



การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์: กรณีศึกษา การฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

นุชนาฏ ยูอันเงาะ^{1*}
สมศักดิ์ นัคลาจารย์*

Received 19th December, 2022

Revised 24th December, 2022

Accepted 28th December, 2022

บทคัดย่อ

การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์เป็นองค์ประกอบและวิธีการสำคัญของการบริหารงานสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมที่สนับสนุนให้นักสังคมสงเคราะห์ได้ปฏิบัติงานตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย สามารถนำบริการต่าง ๆ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในบทความนี้ผู้เขียนกล่าวถึงความสำคัญของการนิเทศงานในการฝึกภาคปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ของนักศึกษาอาจารย์นิเทศงานในสถาบันการศึกษาและอาจารย์ภาคสนาม มีบทบาทอย่างยิ่งต่อการเป็นผู้เอื้ออำนวย เป็นกระจุกสะท้อนการเรียนรู้ และการเสริมพลังแก่นักศึกษาผู้ฝึกภาคปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ภายใต้นโยบาย ระเบียบปฏิบัติและกลไกต่าง ๆ เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหลักสูตร ตัวอย่าง การนิเทศงานการฝึกภาคปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ของหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และการนิเทศงานนักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติของ San Diego Youth Service ของประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อเป็นข้อเสนอแนะต่อแนวทางการนิเทศงานการฝึกภาคปฏิบัติต่อไป

คำสำคัญ: การนิเทศงาน, การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์, การฝึกภาคปฏิบัติ

* อาจารย์ประจำคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ



Supervision in Social Work: Case Study Social Work Practices Curriculum

Nutchanat Yuhangoh
Somsak Nakhalajarn

Abstract

A crucial part of social work administration and social welfare is supervision, which helps social workers complete their tasks in accordance with the goals and policies of the organization as well as the duties that have been delegated to them. The author of this article discusses how crucial supervision is to social work practice in the classroom. Supervisors in academic institutions and supervisors in fieldwork organizations are crucial in social work supervision. To facilitate, mirror reflection, empowerment the learning of social work practices, there must be policies, procedures, and mechanisms. Realizing the curriculum's goals will aid pupils in learning. The Faculty of Social Work and Social Welfare's examples of social work practices at the undergraduate and graduate levels Huachiew Chalermprakiet University and San Diego Youth Services and suggestion for supervision guidelines in the further.

Keywords : Job supervision, social work practice, practicum training



บทนำ

สังคมสงเคราะห์ (Social Work) เป็นวิชาชีพที่ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงทางสังคม การพัฒนาศักยภาพของบุคคล กลุ่ม องค์กร ชุมชน สังคมในสภาวะแวดล้อม โดยบูรณาการองค์ความรู้ทั้งศาสตร์ ศิลป์ และภูมิปัญญา การจัดการทรัพยากรทางสังคม การเสริมพลัง และการพิทักษ์สิทธิเพื่อคุ้มครองป้องกัน บำบัดฟื้นฟู ทั้งกาย จิต สังคม ปัญญา ด้วยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ความเป็นธรรมทางสังคม คุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เพื่อให้ดำรงตนอย่างเป็นอิสระ มีคุณภาพชีวิตที่ดีและร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ภายใต้กรอบมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ (IFSW and IASSW 2014) และการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ.2556 ของไทยเป็นการยืนยันให้ตระหนักถึงความสำคัญของจรรยาบรรณ และมาตรฐานทางวิชาชีพ พร้อมกับกฎหมายหลายฉบับระบุงการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำทารุณกรรมในครอบครัว พ.ศ.2550 พรบ.การป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.2551 เป็นต้น ดังนั้นการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติแก่ผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นหัวใจของการเรียนการสอนในหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดผลลัพธ์ตามมาตรฐานการเรียนรู้ของหลักสูตรและมาตรฐานของสภาวิชาชีพ เพื่อนำไปสู่การให้บริการอย่างมีคุณภาพ ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีพันธามุ่งผลิตบัณฑิตทุกระดับให้เป็นผู้มีความรู้คู่คุณธรรมมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อตนเอง

