply the knowledge learned to work in practice, but the field teachers and faculty teachers gave advice and internships to be more visible. When they went to an internship 3, they had completed all subjects, thus they gained knowledge and passed an internship with more confidence in the internship. In addition, field teachers and faculty members are constantly supporting the practice, thus understanding social work and being able to apply the knowledge learned to work. After practicing 3 times and having a concept that has been accumulated from learning over a period of 4 years, they have skills and attitudes in social work and ready to be able to go to work immediately. Important: Students want to continue to be professional social workers to help society. Suggestions, learning that requires skill training should be taught based on real situations or imaginative. For the practice, it should be prepared for the adaptation before going to the training agency every time.

Keywords: Lesson Learned, Story Telling, Social Work Practice



บทนำ

หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต (Bachelor of Social Work: B.S.W.) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ สามารถปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทั้งในภาครัฐและองค์กรเอกชน ภายใต้การกำกับดูแลใน พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พุทธศักราช 2556 ที่กำหนดให้วิชาชีพสังคมสงเคราะห์เป็น “วิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต” และต้องขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตเป็น “ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต” จากสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ได้มาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เทียบเท่าานานอารยประเทศ ดังนั้น คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จึงเป็นองค์กรหนึ่งที่สนับสนุนผลิตบัณฑิตให้ได้มาตรฐานวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พุทธศักราช 2556 ด้วยการเปิดสอนหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต ด้วยปรัชญาที่ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณของการเป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ (ปรัชญาของหลักสูตร พ.ศ. 2555 และ 2560) พร้อมทั้งสอดคล้องกับปรัชญาของมหาวิทยาลัยคือ ผลิตบัณฑิตเพื่อรับใช้สังคม หลักสูตรมุ่งมั่นพัฒนาองค์ความรู้ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและการปฏิบัติงาน เพื่อให้บัณฑิตได้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพ

สังคมสงเคราะห์ตามมาตรฐานแล้ว สามารถนำความรู้และทักษะในวิชาชีพไปช่วยเหลือสังคม ในการพัฒนาประชากรและกลุ่มด้อยโอกาสในสังคม มีสิทธิ ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในสังคม ภายใต้ปรัชญาของงานสังคมสงเคราะห์ “การช่วยเหลือเขาเพื่อให้เขาช่วยเหลือตัวเองได้” (Help them to help themselves) ที่สนับสนุนให้ภาพรวมประชากรของประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ที่เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานของผู้ ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต”

การดำเนินการใช้หลักสูตรเพื่อผลิตบัณฑิตของคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคมได้มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพสร้างคนทำงานเพื่อสังคมที่อยู่ภายใต้กรอบมาตรฐานวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต คณะวิชาได้มีกระบวนการทบทวน ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในความสำเร็จของการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตรงตามหลักสูตรและความต้องการของสังคมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอก รวมถึงแนวโน้มจากการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งข้อมูลจากการวิเคราะห์การใช้หลักสูตรทั้งในช่วงก่อน-ระหว่าง-หลังใช้หลักสูตรเหล่านี้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการผลิตนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพของคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่ถึงพร้อมในการเป็นผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ที่สามารถเสริมสร้างศักยภาพของบุคคล ครอบครัว กลุ่มบุคคล

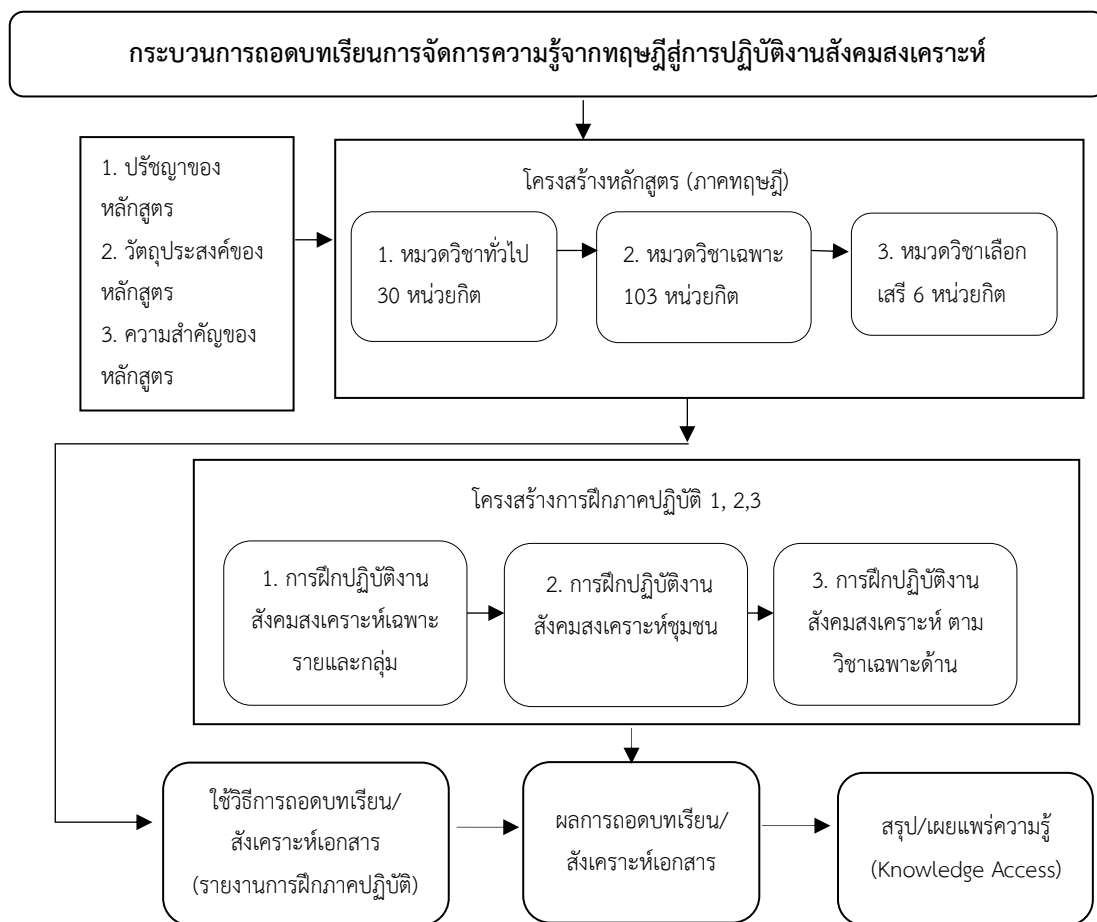
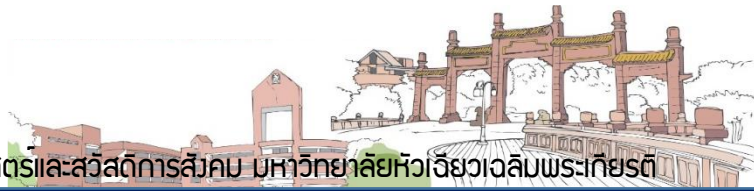


และชุมชน ที่ประสบภาวะยากลำบากให้มีศักยภาพเข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเอง และมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมได้ และสามารถส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการสังคมตามนโยบายสวัสดิการสังคมเพื่อป้องกัน แก้ไขปัญหา พัฒนา และส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และโอกาสการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ ทั้งนี้ นักศึกษาต้องศึกษาและสอบผ่านรายวิชาตามหลักสูตรทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยมีหน่วยกิตสะสมไม่น้อยกว่า 139 หน่วยกิต ภายหลังจากผ่านการเรียนวิชาภาคทฤษฎีครบถ้วน นักศึกษาต้องผ่านการฝึกปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์ตามวิชาเฉพาะด้านในภาคการศึกษาสุดท้ายของการศึกษาตามหลักสูตร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประเมินผลว่าเมื่อผู้เรียนได้ผ่านการฝึกภาคปฏิบัติครบถ้วนตามหลักสูตรก็จะมีความพร้อมทั้งด้านความรู้ภาคทฤษฎี และทักษะวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานในฐานะของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพได้ในทันที

ในบทความนี้จึงเป็นการรวบรวมข้อมูลผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาภายหลังจากผ่านการเรียนมาตลอดหลักสูตร ในวิชา SW 4279 การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะด้าน และวิชา SW 4141 สัมมนาสังคมสงเคราะห์ ในหลักสูตร พ.ศ. 2555 ที่เป็นวิชาสุดท้ายก่อนที่จะจบในหลักสูตรนี้ไป โดยใช้กระบวนการเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ถอดบทเรียน) และสังเคราะห์เอกสาร (รายงานการฝึกภาคปฏิบัติ) เพื่อให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อนและแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร เพื่อให้บัณฑิตถึงพร้อมของการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

รับอนุญาตที่มีคุณภาพ ในขณะที่เรียนอาจมีบางสิ่งที่ทำให้บัณฑิตไม่สามารถไปสู่เป้าหมายของหลักสูตรได้ อันเนื่องมาจากหลายปัจจัยทั้งปัจจัยภายในและภายนอกหรืออิทธิพลของเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีผลต่อกระบวนการเรียนรู้ ทำให้สถานการณ์ทางสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ถ้าหลักสูตรได้รับรู้ถึงปัจจัยต่างๆ ได้ จะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรหรือถ้าได้อยู่แล้วจะได้พัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้น