พร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษา และมีวิสัยทัศน์ที่เน้นผลิตนักปฏิบัติในระดับปริญญาตรี และนักบริหารสวัสดิการสังคมระดับกลางที่สามารถปฏิบัติงานการจัดการรายกรณีได้ในระดับปริญญาโท ผ่านการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีภาคปฏิบัติ และการฝึกภาคปฏิบัติ ซึ่งการฝึกภาคปฏิบัติมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประยุกต์ใช้องค์ความรู้สู่การปฏิบัติงานจริง การฝึกทักษะความสามารถในเชิงวิชาชีพ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อการประกอบวิชาชีพในอนาคต ซึ่งในกระบวนการฝึกภาคปฏิบัติ ปัจจัยที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการได้ลงมือปฏิบัติคือ การติดตามความก้าวหน้าของการฝึกอย่างต่อเนื่องของศึกษาระหว่างอาจารย์นิเทศงานในคณะและอาจารย์ภาคสนาม เรียกว่า การนิเทศงาน (Supervision) เพื่อช่วยให้การเรียนรู้ของนักศึกษาในหน่วยงานฝึกภาคปฏิบัติมีทิศทางและบรรลุตามเป้าหมายของหลักสูตร องค์กรและมีมาตรฐานทางวิชาชีพ แต่อย่างไรก็ตามเสี่ยงสะท้อนการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษา ในปีการศึกษา 2560-2564 พบว่าหลักสูตรมีระบบและกลไกการฝึกภาคปฏิบัติที่ดีเนื่องจากการฝึกภาคปฏิบัติของคณะฯ ดำเนินการต่อเนื่องมายาวนานตั้งแต่ปีการศึกษา 2533 แต่การนิเทศงานมุ่งเน้นการให้องค์ความรู้ การฝึกทักษะการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ส่วนการสนับสนุนทางด้านจิตใจอาจจะยังไม่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของนักศึกษาได้อย่างกระจ่างชัด ซึ่งส่งผลต่อการเกิดทัศนคติที่ไม่ถูกต้องต่อตนเอง ผู้อื่น และวิชาชีพ โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ทำให้การนิเทศงานต้องปรับวิธีการในหลากหลายรูปแบบ ทั้งออนไลน์และออนไซต์ อาจเป็นช่องว่างต่อความเข้าใจถึงสภาวะจิตใจของนักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติได้อย่างลึกซึ้ง ขณะที่ในปี 2016 ผู้เขียนมีโอกาสได้เป็นอาสาสมัครฝึกปฏิบัติ ณ



San Diego Youth Services ร่วมกับการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษาระดับปริญญาโท San Diego State University ผ่านการนิเทศงานของอาจารย์ในหลักสูตร และอาจารย์ภาคสนามในหน่วยงาน ซึ่งให้ความสำคัญทั้งการส่งเสริมด้านองค์ความรู้ ทักษะ จรรยาบรรณ และการสนับสนุนทางด้านจิตใจ ดังนั้นจึงขอเสนอตัวอย่างทั้งการนิเทศงานการฝึกภาคปฏิบัติของไทยและต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางต่อการพัฒนาการนิเทศงานทางสังคมสงเคราะห์ต่อไป

ความหมายของการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์ (Supervision in Social Work)

การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์นับเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาและการรักษาจริยธรรมทางวิชาชีพที่