ดังนั้น การถอดบทเรียนจึงเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ และการสร้างการเรียนรู้ (Garfield, 2018) ด้วยการดึงเอาความรู้ และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานออกมาใช้เป็นทุนในการยกระดับงานให้ดียิ่งขึ้น การถอดบทเรียนจึงเป็นการสกัดความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาเป็นบทเรียน/ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ซึ่งผลที่ได้จากการถอดบทเรียนและสังเคราะห์เอกสาร ทำให้ได้บทเรียนในรูปแบบชุดความรู้อย่างเป็นรูปธรรม และเกิดการเรียนรู้ร่วมกันอันนำมาซึ่งการปรับวิธีคิด และเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่สร้างสรรค์และมีคุณภาพยิ่งขึ้น ฉะนั้น การถอดบทเรียนครั้งนี้ มีกรอบกระบวนการที่ค้นภายใต้ “ปรัชญาของหลักสูตร” วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ความสำคัญของหลักสูตร โครงสร้างหลักสูตร (ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ) ผลผลิตของความรู้ จึงมีความแตกต่างจากองค์ความรู้และบทความอื่นๆ ตามกรอบการถอดบทเรียนการจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ดังนี้



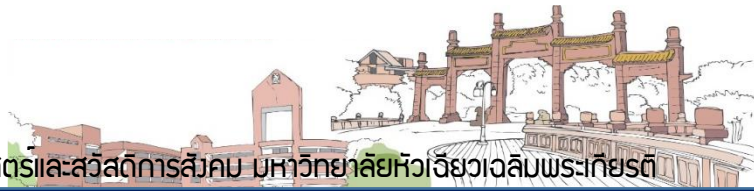
ภาพที่ 1 กรอบการถอดบทเรียนการจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการถอดบทเรียน

ความหมายของการถอดบทเรียน

Garfield, S. (2018) ได้ให้ความหมายของการถอดบทเรียน คือ สิ่งที่คุณครูหรือกลุ่มคนได้ถ่ายทอดประสบการณ์จากที่ได้เรียนรู้ของพวกเขา โดยใช้เอกสารการนำเสนอ การอภิปรายและการ

บันทึกเรื่องราว รวมถึงสิ่งที่ได้สำเร็จ สิ่งที่ไม่สำเร็จ สิ่งที่ต้องทำ สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง ปัญหาที่ต้องเผชิญ วิธีแก้ไขปัญหา สิ่งที่ได้แตกต่างจากที่เป็นมาอย่างไร และข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญ การเล่าเรื่องถึงความสำเร็จ นั้นง่ายกว่าการเล่าเรื่องถึงความล้มเหลว แต่มักจะมีอะไรให้เรียนรู้มากกว่านี้



พิสิฐ โอ่งเจริญ (2560) ได้ให้ความหมายของการถอดบทเรียน คือ กระบวนการสกัดความรู้ ประสบการณ์ จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นอย่างมีส่วนร่วมและสร้างสรรค์ แล้วนำมาเขียนรายงานเกิดเป็นองค์ความรู้ หรือชุดความรู้สำหรับดำเนินการต่อไป และมีการติดตามดำเนินการนำผลการถอดบทเรียนไปใช้

มารุต พัฒนาผล (2562) ได้ให้ความหมายของการถอดบทเรียน คือ เป็นทั้งแนวคิดและเครื่องมือเพื่อสร้างการเรียนรู้ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งของการจัดการความรู้ โดยเป็นกระบวนการดึงเอาความรู้จากการทำงานออกมาใช้เป็นทุนในการทำงานเพื่อยกระดับให้ดียิ่งขึ้น การถอดบทเรียนจึงเป็นการสกัดความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาเป็นบทเรียน/ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ซึ่งผลที่ได้จากการถอดบทเรียน ทำให้ได้บทเรียนในรูปแบบชุดความรู้ (ที่เป็นรูปธรรม) และเกิดการเรียนรู้ร่วมกันของผู้เข้าร่วมกระบวนการอันนำมาซึ่งการปรับวิธีคิดและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่สร้างสรรค์และมีคุณภาพยิ่งขึ้น การถอดบทเรียนแบบเรื่องเล่า (Storytelling) เป็นการจัดการความรู้ที่ใช้ในการสื่อสารที่แบ่งปัน ความรู้ ประสบการณ์ และ Best Practice โดยกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจ ทำให้บุคคลเล่าความทรงจำเกี่ยวกับประสบการณ์ของการเรียนรู้และการทำงานที่ภาคภูมิใจให้บุคคลอื่นฟัง

เพื่อให้ผู้ฟังเกิดการเรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างมีคุณค่าต่อไป

อับดุลเลาะ เจ๊ะหลง และคณะ (2563) ได้ให้ความหมายของการถอดบทเรียน คือ การทบทวนประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา เพื่อให้เหตุปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ทั้งที่สำเร็จหรือล้มเหลว หรือการสกัดความรู้และประสบการณ์ที่ฝังลึกจากกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดผลการปฏิบัติงานและความรู้ใหม่ ๆ ทำให้ได้บทเรียนในรูปแบบชุดความรู้ที่เป็นรูปธรรม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย มาปรับวิธีคิด และเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตที่สร้างสรรค์และมีคุณภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งเผยแพร่สิ่งที่ได้เรียนรู้

สรุปได้ว่า การถอดบทเรียน หมายถึง วิธีการหนึ่งของการจัดการความรู้ จะเป็นบุคคลหรือกลุ่มคนที่ได้สร้างการเรียนรู้จากในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ผลที่ได้จากการถอดบทเรียนด้วยการสกัดความรู้และประสบการณ์ที่ฝังลึกจากกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดผลการปฏิบัติงานและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่ได้จากการเรียนรู้ร่วมกันมาเป็นแนวทางในการปรับความรู้ วิธีคิด และเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาตนเองให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งเผยแพร่สิ่งที่เรียนรู้ได้ สำหรับวิธีการถอดบทเรียนมีหลายรูปแบบ ในการถอดบทเรียนที่กล่าวถึงในบทความนี้ ใช้วิธีการถอดบทเรียนแบบ



เล่าเรื่อง (Story Telling) เป็นการจัดการความรู้ที่ใช้การแบ่งปัน ความรู้ ประสบการณ์ และ Best Practice ด้วยการสร้างแรงบันดาลใจให้บุคคลเล่าประสบการณ์ของการเรียนรู้และการทำงานให้บุคคลอื่นฟัง เพื่อให้ผู้ฟังเกิดการเรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้ได้ต่อไป

ความสำคัญของการถอดบทเรียนและลักษณะของการถอดบทเรียน

ความสำคัญของการถอดบทเรียนมีเป้าหมายเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม วิธีคิด ระบบคุณค่า การเรียนรู้ (Learning: Reception, Comprehension) ที่เชื่อมโยงจากสิ่งที่รับรู้กับความรู้เดิมและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Transformation) ที่เป็นสิ่งสำคัญของการเรียนรู้ ลักษณะของบทเรียนสามารถจำแนกตามบุคคล กลุ่มหรือโครงการ ได้แก่ บทเรียนจากปัจเจกบุคคล บทเรียนจากกลุ่มหรือบทเรียนของโครงการ

องค์ประกอบของการถอดบทเรียนประกอบด้วย 1) การถอดบทเรียนเป็นวิธีวิทยาประเภทหนึ่งที่สามารถสังเคราะห์ปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ทั้งในแง่ลบและบวกไปสู่การมี “ความรู้” และการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบ 2) การถอดบทเรียนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงความรู้ ความเชื่อ พฤติกรรม เจตคติที่มีผลระยะยาวต่อการคิดวิเคราะห์ และพฤติกรรมต่าง ๆ ในมนุษย์ โดย

มนุษย์เป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ 3) การถอดบทเรียนไม่ใช่ชุดความรู้ใดความรู้หนึ่ง แต่เป็นสิ่งที่มนุษย์ลงมือปฏิบัติให้เกิดขึ้นทั้งในตัวเองและผู้อื่นเป็นผลจากที่มนุษย์ตีความให้คุณค่า ให้ความหมายที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ของตนเอง ทั้งที่ตัวเองรู้และไม่รู้ ตัว และ 4) การถอดบทเรียน ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย ไม่เจาะจงการเรียนรู้ ต้องมีมุมมองวงจรชีวิต เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพ การพัฒนาความรู้ เพื่อความอยู่รอดทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ดังนั้นองค์ประกอบสำคัญในการถอดบทเรียน ต้องสามารถสังเคราะห์ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตด้วยตนเอง ด้วยการตีความให้คุณค่า ให้ความหมายที่ตรงกับประสบการณ์ที่เรียนรู้ เพื่อความอยู่รอดของชีวิตทั้งในด้านปัญญา ภายใจ และจิตวิญญาณ (อับดุลละ เจ๊ะหลง และคณะ, 2563)

วิธีการถอดบทเรียนเป็นวิธีการจัดการความรู้ (KM) มีหลายวิธี (Garfield, 2018, มาร์ชุดพัฒนา, 2562; กองวิจัยและพัฒนาส่งเสริมการเกษตร, 2554 และ พิสิฐ โอ่งเจริญ, 2560) ได้แก่

1) การถอดบทเรียนหลังปฏิบัติการ (After Action Review: AAR) ที่ได้รับการพัฒนาและยังมีการใช้อย่างแพร่หลาย เพื่อบรรณบทเรียนที่ได้เรียนรู้ทั้งในระหว่างกิจกรรมและหลังกิจกรรมหรือโครงการ เป็นการรวบรวมความรู้ที่เกิดขึ้นระยะสั้นๆ ภายหลังจากทำกิจกรรม นำผลที่ได้ไปวางแผนปรับปรุงในการดำเนินการครั้งต่อไป ทำให้ผู้เข้าร่วม



รู้สึกตื่นตัวและมีความผูกพันกับงาน โดยโครงการ/กิจกรรมที่ทำครั้งเดียวแล้วจบ ไม่จำเป็นต้องทำ AAR