สะท้อนให้เห็นแนวทางปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์ได้อย่างมีมาตรฐาน ซึ่งสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย (AASW) (2000: 3) ได้ให้ความหมายว่าเป็นกิจกรรมที่สะท้อนการเรียนรู้ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การนิเทศที่ให้แนวทางในการสะท้อนหรือทบทวนสิ่งที่ผู้รับการนิเทศได้ปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการปฏิบัติงาน การนิเทศเป็นกิจกรรมทางวิชาชีพที่ควรมีอยู่ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานวิชาชีพ สอดคล้องกับสมาพันธ์นักสังคมสงเคราะห์นานาชาติ (NASW) (2013: 96) ที่กล่าวว่า การนิเทศงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ผู้ให้การนิเทศและผู้รับการนิเทศที่จะต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันในการพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพ กล่าวคือผู้ให้การนิเทศจะต้องรับผิดชอบให้การชี้แนะแนวทางหรือกระบวนการหรือแผนการปฏิบัติงานให้กับผู้รับการนิเทศ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ตามความเชี่ยวชาญ

ให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีคุณภาพ ในขณะที่ Peace Wong (2021: 4) ประธานคณะกรรมการรับรองมาตรฐานงานสังคมสงเคราะห์ของประเทศสิงคโปร์ให้ความหมายการนิเทศงานในงานสังคมสงเคราะห์ไปในทิศทางเดียวกันว่า เป็นกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับการฝึกอบรมด้านสังคมสงเคราะห์เอื้ออำนวยให้บุคลากรได้พัฒนาความสามารถของตน รวมถึงอัตลักษณ์ทางวิชาชีพและการปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์อย่างมีจริยธรรมในบริบทของวัตถุประสงค์ขององค์กรที่มีต่อการปกป้องผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการและผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตามหากมองในอีกแง่มุมของบทบาทหน้าที่ที่นักสังคมสงเคราะห์แล้ว Mark Hughes and Michael Wearing. (2017: 133-137) ได้กล่าวถึงการนิเทศงานไว้ใน 2 ประเด็นคือการสนับสนุนบุคลากรในเชิงจิตวิทยาเพื่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับการนิเทศงานและคนอื่น ๆ ในองค์กรด้วย

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์นับเป็นวิธีการที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งผู้ให้การนิเทศงาน (Supervisor) ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งเสริม สนับสนุน และสะท้อนการปฏิบัติงานของผู้รับการนิเทศ (Supervisee) ให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ หรือกล่าวอีกนัยยะหนึ่งคือ ผู้ให้การนิเทศทำหน้าที่เป็นผู้สอนงาน (Coaching) เป็นพี่เลี้ยง (Mentor) ที่อยู่เคียงข้างผู้รับการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพ

วัตถุประสงค์ของการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์

การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์มีวัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่สอดคล้องกับ



ความหมายข้างต้นโดยมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ (AASW, 2014:2) กล่าวคือ

1) เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ ผู้ปฏิบัติงาน ตรงกับผู้ใช้บริการให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายสำหรับผู้ให้บริการแต่ละคนหรือกลุ่มคน

2) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ให้สามารถเรียนรู้และเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมและผู้ใช้บริการ

3) เพื่อรักษาและส่งเสริมให้นักสังคม

สงเคราะห์ยึดมั่นในเป้าหมายและนโยบายขององค์กรที่สนับสนุนส่งเสริมการพัฒนา จรรยาบรรณ และคุณภาพของบริการ

องค์ประกอบของการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์

การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายขององค์กร การบริหารแผน คุณสมบัติและทักษะของผู้นิเทศงาน และการประเมินผล ดังนี้

แผนภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบของการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์



1. นโยบาย แนวคิด ปรัชญา และเป้าหมาย นโยบายขององค์กรและการกำหนดเป้าหมาย (Ultimate Goals) ของระบบการนิเทศ เช่น การพัฒนาศักยภาพ การจัดระบบข้อมูล การสร้างแรงจูงใจ เป็นต้น และการสร้างกลไกสนับสนุน

การนิเทศ เช่น แผน คู่มือ กระบวนการ วิธีการ เครื่องมือ การประเมินผล และการสร้างการมีส่วนร่วมในการนิเทศ เช่น การประชุม การสัมมนา การปฐมนิเทศ เป็นต้น