2) การถอดบทเรียนด้วยการเรียนรู้จากเพื่อน (Peer Assist - PA) เป็นเครื่องมือที่พัฒนาการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นก่อนลงมือทำกิจกรรมหรือโครงการ โดยเป็นการเรียนรู้จากผู้อื่นและผู้อื่นเรียนรู้จากเรา ทั้งเราและเขาเรียนรู้ร่วมกัน และสิ่งที่เราร่วมกันเกิดเป็นความรู้ใหม่ อาจจะเป็นการประชุมหรือประชุมเชิงปฏิบัติก็ได้

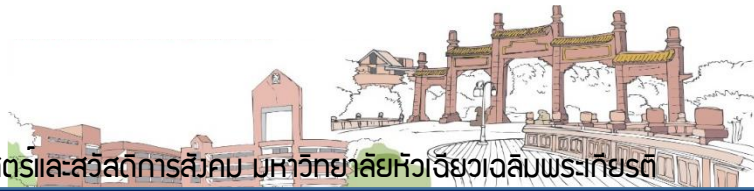
3) การถอดบทเรียนเมื่อสิ้นสุดโครงการ (Retrospect) เป็นการประชุมเพื่อรวบรวมความรู้เมื่อสิ้นสุดโครงการ การถอดบทเรียนเมื่อสิ้นสุดโครงการ (Retrospect) เป็นการประชุมถอดบทเรียนเมื่อสิ้นสุดโครงการหรือการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ ที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมโครงการมากที่สุด เป็นการรวบรวมความรู้ในระยะยาวสำหรับคณะทำงานเพื่อการมองไปในอนาคตและทำทันทีที่เสร็จสิ้นกิจกรรมในแต่ละครั้ง เพื่อรวบรวมความรู้ก่อนที่กลุ่มจะแยกย้ายกันไป หรือการทบทวนแผนและกระบวนการทั้งหมด เพื่อจะดำเนินการต่อไปให้ดีขึ้นอย่างไร ด้วยวิธีใดเพื่อเอาความรู้ที่ได้ไว้สำหรับการดำเนินงานครั้งต่อไป

4) การถอดบทเรียนแบบเล่าเรื่อง (Story Telling) เป็นการเรียนรู้ก่อน หรือระหว่างทำกิจกรรม/โครงการ ด้วยการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมปลดปล่อยความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน ออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยผู้เล่าจะเล่าถึงความรู้ที่สะสมอยู่

ในตัวตนและที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ผู้ฟังก็สามารถตีความได้โดยอิสระ และเมื่อเกิดการแลกเปลี่ยนผลการตีความแล้ว จะทำให้ได้ความรู้ที่สามารถบันทึกไว้เป็นชุดความรู้ ซึ่งการถอดบทเรียนในลักษณะนี้จะเป็นการสกัดความรู้จากเรื่องที่เล่าออกมา ว่ามีคุณค่าและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างไร ไม่ใช่เป็นเพียงการเล่าเรื่องในอดีต

5) การถอดบทเรียนจากวิธีปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Good/ Best Practice) เป็นแนวคิดที่มาจากทฤษฎีการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง (Learning by doing) เป็น Approach มิใช่เป็นเพียง Tool และจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพ (Quality) คือการทำสิ่งที่ถูกต้องและปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยการร่วมกันในวัตถุประสงค์ รายละเอียด และเกณฑ์ที่ใช้ ให้กลุ่มได้นำเสนอผลของโครงการ กลุ่มช่วยกันสรุปกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนของโครงการ ที่ประสบผลสำเร็จเพื่อหาส่วนที่ดีที่สุด เน้น “How to”

การศึกษานี้ได้ทำการถอดบทเรียนจากนักศึกษา จำนวน 8 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักและทำการสนทนากลุ่มด้วยการใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Storytelling) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำไปจำแนกแยกแยะและจัดเป็นหมวดหมู่ จากนั้นเชื่อมโยงกันอย่างเป็นเหตุเป็นผล ด้วยการตีความ (Interpretation) ตามขอบเขตเนื้อหาจากเรื่องราวที่ปรากฏและเชื่อมโยงความเกี่ยวข้องกัน เพื่อให้เข้าใจข้อเท็จจริงของปรากฏการณ์อย่างชัดเจน โดย



การศึกษานี้มีเป้าหมายเพื่อให้การถอดบทเรียนหลังการฝึกปฏิบัติงานทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของนักศึกษาในระยะต่อไปมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้ประยุกต์ใช้เทคนิคการเล่าเรื่องเป็นเครื่องมือสื่อสารแนวคิด ความเชื่อ ประวัติส่วนตัว และบทเรียนชีวิตผ่านการเล่าเรื่องในรูปแบบบันทึกขบวนให้ประทับใจ ซึ่งถือเป็นวิธีดั้งเดิมในการส่งผ่านข้อมูลซับซ้อนและหลากหลายมิติ ดังที่ Caine et al. (2005 อ้างใน พัทธรา วาณิชชิติน, 2562) กล่าวว่าเทคนิคการเล่าเรื่องนับเป็นวิธีแรกๆ ที่ผู้คนสามารถเข้าถึง แสดงออกและเก็บข้อมูลหรือองค์ความรู้ต่างๆ ไว้ได้ โดยเรื่องที่นำมาเล่านั้นเกี่ยวกับการเล่าประสบการณ์ส่วนตัว เหตุการณ์ในชีวิตและสถานการณ์ต่างๆ นอกจากนี้ มีการนำเทคนิคการเล่าเรื่องมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในหลากหลายรูปแบบเพื่อช่วยอธิบายประเด็นที่ซับซ้อน บอกเล่าเหตุการณ์ นำเสนอมุมมองที่แตกต่าง อีกทั้งการใช้เทคนิคเรื่องเล่าเป็นเครื่องมือสอนเพื่อจัดการความรู้เนื่องจากเทคนิคนี้ช่วยแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ รวมทั้งเคล็ดลับต่างๆ เพื่อสื่อสารบทเรียน ประเด็นซับซ้อน แนวคิดและการเชื่อมโยงอย่างเป็นเหตุเป็นผล เนื่องจากเทคนิคนี้เป็นวิธีจัดการความรู้จากประสบการณ์ในบริบทจริง รวมทั้งช่วยหล่อเลี้ยงและเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ (พัธรา วาณิชชิติน, 2562) ฉะนั้น ในบทความนี้ได้ใช้วิธีการถอดบทเรียนแบบเล่าเรื่อง คือ ให้นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายเล่าความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน ออกมา

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยเล่าถึงความรู้ที่สะสมอยู่ที่ได้จากการเรียนและการปฏิบัติงานมาตลอดระยะเวลา 4 ปี เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้ใช้หลักสูตร นำความรู้ที่ได้จากการถ่ายทอดประสบการณ์ไปบันทึกไว้เป็นชุดความรู้เพื่อการพัฒนาการจัดกระบวนการฝึกภาคปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ต่อไป

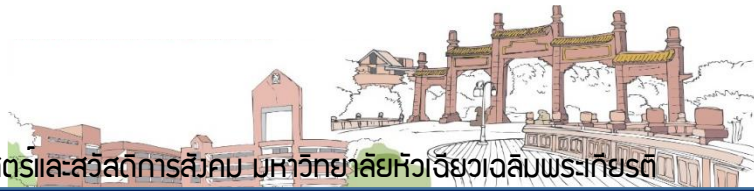
บทเรียนรู้จากหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต

รายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตร

ปรัชญาของหลักสูตร : มุ่งให้บัณฑิตมีความรู้ทักษะทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณของการเป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพเพื่อรับใช้สังคม

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร : เพื่อผลิตนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตรสามารถปฏิบัติงานให้ผู้ใช้บริการมีการพัฒนาและมีความพึงพอใจรวมทั้งทำงานร่วมกับสหวิชาชีพอื่นๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของหลักสูตร : เป็นเครื่องมือสำคัญในการผลิตนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพให้เป็นผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ให้บรรลุเป้าหมาย 2 ประการคือ 1) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคคลรอบคร้วกลุ่มบุคคลและชุมชนที่ประสบภาวะยากลำบากให้มีศักยภาพเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองและมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมได้และ 2) เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการสังคมตามนโยบายสวัสดิการสังคมเพื่อป้องกันแก้ไขปัญหา



พัฒนาและส่งเสริมความมั่นคงทางสังคมโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์สิทธิที่ประชาชนจะพึงได้รับ และโอกาสการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

โครงสร้างหลักสูตร : โครงสร้างหลักสูตรมีจำนวนหน่วยกิต ตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 139 หน่วยกิต แบ่งเป็นหมวดวิชาดังนี้ หมวดวิชาทั่วไป มี 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์ 8 หน่วยกิต 2) กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ 6 หน่วยกิต 3) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ 7 หน่วยกิต และ 4) กลุ่มวิชาภาษา 9 หน่วยกิต

หมวดวิชาเฉพาะ มี 3 กลุ่ม คือ 1) วิชาพื้นฐานวิชาชีพ 21 หน่วยกิต 2) วิชาชีพ 64 หน่วยกิต (วิชาบังคับภาคทฤษฎี 12 หน่วยกิต, วิชาบังคับภาคปฏิบัติ 22 หน่วยกิต) และ 3) วิชาเฉพาะด้าน 18 หน่วยกิต 3 หมวดวิชาเลือกเสรี 6 หน่วยกิต

รายวิชาบังคับภาคปฏิบัติ : นักศึกษาสังคมสงเคราะห์ต้องผ่านการฝึกภาคปฏิบัติ 3 รายวิชา ดังนี้

(1) ฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและกลุ่ม : เป็นรายวิชาฝึกภาคปฏิบัติที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษานำความรู้ หลักการและวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ขั้นพื้นฐานไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ให้บริการในระดับบุคคล ครอบครัว และกลุ่มโดยศึกษานโยบาย บทบาทและหน้าที่ขององค์กรร่วมปฏิบัติงานและเรียนรู้กระบวนการทำงานกับนักสังคมสงเคราะห์

วิชาชีพในองค์การ ฝึกให้เกิดทักษะ การสังเกต การสัมภาษณ์ การบันทึก การเยี่ยมบ้าน การให้คำปรึกษา การประสานงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ การส่งต่อ การพิทักษ์สิทธิ การนำทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เป็นต้น พร้อมทั้งวิเคราะห์วิธีการให้บริการขององค์การอย่างมีระบบ และนำผลการฝึกปฏิบัติมาจัดอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสรุปบทเรียนร่วมกันทั้งในระหว่างและสิ้นสุดการฝึกปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและกลุ่มรายวิชานักศึกษาต้องศึกษาให้ผ่านในรายวิชาที่เป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ คือ พฤติกรรมมนุษย์ในสังคม, การให้การปรึกษาในงานสังคมสงเคราะห์, ทฤษฎีและการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย และทฤษฎีและการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม

(2) การฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ชุมชน : เป็นรายวิชาฝึกภาคปฏิบัติที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษา นำความรู้ หลักการและวิธีการสังคมสงเคราะห์ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานระดับชุมชน โดยเริ่มจากการศึกษานโยบาย บทบาทและหน้าที่ขององค์กรร่วมปฏิบัติงานและเรียนรู้กระบวนการทำงานขององค์กร พร้อมทั้งศึกษารวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของชุมชน ทำการประสานและระดมทรัพยากรทั้งในและนอกชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการ



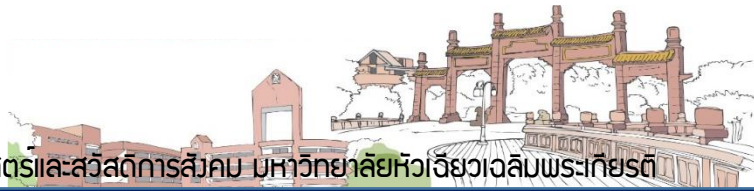
ทำงานทั้งในเชิงป้องกัน แก้ไขปัญหา พื้นฟู และพัฒนาชุมชนในรูปแบบการให้บริการโดยตรง พร้อมทั้งจัดทำโครงการและประเมินผล และนำผลการฝึกปฏิบัติมาจัดอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสรุปบทเรียนร่วมกันทั้งในระหว่างและสิ้นสุดการฝึกปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ชุมชน รายวิชานี้ นักศึกษาต้องศึกษาให้ผ่านในรายวิชาที่เป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับชุมชนและสังคม คือ การฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและกลุ่ม, การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ และทฤษฎีและการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ชุมชน

(3) การฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ตามวิชาเฉพาะด้าน : เป็นรายวิชาฝึกภาคปฏิบัติที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาได้บูรณาการความรู้ ทักษะ และวิธีการสังคมสงเคราะห์ที่เรียนมาตลอดหลักสูตรไปฝึกปฏิบัติงานเต็มเวลาตลอดภาคการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในฐานะนักวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มต้นจากการศึกษาเรียนรู้หน่วยงานอย่างวิเคราะห์ ร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรเพื่อตอบสนองนโยบายขององค์กรและร่วมผลักดันให้เกิดการพัฒนาบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม พร้อมทั้งจัดทำโครงการและประเมินผล และนำผลการฝึกปฏิบัติมาจัดอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสรุปบทเรียนร่วมทั้งใน

ระหว่างและสิ้นสุดการฝึกปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการเสริมสร้างองค์ความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ถูกต้อง และได้ภาพรวมงานสวัสดิการสังคม รายวิชานี้ นักศึกษาต้องศึกษาให้ผ่านทุกรายวิชาของหมวดวิชาเฉพาะตามหลักสูตร และต้องเรียนวิชาการสัมมนาสังคมสงเคราะห์ควบคู่กับการฝึกปฏิบัติงานในรายวิชานี้ด้วย

สรุปบทเรียนรู้จากหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต

การวิเคราะห์ข้อมูลหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต พ.ศ. 2555 ประมวลผลได้ว่า หลักสูตรมีจุดเน้นในด้านการมุ่งผลิตบัณฑิตให้ตอบสนองตามปรัชญาทางวิชาชีพ ซึ่งเป็นมาตรฐานตามพื้นฐานในทางวิชาชีพ ทั้งนี้ในระหว่างการใช้หลักสูตรดังกล่าว กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันได้มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องเป็นผลให้คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาตินั้นต้องปรับให้เทียบเคียงได้กับสากล และมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานของผู้สอน ดังนั้น ในการผลิตนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของหลักสูตร ตลอดการดำเนินการใช้หลักสูตรดังกล่าวจึงได้ให้ความสำคัญต่อการกำหนดหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ (TQF) และในการจัดการศึกษาผู้สอนได้มุ่งเน้นผลการเรียนรู้ (learning outcomes) ของผู้เรียนโดยปรับจุดเน้นจากการพิจารณาเนื้อหาของหลักสูตร วัตถุประสงค์



ความสำคัญของหลักสูตร จากนั้นกำหนดผลการเรียนรู้ว่าแท้จริงแล้วผู้เรียนควรได้เรียนรู้ในประเด็นใด และควรมีความสามารถด้านใดบ้างในทางวิชาชีพ ซึ่งจะต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับความหมายของคุณวุฒิที่ได้รับให้มีความเชื่อมโยงกันด้วย

ในการดำเนินการใช้หลักสูตรมีข้อได้เสียเปรียบที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหลักสูตร คือ ปัญหาของนักศึกษาแรกเข้าที่ผู้สมัครเรียนมีคุณลักษณะและพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกันทำให้ต้องมีการบูรณาการโครงการเสริมเพื่อปรับพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจทางวิชาชีพเพิ่มขึ้น และการเป็นเดิโตของธุรกิจการศึกษาทำให้มีหลักสูตรที่น่าสนใจเปิดตัวอย่างหลากหลาย ทำให้มหาวิทยาลัยต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดและมีข้อยืดหยุ่นเรื่องคุณสมบัติแรกเข้าของนักศึกษาที่คณะวิชาต้องปรับเงื่อนไขตามนโยบาย ในส่วนของข้อได้เปรียบของหลักสูตรคือ หลักสูตรมีวิชาเฉพาะด้าน 4 สาขา ที่มีรายวิชาที่บังคับให้ผู้เรียนต้องฝึกปฏิบัติทักษะทางวิชาชีพควบคู่ไปพร้อมกับการเรียนภาคทฤษฎี เพื่อตอบสนองให้ผู้เรียนมีทักษะพื้นฐานเฉพาะทางในสาขานั้น ๆ ตอบสนองต่อการเลือกความสนใจในการฝึกประสบการณ์ภาคสนามที่แตกต่างกัน และหลักสูตรมีการจัดโครงการเสริมหลักสูตรตามสาขาเฉพาะด้านที่เลือกและโครงการ CSR ที่ทำประโยชน์ให้สังคมอย่างต่อเนื่องตลอดทั้ง 4 ปีให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมทำประโยชน์ต่อสังคมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นการเสริมสร้างทักษะทางวิชาชีพในระดับจุลภาคและมหภาคให้แก่ผู้เรียน อีก

ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในอีกทางหนึ่ง

นอกเหนือจากการเน้นให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ในการฝึกทักษะหรือฝึกปฏิบัติทั้งในและนอกชั้นเรียนเพื่อให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์จริงจากการฝึกปฏิบัติ คณะภาควิชาได้พยายามพัฒนาคุณลักษณะพิเศษของนักศึกษาที่นอกเหนือไปจากความคาดหวังทั่วไปตามมาตรฐานคุณวุฒิสาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (มคอ.1) และกำหนดให้ผู้เรียนได้ศึกษาในรายวิชาบังคับภาคทฤษฎี เพื่อให้การพัฒนาคุณลักษณะเพิ่มเติมจากความคาดหวังทางวิชาชีพให้มีขึ้นในตัวของนักศึกษาหลักสูตรนี้ เช่น บัณฑิตมีความสามารถพิเศษเฉพาะในการแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการสาธารณะ หรือมีทักษะทางการวิจัยและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในแต่ละคุณลักษณะดังกล่าว ผู้จัดได้ระบุไว้อย่างชัดเจนใน ผลการเรียนรู้ (learning outcomes) ของผู้เรียนที่ชี้ให้เห็นถึงกลยุทธ์การสอนและกิจกรรมที่นักศึกษาที่ฝึกปฏิบัติเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณลักษณะเหล่านั้น

การถอดบทเรียนการจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

การจัดการความรู้และบทเรียนของนักศึกษาจากการดำเนินการใช้หลักสูตรเพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ทั้งในภาคทฤษฎีตลอดจนถึงการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จากกิจกรรมการฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและกลุ่ม, การฝึกปฏิบัติงาน



สังคมสงเคราะห์ชุมชน และการฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะด้าน โดยนักศึกษาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิตมีบทเรียนรู้จากกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนให้พร้อมสู่การเป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ (Professions Social Work) ใน 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์ (Knowledge) ทักษะในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (Skill) และทัศนคติในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (Attitude) ทั้งสามองค์ประกอบนี้จะทำให้ผู้เรียนในหลักสูตรสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีจากการศึกษาในชั้นเรียนสู่การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในหน่วยงานต่างๆ และการบูรณาการความรู้ร่วมกับชุมชน/สังคมซึ่งทำให้นักศึกษาเห็นภาพของการทำงานสังคมสงเคราะห์ได้ชัดเจนเพิ่มขึ้นมากกว่าการเรียนในชั้นเรียนอย่างเดียว และยังส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความสามารถและเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อทางวิชาชีพ ในระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน เมื่อนักศึกษา (ผู้เรียน) ตระหนักได้ถึงความสามารถในตนเองที่ถูกเติมเต็มจากกระบวนการฝึกภาคปฏิบัตินี้ จะเชื่อมโยงให้นักศึกษาเข้าใจคุณค่าและความหมายในงานสังคมสงเคราะห์ในทุกมิติ โดยรายละเอียดของการถอดบทเรียน มีดังนี้