2. การบริหารแผน กระบวนการ และเครื่องมือ กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการนิเทศงาน การกำหนด วันและเวลา ของแผนการนิเทศร่วมกันระหว่างผู้บริหารทุกระดับเพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อน ให้ผู้บริหารแต่ละระดับทำความเข้าใจแผนการนิเทศของตนที่วางแผนไว้ทั้งรายสัปดาห์ รายเดือน ประชุมร่วมกันเพื่อระดมสมอง ตรวจสอบ แผนการนิเทศที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติจริง

3. คุณสมบัติผู้นิเทศงาน ในประเทศที่มีกฎหมายวิชาชีพสังคมสงเคราะห์มักกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้การนิเทศจะต้องเป็นมีใบประกอบวิชาชีพเช่นเดียวกับประเทศไทย สภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ได้กำหนดให้ผู้ที่จะเป็นผู้นิเทศต้องมีใบประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ นอกจากนี้หลายประเทศกำหนดว่าผู้ให้การนิเทศต้องมีความรู้ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในกลุ่มเป้าหมายที่ผู้รับการนิเทศปฏิบัติงาน เอาใจเขามาใส่ใจเรา เชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติ เป็นผู้สนับสนุน ยืดหยุ่น เน้นการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา แปลความหมายของปัญหาได้ดี นานับถือ ติดตามการนิเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ทักษะที่สำคัญของผู้ให้การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์ หัวใจสำคัญคือการเป็นกระจุกสะท้อนการปฏิบัติงานให้กับผู้รับการนิเทศ การเป็นผู้สอนงาน เสมือนเพื่อนร่วมทาง ทักษะการเยี่ยมบ้าน การติดตาม

5. การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และการประเมินจากผู้ใช้บริการ



รูปแบบการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์

การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์มีรูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ (1) การนิเทศงานในหน่วยงานระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (2) การนิเทศงานนักศึกษาสังคมสงเคราะห์ฝึกภาคปฏิบัติตามหลักสูตร และ (3) การนิเทศงานระหว่างหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ

ซึ่งในแต่ละรูปแบบดังกล่าวมีวิธีการที่มักนำมาใช้ (Tanuja A: 2021) เช่น

1. การนิเทศงานรายบุคคล กรณีนี้ หัวหน้างานเป็นผู้สังเกตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานร่วมวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ นำไปสู่การแก้ไข เพื่อให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การนิเทศงานแบบกลุ่ม โดยชี้แนวคิดงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน เน้นการแบ่งปันปัญหาและประสบการณ์ (Kadushin & Harkness, 2002)

3. การนิเทศงานโดยการรายงานผ่านการประชุม Conference: ผู้ปฏิบัติงานเตรียมรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ (รายสัปดาห์ รายเดือน หรือรายปี)

4. การนิเทศงานผ่านการโทรคมนาคม เป็นวิธีการสื่อสารสมัยใหม่ เช่น โทรศัพท์ อีเมล การประชุมผ่านวิดีโอ และการนิเทศงานออนไลน์ ผ่านระบบ zoom, MS team, google meet, team link เป็นต้น ช่วยให้หัวหน้างานนิเทศงานผู้ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เพื่อให้การสนับสนุนและช่วยเหลือตามความจำเป็นที่เกิดขึ้น

บทบาทหน้าที่ของการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์

สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ออسترเลียได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของการนิเทศ

งานสังคมสงเคราะห์ (AASW, 2014:3) ครอบคลุม 3 ด้านดังนี้

1. ด้านการศึกษา การนิเทศงานเป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและทักษะของนักสังคมสงเคราะห์ในระหว่างที่ปฏิบัติงาน ผู้ให้การนิเทศต้องมีการระบวนการสำรวจ สะท้อนกลับทักษะ ความรู้ความสามารถ จรรยาบรรณ การปฏิบัติงานของผู้รับการนิเทศเพื่อให้เข้าใจผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะและ เข้าใจและประยุกต์ใช้องค์ความรู้และทักษะเพื่อให้ผลลัพธ์ของบริการดีขึ้น การนิเทศงานยังทำให้ทั้งผู้ให้การนิเทศและผู้รับการนิเทศมีโอกาสทบทวนตนเอง สะท้อนคิดและวิพากษ์ตนเองในฐานะนักสังคมสงเคราะห์ที่มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างเป็นพลวัตในระดับบุคคลและระดับที่กว้างขึ้น เช่นนโยบาย หรือโครงสร้างสังคม การเรียนรู้ซึ่งเกิดการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะใหม่นั้น เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาของการติดตามนิเทศหรือตลอดการอยู่ในความสัมพันธ์ของการนิเทศประสบการณ์การนิเทศงานฝึกภาคปฏิบัติ

2. การสนับสนุน การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์เป็นการตระหนักถึงผลกระทบจากการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการทำหน้าที่นั้น การนิเทศงานเป็นพื้นที่โอบอุ้มความรู้สึก อารมณ์ที่เกิดขึ้นกับนักสังคมสงเคราะห์ และผลกระทบของอารมณ์ความรู้สึกเหล่านั้นจะมีผลต่อการปฏิบัติงานต่อไปด้วยเช่นกัน ผู้ให้การนิเทศต้องมีกลยุทธ์หรือวิธีการที่ช่วยเหลือหรือแนวทางในการจัดการกับปฏิกิริยาอารมณ์ ความรู้สึก และการดูแลตนเอง การนิเทศงานเป็นการสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นที่จะก้าวข้ามสถานการณ์เหล่านั้น และเกิดการเรียนรู้ต่อไป

3. การบริหารจัดการ การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์มุ่งเน้นมาตรฐานการปฏิบัติงานภายใต้บริบทขององค์กรที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นต่อบริการด้วยการบริหารจัดการให้นักสังคมสงเคราะห์ที่รับ



การนิเทศสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและผลสำเร็จ การนิเทศจะต้องช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์เข้าใจและรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่และจรรยาบรรณของตนเองตามมาตรฐานองค์กรและมาตรฐานวิชาชีพ ดังนั้นจึงต้องมีการจัดการมอบหมายภาระหน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน มิให้มีภาระงานหนักเกิน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในแง่กฎระเบียบขององค์กรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมตลอดระยะเวลาของการนิเทศงาน

การประยุกต์ใช้การนิเทศงานกับการฝึกภาคปฏิบัติ

ในปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนสังคมสงเคราะห์ทั้งหมด 7 สถาบัน แต่ละสถาบันให้ความสำคัญกับการฝึกภาคปฏิบัติควบคู่กับการเรียนภาคทฤษฎี สำหรับตัวอย่างคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2565) มีการฝึกภาคปฏิบัติประกอบด้วย การฝึกภาคปฏิบัติในระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท ในระดับปริญญาตรี หมวดวิชาภาคปฏิบัติซึ่งมีระยะเวลาการฝึกมากกว่า 1,000 ชั่วโมง ได้แก่ การฝึกภาคปฏิบัติ 1 การฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและกลุ่ม จำนวน 320 ชั่วโมง การฝึกภาคปฏิบัติ 2 การฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ชุมชน จำนวน 360 ชั่วโมง และการฝึกปฏิบัติ 3 การฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ตามความสนใจเฉพาะด้าน จำนวน 560 ชั่วโมง สำหรับระดับปริญญาโท ประกอบด้วย การฝึกภาคปฏิบัติการบริหารสวัสดิการสังคม จำนวน 800 ชั่วโมง โดยมีการนิเทศงานเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการฝึกภาคปฏิบัติ การนิเทศงานไม่เฉพาะแต่เป็นการติดตามดูแลการฝึกของนักศึกษาเพื่อให้ นักศึกษามีความรับผิดชอบและเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตให้ดีขึ้นเท่านั้น แต่