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

บัณฑิต เพื่อให้ นักศึกษาสามารถนำความรู้ภาคทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ได้ คือ

(1) ความรู้ ด้านสังคมสงเคราะห์ (Knowledge) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินการของหลักสูตรที่ช่วยส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์ คือ การแบ่งลำดับขั้นองค์ความรู้ให้แก่ นักศึกษาในภาคทฤษฎีให้สอดคล้องกับจุดเน้นของการฝึกภาคปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ของนักศึกษาตามช่วงชั้นปี กล่าวคือ นักศึกษาสังคมสงเคราะห์ในหลักสูตร 4 ปี จะต้องผ่านการฝึกภาคปฏิบัติงานจำนวนสามครั้งโดยเริ่มฝึกภาคปฏิบัติครั้งแรกในภาคการศึกษา 3 ในระดับชั้นปีที่ 2, ฝึกภาคปฏิบัติครั้งที่สองในภาคการศึกษา 3 ในระดับชั้นปีที่ 3 และฝึกภาคปฏิบัติครั้งที่สามในภาคการศึกษา 2 ในระดับชั้นปีที่ 4 ก่อนการฝึกภาคปฏิบัติ นักศึกษาต้องศึกษาให้ผ่านรายวิชาภาคบังคับซึ่งเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นให้มีความรู้ในศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานของการฝึกปฏิบัติงานในรายวิชานั้นๆ เพื่อนำไปสู่การเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจรวมทั้งทักษะในการประกอบวิชาชีพ ซึ่งผลการสนทนากลุ่มได้ข้อมูล ดังนี้

“...จากการเรียนวิชาในหลักสูตรคิดว่าเหมาะสมและดีแล้ว และรู้สึกได้ว่าการได้เข้าไปปฏิบัติงานฝึกทำให้เห็นภาพเรื่องของโรคที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและการป่วยทางจิตเวชได้ชัดเจนมากขึ้น...”



ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1

“...ความรู้ที่ได้จากการเรียนเรื่องโรคของเด็ก และการไปฝึกงานต่อทำให้รู้ว่า โรคที่เด็กเป็นมีมากกว่าที่เห็นหรือที่เคยเรียนมา การได้เห็นสิ่งที่เป็นจริง การได้ประยุกต์ใช้ความรู้นั้นทำให้รู้วิธีการช่วยเหลือได้ชัดเจนขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2

“...ความรู้ที่ได้เรียนมาครอบคลุมในสิ่งที่ไปฝึก การฝึกปฏิบัติเป็นส่วนที่ดีเนื่องจากการเห็นกลุ่มเป้าหมาย/เคสจริง ๆ ทำให้เราเข้าใจธรรมชาติของกลุ่มเป้าหมาย และสามารถทำการช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาได้เข้าใจมากกว่าการอ่านทฤษฎีที่ไม่สามารถนึกภาพในขณะนั้นได้...”

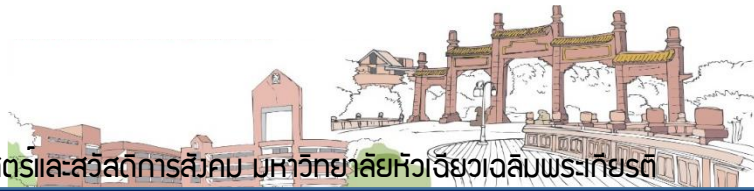
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3

“...การเรียนภาคทฤษฎีจะเรียนเฉพาะตามกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ไม่เข้าใจภาพที่แท้จริง แต่เมื่อได้ไปฝึกงานได้เจอเคสจริงทำให้เข้าใจปัญหาของเขาได้มากขึ้น เพราะว่าเคสจะมีลักษณะอาการที่แตกต่างไปจากที่ได้เรียนมา...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4

(2) ทักษะในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (Skill) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินการของหลักสูตรที่ช่วยส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะพื้นฐานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ คือ ความสามารถของอาจารย์ภาคสนามที่เป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ คือผู้ที่มีทักษะการทำงานด้านการแก้ไขและช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาทางสังคมที่มี

ความแตกต่างหลากหลายในปัจจุบันบุคคล และ ดำเนินการส่งเสริมด้านสวัสดิการสังคมเพื่อคุณภาพชีวิตให้สมบูรณ์ที่ครอบคลุมทั้งสี่มิติ ประกอบด้วย ด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ดังนั้น อาจารย์ภาคสนามจึงเป็นผู้มีประสบการณ์และความสามารถในการดูแลผู้อื่นและมีความสามารถด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพเพื่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ นักศึกษาฝึกงานได้รับโอกาสในการสร้างเสริมความรู้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ควบคู่ไปกับการประยุกต์ใช้ความรู้หรือทักษะเพิ่มเติม ผ่านกระบวนการเรียนรู้จากการแก้ปัญหาในการฝึกปฏิบัติงาน ผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา คือ การใช้ความรู้หลาย ๆ ด้านประกอบกันในการฝึกปฏิบัติงานทำให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โดยตรง ช่วยให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเองด้านความรู้และทักษะทางวิชาชีพตามมาตรฐานการเรียนรู้ สมรรถนะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ อีกทั้ง เปิดโลกทัศน์ให้นักศึกษามีความเข้าใจที่กว้างขึ้น ไม่จำกัดเฉพาะด้าน การฝึกปฏิบัติงานทำให้การเรียนรู้มีความน่าสนใจ น่าตื่นเต้น นักศึกษาเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ และมีความคิดสร้างสรรค์ ตระหนักถึงคุณค่าในการนำความรู้ที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง สามารถเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์การเรียนรู้อย่างมีความหมาย สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันอย่างไม่จำกัด โดยใช้องค์ความรู้จากอาจารย์นิเทศงานในคณะวิชา อาจารย์ภาคสนาม



และหน่วยฝึกประสบการณ์เป็นทรัพยากรแหล่งเรียนรู้ ซึ่งผลการสนทนากลุ่มได้ข้อมูล ดังนี้

“...พี่ที่ทำงานให้โอกาสในการทำงานตัดสินใจนักศึกษาว่าเก่งหรือไม่เก่ง ช่วยสอนทำให้กล้าที่จะแสดงออก กล้าที่จะทำงานด้วยตัวเองมากขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1

“...สิ่งที่ได้เรียนรู้ในช่วงฝึกปฏิบัติงาน คือ การช่วยเหลือด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ช่วยเหลือเคลให้เข้าถึงสิทธิต่างๆที่เขาควรจะได้รับ ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมาย ซึ่งอาจารย์ภาคสนามได้เติมเต็มให้โอกาสในการทบทวนความรู้และการนำมาประยุกต์ใช้ในการฝึกงาน...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4

“...การฝึกงานทำให้เราเข้าใจระบบการทำงาน ทำให้เข้าใจเคล เข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ในการดิ้นรนเพื่อเอาตัวรอดในสังคม และทำให้รู้สึกถึงคุณค่าของการช่วยเหลือให้เขาเห็นคุณค่าในตนเองเป็นคนดีของสังคม และไม่กระทำผิดซ้ำอีก...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6

“...การฝึกงานทำให้เข้าใจการทำงานสังคมสงเคราะห์มากขึ้น การฝึกในโรงพยาบาลทำให้เห็นกระบวนการทำงานครบถ้วนและเป็นระบบที่ดีตั้งแต่วิธีขั้นตอนแรกจบจนกระบวนการ และการทำงานสังคมสงเคราะห์ที่โรงพยาบาลเป็นการทำงานสอดคล้องกับปรัชญาของสังคมสงเคราะห์ คือ help them to help themselves...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7

“...การฝึกงานที่โรงพยาบาลได้ความรู้เยอะมาก ได้ประสบการณ์ทำงานแบบเร็วและมีประสิทธิภาพ และได้ทำงานร่วมกับคนอื่นหลายหน่วยงาน...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8

“...รู้สึกว่าการฝึกงานทำให้เราเข้าใจผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยมากขึ้น เพราะได้คุยได้สัมผัสกับผู้ป่วยรับรู้ถึงความเป็นอยู่ที่แท้จริง...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3

“...การฝึก 3 ทำให้เห็นกระบวนการทำงานและหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ได้ชัดเจน สอดคล้องกับปรัชญาของวิชาชีพ ทำให้นักศึกษาเข้าใจเรื่องของการเรียนภาคทฤษฎีและการทำงานของสังคมสงเคราะห์ได้ดี...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5

“...การฝึกภาคปฏิบัติ 3 นักศึกษาได้มองตนเองว่า มีการพัฒนาตัวเองมากขึ้นจากการทำงานต่างๆ วิชาชีพสังคมสงเคราะห์เดิมที่คิดว่าน่าจะทำได้เพราะให้คำปรึกษาไม่เก่ง แต่มุมมองเปลี่ยนไปเพราะพี่ที่ทำงานคอยสอนตลอดว่าต้องทำอะไร ทำแบบไหน แล้วเราก็คอยฝึกฝนสม่ำเสมอทำให้เก่งขึ้นพัฒนาขึ้นไปอีก...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2

“...การฝึกงานทำให้รู้เทคนิคการทำงานสังคมสงเคราะห์ในหน่วยงานอื่นๆ ไม่ใช่รู้แค่การทำงานในหน่วยที่เราไปฝึก ในกลุ่มเพื่อนๆ ที่ไปฝึกด้วยกันได้มีการปรึกษากันเกี่ยวกับการฝึก เมื่อมีปัญหาที่มีปรึกษาอาจารย์ภาคสนามและอาจารย์ในคณะ



เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงานและได้เพิ่มความรู้อีกขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3

“...อาจารย์นิเทศงานในคณะและอาจารย์ภาคสนาม ได้ปฐมนิเทศและให้คำแนะนำตั้งแต่เรื่องการตรงต่อเวลา การสนใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย และทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มเป้าหมายและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหน่วยงานที่จะฝึกงาน ซึ่งทำให้มีความพร้อมในการฝึก 1,2,3 มากขึ้น นอกจากนี้อาจารย์ยังชี้แนวทางให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มเติมทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีกว่าการเรียนรู้ภายในห้องเรียน เพราะการฝึกภาคนั้นต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในทุก ๆ เรื่อง เช่น การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำ การให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ รวมถึงความอ่อนน้อม/เข้มแข็ง เมื่อเรารู้หน้าที่ว่าต้องทำอะไรบ้างก็ทำให้เราได้เรียนรู้กับการฝึกมากขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5

“...รู้สึกประทับใจเห็นถึงความทุ่มเทของอาจารย์ในการดูแลนักศึกษาในทุก ๆ เรื่อง ทั้งสถานที่พัก การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงาน ในด้วยการให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือแก่ case และที่สำคัญคือให้ความรู้ความทุ่มเทอาจารย์พร้อมที่จะถ่ายทอดความรู้อย่างเต็มที่ให้กับนักศึกษา...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8

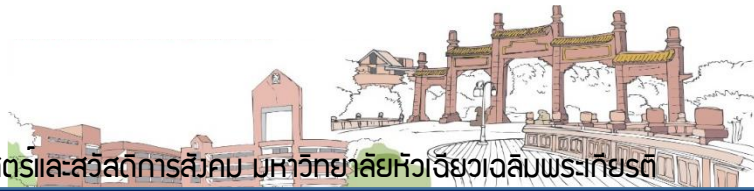
(3) ทักษะคติในการปฏิบัติงานสังคม

สงเคราะห์ (Attitude) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินการของหลักสูตรที่ช่วยส่งเสริมให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ คือรูปแบบการฝึกงานทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้วิธีการใช้ชีวิต วิธีการคิดและปรับปรุงการแสดงออกทางพฤติกรรม และมีวิธีการปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยกระบวนการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา พัฒนา จากอาจารย์ภาคสนามและอาจารย์นิเทศงานคณะวิชาได้ช่วยค้นหาศักยภาพในตนเองของนักศึกษาได้ดี ช่วยให้นักศึกษามีทัศนคติต่อโลกต่อชีวิตการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันที่ต้องเกิดความภูมิใจในตนเองเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์และการช่วยเหลือผู้อื่นตามกระบวนการทางวิชาชีพ ซึ่งผลการสนทนากลุ่มได้ข้อมูล ดังนี้

“...การฝึกงานได้เติมเต็มมิติการเป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพของเราได้มากขึ้น อย่างที่เพื่อนหลายคนสะท้อนมา คือ การฝึกงานทำให้รู้สึกตัวได้ว่าต้องทำอะไรกับเคลให้เหมาะสม เกิดจิตที่อยากจะช่วยเหลือ/เห็นใจผู้ตกทุกข์ได้ยาก ทำให้เริ่มมีจิตวิญญาณของการเป็นนักสังคมสงเคราะห์มากขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1

“...แต่ก่อนไม่ชอบทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ แต่หลังฝึกงานทำให้เราเห็นอีกมิติในเรื่องของจิตวิญญาณ โดยเฉพาะในเรื่องของการให้การช่วยเหลือ



การการสนับสนุนทางด้านจิตใจ ทั้งเศและ
ครอบครัว ที่ต้องช่วยกันเยียวยา...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2

“...อาจารย์ภาคสนามจะทำให้รู้สึกได้ว่าเราต้อง
ดูแลเขาด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์จริง ๆ อย่างเศ
อหิสติก ที่ได้ดูแลเขาตลอด ในตอนนั้นคิดในใจว่า
หากเขาควรมีคุณภาพชีวิตที่ดีมากกว่านี้จะช่วยเขา
ได้มาก ทำให้เกิดความรู้สึกว่าอยากช่วยเหลือเขาจริง
ๆ การฝึกงานเลยทำให้เข้าใจถึงการช่วยเหลือด้วยหัวใจ
ความเป็นมนุษย์ได้ดี...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3

“...การฝึกงานทำให้เกิดความรับผิดชอบต่องาน
ที่ทำ เพราะถ้าขาดความรับผิดชอบจะไม่สามารถ
ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4

“...การฝึกงานชุมชน 2 เดือน ทำให้มีความ
อดทนเพราะต้องไปอยู่ในพื้นที่ชุมชนที่ไม่คุ้นเคยสอง
เดือน ฝึกความอดทน การอยู่ร่วมกับคนอื่น การกิน
การอยู่ร่วมกับเพื่อนฝึกงานและคนในชุมชนด้วยความ
เข้าใจให้ได้...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5

“...การฝึกชุมชนทำให้ทัศนคติในเรื่องของการมอง
คนเปลี่ยนไป เดิมทีนิสัยส่วนตัวชอบตัดสินคน แต่การ
มาฝึกปฏิบัติชุมชนครั้งนี้ ทำให้เราเปลี่ยนทัศนคติใหม่
ในเรื่องของการมองคน ไม่ตัดสินคน มองตามที่เป็นจริง
เพราะคนแต่ละคนแตกต่างกัน ทำให้คิดว่าสิ่งที่เรา
ควรทำ คือ การมองข้อดีของคน มองข้อดีของชุมชนที่
เราอยู่จะทำให้เรามีความสุขมากยิ่งขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6

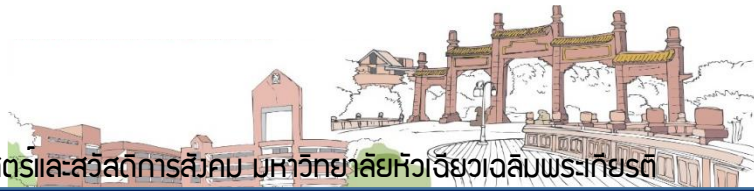
“...การทำงานสังคมสงเคราะห์ต้องไม่ตัดสินคน
ในทันที เพราะถ้าเราตัดสินคนทันทีจะทำให้ไม่ทราบ
ข้อมูลเกี่ยวกับคนนั้นจริงๆ ทำให้เราสามารถนำเรื่อง
นี้มาใช้กับชีวิตจริงเราได้ด้วย เพราะเจอคนมากมาย
หลากหลายแบบ หลากหลายทัศนคติ เราต้องไม่
ตัดสินคนเลยทันที...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7

“...การฝึกงานทำให้ทัศนคติในการทำงานประจำ
เปลี่ยน จากเดิมไม่ชอบทำงานประจำเพราะไม่ชอบ
กลัวว่าตนเองจะทำได้ ไม่ได้ชอบคนที่ทำงาน ทำให้รู้
ว่านั่นเราคิดไปก่อนทำให้ภาพรวมของงานประจำ
เสียหาย แต่พอได้มาฝึกจึงรู้ว่ามันไม่ได้โหดร้าย มัน
ยังมีที่ดีอยู่ เรื่องที่ไม่ดีจะอยู่ที่ตัวบุคคลมากกว่า...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8

อุปสรรค ในการจัดการเรียนการสอนใน
หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต เพื่อให้
นักศึกษาสามารถนำความรู้ภาคทฤษฎีไปประยุกต์ใช้
ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ได้ คือ ปัจจัย
ภายในของนักศึกษาที่เกิดจากภาวะทางจิตใจที่ไม่
มั่นคงเนื่องจากไม่มีประสบการณ์ฝึกปฏิบัติงานจริง
มาก่อน รวมถึงเคยมีประสบการณ์ฝึกปฏิบัติงานด้าน
ลบมาก่อนทำให้เชื่อมโยงกับสถานการณ์ในอนาคต
จึงส่งผลให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล ความกลัว ท้อแท้
ซึ่งล้วนเป็นความรู้สึกเชิงลบและสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็น
ปัจจัยภายในตัวบุคคลที่ขัดขวางการพัฒนาตนเอง
ของนักศึกษา ซึ่งผลการสนทนากลุ่มได้ข้อมูล ดังนี้



“...ในช่วงก่อนขึ้นฝึกก็รู้สึกกังวลว่าจะต้องเจออะไรบ้าง ทั้งลักษณะการฝึกงานที่คิดว่าแตกต่างกับการเรียนในคณะ ทั้งกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานฝึก..”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2

“...จากการฝึก 1 ตอนนั้นรู้สึกค่อนข้างหนักใจ เพราะไม่เคยทำงานมาก่อน ปรับตัวไม่ได้ ไม่เข้าใจการทำงานมาก่อนเลย ไม่รู้ว่าจะนำสิ่งที่เรียนมาเอาใช้ในการทำงานได้อย่างไร ทำให้กลัวในการฝึกงานว่าตนเองจะทำออกมาได้ไม่ดี ซึ่งในกลุ่มผู้กระทำผิด/ผู้ป่วยทางจิตเวช เป็นการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ยากเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว แต่เมื่อได้มาฝึก 3 ได้เกิดความมั่นใจในการให้การช่วยเหลือมากขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5

“...ในช่วงก่อนฝึกก็รู้สึกกังวลว่าจะต้องเจออะไรบ้าง ทั้งลักษณะการฝึกงานที่คิดว่าแตกต่างกับการเรียนในคณะ ทั้งกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานฝึกด้วย...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3