ยังสะท้อนสมรรถนะการทำงานของผู้นิเทศงานเอง และผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกภาคปฏิบัติในฐานะหุ้นส่วนในการสอนงาน (Coaching) ของนักศึกษาด้วย เปรียบเสมือนการ “ให้พลัง” “เพิ่มพลัง” และ “เป็นพลังต่อพลัง” ระหว่างกันด้วย ดังนั้นการนิเทศงานจึงเป็นเส้นทางที่สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ศาสตร์และศิลป์ โดยอาจารย์นิเทศงานการฝึกภาคปฏิบัติจะต้องมีองค์ความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการนิเทศงาน นักศึกษา ตลอดจนมีการใช้กระบวนการ วิธีการเครื่องมือการนิเทศงาน ภายใต้คุณสมบัติและหน้าที่ที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคน พัฒนาคณะ และ พัฒนาระบบการบริหารงานอย่างบูรณาการควบคู่กันไปด้วย ดังนี้

1) กระบวนการการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์

การนิเทศงานการฝึกภาคปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ เป็นกระบวนการที่มีสอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.1 ขั้นตอนก่อนการนิเทศงาน

เมื่อผู้นิเทศงานได้รับมอบหมายจากนโยบายให้มีการนิเทศงานนักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติ สิ่งที่ผู้นิเทศงานคำนึงถึงและตั้งข้อสังเกต คือ (1) ผู้นิเทศมีความพร้อมอย่างไร และหน่วยงานนั้นควรเป็นหน่วยงานประจำและสอดคล้องกับความเชี่ยวชาญเฉพาะของผู้นิเทศงานหรือไม่ เพื่อให้เกิดความเข้าใจงานในเชิงลึก หรือควรมีการเปลี่ยนหน่วยงานเป็นระยะเพื่อให้เกิดความเข้าใจในบริบทงานสังคมสงเคราะห์ระดับกว้าง (2) นโยบายลักษณะการให้บริการของหน่วยงาน (3) เป้าหมายและแผนการนิเทศงาน (4) นักศึกษาผู้รับการนิเทศเป็นใคร และมีพื้นฐานการเรียนรู้เป็นอย่างไร (5) วิธีการสอนและเครื่องมือในการนิเทศงาน

♦ การศึกษาหาข้อมูลและการประเมินเพื่อการวางแผน



- ผู้นิเทศในฐานะอาจารย์นิเทศงาน ทั้งอาจารย์ประจำคณะฯ และอาจารย์นิเทศงานในมี หน่วยงาน (อาจารย์ภาคสนาม) ต้องมีความพร้อม ของตนเองเป็นลำดับแรก เพราะมีความเชื่อมั่นว่าใน การนิเทศงานผู้รับการนิเทศต้องได้รับประโยชน์ สูงสุด หากผู้นิเทศขาดความพร้อมทั้งทางร่างกาย และจิตใจแล้ว ก็ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่นักศึกษาได้ ซึ่งความพร้อมเหล่านี้ได้แก่ ความรัก และความใส่ใจในงาน สภาพอารมณ์ปกติพร้อมจะ สอนงาน ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและความ ต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของผู้นิเทศงาน การศึกษาตนเองจากประสบการณ์การนิเทศงานที่ ผ่านมา พบว่าการนิเทศงานของแต่ละหน่วยงานเป็น ตามความเชี่ยวชาญของผู้นิเทศงาน เพื่อส่งเสริมให้ นักศึกษาเกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ลุ่มลึกและชัดเจน ในศาสตร์ที่ตนเองศึกษา เช่น งานด้านสังคม สงเคราะห์การแพทย์ งานสังคมสงเคราะห์ครอบครัว และเด็ก งานสังคมสงเคราะห์กระบวนการยุติธรรม งานสังคมสงเคราะห์สาธารณสุข ตลอดจนการฝึก ฝึกภาคปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ชุมชน ที่มุ่งเน้นให้ นักศึกษาเรียนรู้ชุมชนในมิติต่าง ๆ แหล่งทรัพยากร ในชุมชน สามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายในชุมชน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการได้

- การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย ลักษณะงาน และการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่ง ศึกษาข้อมูลได้จาก website เอกสารรายงาน การ สัมภาษณ์ในเบื้องต้นกับอาจารย์ภาคสนาม หรือจาก การบันทึกประสบการณ์การนิเทศงานในปีที่ผ่านมา เป็นต้น

- การศึกษาข้อมูลแผนการนิเทศ อย่างละเอียดโดยวิธีการศึกษาคู่มือการฝึก ฝึกภาคปฏิบัติให้เกิดความชัดเจน และการแลกเปลี่ยน เรียนรู้การประจักษ์ร่วมกันระหว่างอาจารย์นิเทศงาน อาจารย์ภาคสนามและนักศึกษา

- การศึกษาข้อมูลพื้นฐานของ นักศึกษา ทั้งประวัติส่วนตัว ประวัติการเรียน ความ คาดหวังของนักศึกษาในแบบประวัตินักศึกษาก่อน การฝึกภาคปฏิบัติ ซึ่งพบว่านักศึกษามีพื้นฐาน ทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ที่แตกต่างกันและ พื้นฐานการเรียนรู้แตกต่างกัน แต่มีใจรักในงานสังคม สงเคราะห์

- การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการ สอนงานที่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและนักศึกษา ผู้รับการนิเทศ ตลอดจนการศึกษาช่องทางการ สื่อสาร อุปกรณ์ เครื่องมือที่จะต้องใช้อุปกรณ์ การ ฝึกภาคปฏิบัติ แผนการนิเทศงาน แบบบันทึกการ นิเทศงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานของนักสังคม สงเคราะห์ มาตรฐานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ การแพทย์ มาตรฐานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ จิตเวช เป็นต้น

• การวางแผนเพื่อการนิเทศงาน

- ผู้นิเทศงานมีการเตรียม แผนการนิเทศ ซึ่งการนิเทศงานฝึกภาคปฏิบัติ 1 กำหนดให้มีการนิเทศงาน 3 ครั้งในระยะเวลาการฝึก 45 วัน ในขณะที่การฝึกภาคปฏิบัติ 2 และการฝึก ฝึกภาคปฏิบัติในระดับปริญญาโท (ฝึกฯ1) ใช้ระยะเวลา เช่นเดียวกับฝึกภาคปฏิบัติ 1 คือ 45 วัน เนื่องจาก เป็นการฝึกภาคปฏิบัติช่วงฤดูร้อน การเข้าพื้นที่เพื่อ ติดตามนิเทศงานนักศึกษาจำนวน 3 ครั้ง ๆ ละ 3-5 วัน สำหรับการฝึกภาคปฏิบัติ 3 มีระยะเวลาการฝึก 4 เดือนของภาคการเรียนที่ 2 กำหนดให้มีการนิเทศ งาน 4 ครั้ง ดังนั้นแผนการนิเทศงานนักศึกษาจึง สามารถแบ่งออกได้คือ ระยะแรก การศึกษาเกี่ยวกับ หน่วยงาน การให้บริการ ระยะที่สอง การ ประยุกต์ใช้กระบวนการ วิธีการ หลักการ และทักษะ ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ และระยะที่สาม การติดตามและประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติและ เขียนรายงาน ดังนั้นผู้นิเทศงานต้องมีการเตรียม ความพร้อมด้วยการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์



กลุ่มเป้าหมาย วันเวลาและวิธีการดำเนินการ โดยเฉพาะด้านองค์ความรู้ ทักษะ ตลอดจนเครื่องมือ ในการนิเทศความร่วมมือ เพื่อให้การนิเทศงานมี ทิศทางที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หลังจากนั้นผู้ นิเทศงานประสานงานกับอาจารย์ภาคสนามและ ผู้รับการนิเทศคือนักศึกษา เพื่อการนิเทศงานต่อไป