“...การฝึกก็เหมือนกับการไปทำงานจริง สิ่งที่ยากอย่างแรก คือ เรื่องของการเดินทาง ต้องตื่นเช้ามาก บางครั้งตื่นเช้าแต่รถติดทำให้ไปทำงานสาย แต่ในเรื่องของการทำงาน คือ เราไม่สามารถปรับตัวได้ เพราะการทำงานครั้งแรก ความรู้ที่มีก็ไม่เยอะมากนัก ด้วยตัวเองเรียนไม่เก่งด้วยทำให้การทำงานของเราก่อนข้างไม่ราบรื่น เกิดความเครียดมากหลายๆ อย่าง...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4

“...คิดว่าตนเองน่าจะทำได้ เพราะให้คำปรึกษาไม่เก่ง...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7

“...ความรู้สึกต่อการฝึกงานทั้ง 3 ฝึก อันดับแรกคือรู้สึกเครียด/เหนื่อย แต่ในความเหนื่อยนั้นก็แฝงไปด้วยสิ่งที่มีประโยชน์หลายอย่าง รวมถึงความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาด้วยตนเอง และอาจารย์คอยแนะนำ/ให้คำปรึกษาเสมอในสิ่งที่เราทำไม่ถูกต้อง อาจารย์ก็จะคอยเตือนให้เราปรับปรุงแก้ไขพัฒนาตัวตนให้ดีขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2

แนวทางการพัฒนา ในการจัดการเรียน

การสอนในหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ภาคทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาได้ดียิ่งขึ้น คือ

(1) ความรู้ ด้านสังคมสงเคราะห์ (Knowledge) มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติมองค์ความรู้ภาคทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้แนวคิดพื้นฐานในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย กลุ่ม และชุมชนที่เป็นแนวความคิดสมัยใหม่ เพราะกลุ่มเป้าหมายมีความแตกต่างทางปัจเจกบุคคลและมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มเติมองค์ความรู้ ควบคู่ไปกับการฝึกฝนทักษะเฉพาะทางที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ให้นักศึกษาทุกคน เช่น ทักษะการให้



คำปรึกษาครอบครัว เป็นต้น ซึ่งผลการสนทนากลุ่ม
ได้ข้อมูล ดังนี้

“...เสนอให้วิชาที่เป็นวิชาหลักที่ต้องไปใช้ในการ
ทำงาน *case work, group work, co/cd* ควรมีการ
ฝึกปฏิบัติการกับสถานการณ์จริงบ้าง เพราะในการ
ปฏิบัติงานจริงจะได้มีแนวทางเบื้องต้นในการทำงาน
กับเคสที่ประสบปัญหา ซึ่งเราจะต้องดำเนินการ
ช่วยเหลือเฉพาะหน้า ซึ่งการผ่านการฝึกจะทำให้มี
ประสบการณ์และรู้วิธีการช่วยเหลือและส่งต่อการ
ช่วยเหลือได้ตามปัญหาและความต้องการของเขา...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1

“...การเตรียมความพร้อมก่อนการฝึก ควรเน้น
เรื่องของความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและการทำงานใน
แต่ละฝ่ายงาน ซึ่งขณะที่เรียนจะไม่มีการสอนย้ำ
ประสบการณ์ในด้านนี้ โดยอาจจะมีการสอนปฏิบัติ
ในเรื่องของในเรื่องการปรับตัวและการวางตัวกับ
บุคลากรในหน่วยงาน การตรงต่อเวลา การใฝ่รู้ใน
งาน การใส่ใจในงานที่ได้รับมอบหมายที่เราต้องพบ
บ่อยในหน่วยงานก็จะเป็นประโยชน์กับการฝึกงาน
มากขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4

“...อยากให้มีประสบการณ์ในด้านการให้
คำปรึกษาครอบครัวของผู้กระทำผิดด้วย เพราะ
บางครั้งการฝึกงานให้คำปรึกษาผู้กระทำผิด ต้องคุย
กับครอบครัวให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไข
พฤติกรรมของเขาด้วย แต่ในการเรียนเราไม่ได้ฝึกลง
มือปฏิบัติจริงทำให้เราไม่รู้แนวทางปฏิบัติ...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5

(2) ทักษะในการปฏิบัติงานสังคม
สงเคราะห์ (Skill) มีข้อเสนอแนะ ให้ผู้สอนทำการจัด
ประสบการณ์การเรียนรู้ให้นักศึกษาได้พบกับ
ประสบการณ์การทำงานจริงจากหน่วยฝึกงาน
รวมถึงในกิจกรรมอื่นๆ ที่สามารถเปิดโอกาสให้
นักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติบูรณาการในองค์ความรู้
เชื่อมโยงสู่การปฏิบัติการ เพื่อให้นักศึกษาได้นำ
ความรู้ไปประยุกต์ใช้และทำการฝึกซ้ำๆ เพื่อให้เกิด
ทักษะ การทำซ้ำบ่อยๆ ย่อมทำให้เกิดการเรียนรู้ที่
นานและคงทน และสามารถสร้างความสัมพันธ์
เชื่อมโยง (Bond) ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง
ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากพฤติกรรมเดิมไปเป็น
พฤติกรรมใหม่ได้ โดยการตอบสนองสิ่งเร้าจาก
ผู้ใช้บริการ (Case) รวมถึงมีเพื่อนร่วมงานหรือ
อาจารย์ภาคสนองให้การดูแลจะให้นักศึกษามี
แนวทางการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง
สามารถทำความเข้าใจและรับรู้เกี่ยวกับทำงานสังคม
สงเคราะห์ได้ชัดเจนขึ้น โดยการตอบสนองที่ถูกต้อง
และมีผู้ให้คำแนะนำช่วยเหลือนี้จะทำให้เกิด
ความรู้สึกพึงพอใจและส่งผลทำให้นักศึกษาเกิด
กระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการสนทนา
กลุ่มได้ข้อมูล ดังนี้

“...ในการให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา
เคสจากการฝึกงานทุกฝ่ายในหน่วยงาน อาจารย์จะ
ช่วยนักศึกษาทุกอย่างจะไม่ปล่อยให้ทำเองคน



เดียว ทำให้พวกเขากเกิดความมั่นใจในการทำงานสังคมสงเคราะห์และเข้าใจกระบวนการทำงานมากขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2

“...ให้โอกาสฝึกแล้วฝึกอีกซ้ำๆ สม่ำเสมอ จนทำให้เรามีความมั่นใจมากขึ้น มีความกล้าที่จะแสดงออกมากขึ้น พอเราทำได้เรารู้สึกมีความสุขภาคภูมิใจในตนเองเยอะมาก ว่าคนอย่างเราก็อทำได้เหมือนกัน...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5

“...ขึ้นขอบที่ได้เข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนกับเพื่อนและอาจารย์ภาคสนาม เพราะทำให้เราได้รู้เทคนิคการทำงานสังคมสงเคราะห์ในหน่วยงานอื่น...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6

“...เมื่อนักศึกษามีความกล้าที่จะทำงานมากขึ้น ทำให้กล้าที่จะเรียนรู้ท้าทายความสามารถของตัวเองในการทำงานที่ยากมากขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาคบครัว นักศึกษาจะรู้สึกยินดีที่ได้ฟังและช่วยเหลือผู้ป่วยและครอบครัวได้อย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ ทำให้เกิดความมั่นใจและหาวิธีการที่ดีที่สุดเพื่อที่จะช่วยเหลือให้เขาเหล่านั้นแก้ปัญหาที่เป็นให้เหลือน้อยที่สุด...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7

(3) ทักษะคติในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (Attitude) มีข้อเสนอแนะ ให้มีการส่งเสริมสนับสนุนแก่นักศึกษามีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการเพิ่มศักยภาพทางการศึกษาและเข้ารับการฝึกอบรมทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในโอกาสต่างๆ เช่น การจัดโครงการศึกษาดูงาน,

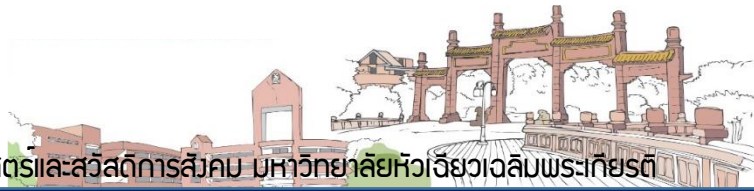
กิจกรรมฝึกปฏิบัติการต่างๆ เพื่อสังคม, การเข้าร่วมกิจกรรมประชุมทางวิชาชีพในวาระต่างๆ, กิจกรรมการบริการความรู้ทางวิชาการต่างๆ เพื่อสังคม เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกที่เชื่อมโยงได้ถึงคุณค่าทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ รวมถึงการเรียนรู้ได้เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรม ตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ ในสังคมได้ทั้งในเชิงบวก เชิงลบ และการเป็นกลาง เป็นการปลูกฝังความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เนื่องจากการทำงานเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นนั้นต้องใช้กระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล พิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ และต้องอาศัยข้อมูลหลักฐานต่าง ๆ มาประกอบการคิดและการตัดสินใจ ซึ่งผลการสนทนากลุ่มได้ข้อมูล ดังนี้

“...การฝึกงานช่วยเปลี่ยนความรู้สึกจากที่ไม่ชอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์และไม่อยากทำอาชีพนี้ได้ เพราะการฝึกงานทำให้รู้สึกอยากจะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ โดยเฉพาะกลุ่มด้อยโอกาสในสังคมอยากทำให้เขาสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2

“...การได้ช่วยเหลือคนเป็นสิ่งที่ปลูกฝังทัศนคติให้อยากเป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ และการฝึกนี้ยังช่วยให้เราได้ประสบการณ์ใหม่ๆ ทั้งความรู้ที่ได้จากการฝึกและเทคนิคการทำงานในกลุ่มเป้าหมายต่างๆ อีกด้วย...”

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5

**สรุปและข้อเสนอแนะ****ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์**

ในความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์ ที่ได้จากการเรียนในหลักสูตรตลอดระยะเวลา 4 ปี นักศึกษามีความคิดเห็นว่า ครอบคลุมเหมาะสมแล้ว ทั้งภาคทฤษฎีและการปฏิบัติ และเมื่อได้เข้าไปฝึกปฏิบัติงาน 1, 2 และ 3 ทำให้เห็นภาพการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์มากขึ้น รวมทั้งได้เรียนรู้ลึกซึ้งเกี่ยวกับธรรมชาติ ปัญหาต่างๆ โรคต่างๆ ของกลุ่มเป้าหมายตามกลุ่มสาขาวิชาเป็นอย่างดี รวมทั้งยังสร้างความเข้าใจกระบวนการ วิธีการ ทักษะและเทคนิคการทำงานสังคมสงเคราะห์ และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการฝึกปฏิบัติงานได้มากขึ้น ประกอบกับในขณะที่ฝึกปฏิบัติงานมีอาจารย์ภาคสนามได้ให้ความรู้ ทักษะและเทคนิคการปฏิบัติงานเพิ่มเติมในสิ่งที่นักศึกษาไม่เข้าใจ ร่วมกับอาจารย์ในคณะที่คอยสนับสนุนและให้คำแนะนำทางวิชาการตลอดเวลาจึงทำให้ได้ความรู้และประสบการณ์ในการทำงานสังคมสงเคราะห์มากขึ้น ทั้งนี้ในการฝึกแต่ละครั้งหลักสูตรยังมีการจัดประชุม มีชมรม/ปัจฉิมนิเทศ ทำให้นักศึกษาได้มีเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานของแต่ละหน่วยงานร่วมกัน จึงทำให้ได้ความรู้จากการทำงานในหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้นในหลากหลายกลุ่มเป้าหมายอีกด้วย สำหรับข้อเสนอแนะในด้านความรู้ นักศึกษามองความคิดเห็นว่าวิชาที่เป็นวิชาหลักๆ ต้องไปใช้ในการทำงาน case work, group work, co/cd นั้นได้ความรู้อยู่แล้ว แต่อยากให้ฝึกกับสถานการณ์จริงบ้าง เพราะเมื่อไปเจอสถานการณ์จริงในการปฏิบัติงาน จะได้เข้าใจว่าจะดำเนินการ

ช่วยเหลือเฉพาะหน้าอย่างไร รวมทั้งความรู้ในด้านการให้คำปรึกษารอบครัวของผู้กระทำผิด

ทักษะในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ด้านทักษะในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ นักศึกษามีความคิดเห็นว่า ได้ทักษะอย่างดีมากเมื่อไปฝึกครบทั้ง 3 ฝึกและสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีหลังจากจบการศึกษา แต่การฝึกปฏิบัติงานครั้งแรก 1 และ 2 ที่มีความแตกต่างกันในบริบทของแหล่งฝึก นักศึกษาจะมีความกังวลเป็นอย่างมาก เพราะไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานมาก่อน ทำให้ประหม่าไม่มีความมั่นใจในการฝึกปฏิบัติงาน จึงมีปัญหาเรื่องการปรับตัวกับการทำงาน ประกอบกับต้องไปฝึกปฏิบัติงานกับกลุ่มคนที่ มีปัญหาหลากหลาย ต้องทำกับปัญหาคน จึงมีความกลัวว่าจะทำไม่ได้ และกังวลจะจับประเด็นไม่ได้ว่าเรามีปัญหาอะไร ไม่รู้ว่าเอาที่เรียนมาทำงานได้อย่างไร และจะช่วยเหลือเขาได้อย่างไร ซึ่งในกลุ่มเป้าหมายที่ปัญหาซับซ้อน เช่น ผู้กระทำผิด และผู้ป่วยทางจิตเวช เป็นต้น ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ทำงานด้วยยากเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ที่อาจจะแตกต่างจากการทำงานในวิชาชีพอื่นๆ โดยสิ้นเชิง นอกจากนี้ได้วิชาที่เรียนมายังน้อยอยู่ จึงอาจจะทำให้ไม่สามารถนำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้ได้ แต่อาจารย์ภาคสนามและอาจารย์ในคณะก็พยายามมากที่สุดที่จะให้ได้เรียนรู้ ทักษะการทำงานให้มากขึ้น แต่เมื่อได้ไปฝึกปฏิบัติงาน 3 ได้เรียนครบทุกวิชาและผ่านการฝึกปฏิบัติงานมาแล้ว ยิ่งทำให้มีความมั่นใจในการฝึกปฏิบัติงานในการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ประกอบกับอาจารย์ภาคสนามได้ให้โอกาสในการ



ปฏิบัติงานจริง เป็นกันเองกับนักศึกษาทำให้ไม่ต้องกังวลต่อการฝึกงาน นอกจากนี้ยังไม่ตัดสินคนว่าเก่งหรือไม่เก่ง แต่จะช่วยสอนอย่างเต็มใจและคอยแนะนำตลอดเวลา ทำให้นักศึกษามีความกล้าที่จะแสดงออก กล้าที่จะทำงานด้วยตัวเองมากขึ้น สามารถนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ และสามารถฝึกงานได้ตามเป้าหมาย จึงทำให้สามารถเข้าใจทักษะและเทคนิคการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์อย่างรอบด้าน และเข้าใจถึงปรัชญาของสังคมสงเคราะห์ คือ " help them to help themselves" เป็นการช่วยเหลือให้เขาสามารถช่วยเหลือตนเองได้จริงๆ

ทัศนคติในการปฏิบัติงานสังคม

สงเคราะห์

ทัศนคติในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ นักศึกษามีความคิดเห็นว่า ในขณะที่เรียนยังไม่อิงกับบทบาทนักสังคมสงเคราะห์มากเท่าไร แต่เมื่อได้ไปฝึกปฏิบัติงานจริงเป็นสิ่งเติมเต็มมิติการเป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพได้มากขึ้น ทำให้เราเห็นอีกมิติในเรื่องของจิตวิญญาณ โดยเฉพาะในเรื่องของการให้การช่วยเหลือ ช่วยลดปัญหาที่เขาเป็นอยู่ จึงทำให้มีจิตที่อยากจะช่วยเหลือ เห็นใจผู้ตกทุกข์ได้ยาก ทำให้มีวิญญาณของการเป็นนักสังคมสงเคราะห์มากขึ้น และคิดว่าต้องทำตัวอย่างไรให้เหมาะสม ที่แตกต่างจากเดิมไม่อยากจะเป็นักสังคมสงเคราะห์ รวมถึงการทำงานสังคมสงเคราะห์ชุมชน ที่ทำงานในเชิงป้องกันปัญหา เช่น การรณรงค์ให้ความรู้ การทำโครงการเพื่อให้เข้าใจปัญหาต่างๆ และลดปัญหาที่

ชุมชนเผชิญอยู่ ทำให้เรารู้สึกว่าต้องดูแลเขาด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์จริงๆ อยากให้ทุกกลุ่มเป้าหมายมีคุณภาพชีวิตที่ดีมากกว่านี้ การฝึกงานได้เปลี่ยนทัศนคติใหม่ในเรื่องของการมองคน การไม่ตัดสินคน เพราะมนุษย์ล้วนมีความแตกต่างกัน ดังนั้น มุมมองเรื่องทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับการมีคุณค่าของมนุษย์ จึงเป็นพื้นฐานของการทำงานเพื่อผู้อื่น ลดอคติส่วนตน และเปิดมุมมองการรับรู้ในภาพกว้างได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความรู้สังคมสงเคราะห์ การเรียนการสอนในวิชาที่เป็นทักษะ ควรสอนจากสถานการณ์จริงหรือจินตนาการได้เสมือนจริง เพื่อไปฝึกปฏิบัติงานสามารถเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ได้
2. ด้านทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ฝึก 1 และ 2 ควรเตรียมความพร้อมในเรื่องการปรับตัวกับการทำงานมากขึ้น เพื่อว่าเมื่อนักศึกษาลงไปฝึกในหน่วยงานจะได้ปฏิบัติตัวให้เหมาะสมได้
3. ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ หลักสูตรยังคงต้องใช้การพิจารณาหน่วยงานที่รับฝึก ที่เอื้อและให้อาสาสมัครนักศึกษา ไม่ตีตรา ไม่แบ่งแยกสถาบันเพราะเป็นการสร้างทัศนคติในการเป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพเป็นอย่างดี



บรรณานุกรม

- กองวิจัยและพัฒนาส่งเสริมการเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร. (2554). *คู่มือการถอดบทเรียน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2563, จาก <http://thainews.prd.go.th/management/15.html>
- พิสิฐ โอ่งเจริญ. (2560). ถอดบทเรียน : การบริหารโครงการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: บจก. ทูเก็ตเตอร์ เอ็ดดูเทนเนอร์.
- พัชรา วาณิชวสิน. (2562). เทคนิคการเล่าเรื่อง: เครื่องมือสอนที่มีศักยภาพ. *วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม*, 18(3) : 281-291.
- มารุต พัฒนาผล. (2562). *การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2563, จาก <https://www2.si.mahidol.ac.th/km/knowledgebase/definition/1977/>
- อับดุลเลาะ เจ๊ะหลง และจิรัชยา เจียวกีก. (2563). การถอดบทเรียนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตในมนุษย์. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 14(2) : 241-250.
- Garfield, S (2018). *Knowledge Management*. Retrieved December 1, 2020, from <https://stangarfield.medium.com/lessons-learned-process-dbc5743fb99b>