1.2) ขั้นตอนการดำเนินการนิเทศงาน

- ผู้นิเทศงาน (อาจารย์ในคณะฯ) เข้า พบผู้บริหารและอาจารย์ภาคสนามของหน่วยงาน เพื่อแนะนำตัว กรณียกในหน่วยงาน หากเป็นการ นิเทศงานออนไลน์ นอกจากเรียนเชิญอาจารย์ ภาคสนามเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับ นักศึกษาและอาจารย์นิเทศงานของคณะฯ แล้ว อาจ มีการเรียนเชิญหัวหน้างาน เพื่อเข้าร่วมรับฟัง ความก้าวหน้าการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษา และ ให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการฝึกของนักศึกษา ต่อไป

- การพบผู้รับการนิเทศหรือนักศึกษา เริ่มจากการสร้างสัมพันธภาพ ทักทาย สร้าง บรรยากาศให้เกิดการผ่อนคลายมีความเป็นกันเอง โดยเฉพาะการนิเทศงานครั้งแรก อาจพูดคุยอย่างไม่ เป็นทางการได้ถามทุกข์สุข ยังไม่เน้นเนื้อหาของงาน เป็นหลัก

- รับฟังปัญหาต่าง ๆ จากนักศึกษา ไม่ว่าเรื่องนั้นจะเป็นการปฏิบัติงานหรือเรื่องส่วนตัว การสังเกต ทั้งคำพูดและกิริยาท่าทางขณะที่พูดคุย หรือระหว่างที่ นักศึกษากำลังปฏิบัติงานกับ ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานสังคม สงเคราะห์ที่เกิดจากความเต็มใจ

- ผู้นิเทศงานทำหน้าที่เป็นสื่อกลาง ระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ภาคสนาม ไม่ตัดสิน ต่อปัญหาที่เกิดขึ้น แต่นำปัญหาและอุปสรรคของ ข้อมูลที่ได้รับกลับไปหารือกับอาจารย์ภาคสนามเพื่อ

แก้ไขปัญหาร่วมกัน เพราะอาจารย์ภาคสนามคือ ผู้ดูแลนักศึกษาโดยตรง

- ผู้นิเทศงานหาวิธีการให้คำแนะนำ อย่างประนีประนอมหากพบข้อผิดพลาดในการ ปฏิบัติงาน ไม่ควรตำหนิตัวตนเอง

- ผู้นิเทศงานใช้เทคนิคต่างๆ เช่น การสอนงาน การให้คำปรึกษา การสร้างแรงจูงใจ ในการทำงาน การเสริมพลัง หรือสนับสนุน เอื้ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สามารถกระทำได้

- ผู้นิเทศงาน นักศึกษาและอาจารย์ ภาคสนามมีเวลาพบกันเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ตามแผนการนิเทศงานอย่างสม่ำเสมอและเปิด โอกาสให้นักศึกษาได้พูดถึงปัญหาและวิธีการแก้ไข ปัญหาและปฏิบัติต่อปัญหาของตนเองอย่างเหมาะสม

- ผู้นิเทศงานพบกับทีมสหวิชาชีพ หรือผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษา เพื่อเข้าใจในบริบทของการฝึกภาคปฏิบัติและ เชื่อมโยงบริการให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของ นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ผู้นิเทศงานสรุปผลการนิเทศงาน ให้กับผู้บริหารหน่วยงานรับทราบ

1.3 ขั้นตอนหลังการนิเทศงาน

- ผู้นิเทศงานรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากการนิเทศ บันทึก หากพบประเด็นที่ต้องการ หารือ นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการฝึกฯ เพื่อหา แนวทางแก้ไขปัญหานั้น

- ประชุมร่วมกับทีมนิเทศงานใน คณะฯและอาจารย์ภาคสนามเพื่อประเมินผลและ สรุปผลการนิเทศงาน ตามเกณฑ์การประเมินในคู่มือ การฝึกภาคปฏิบัติ

กล่าวโดยสรุป จากตัวอย่างการนิเทศงาน การฝึกภาคปฏิบัติของคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และสวัสดิการสังคมไทย มีนโยบาย ระบบ และ กระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนตามวัตถุประสงค์

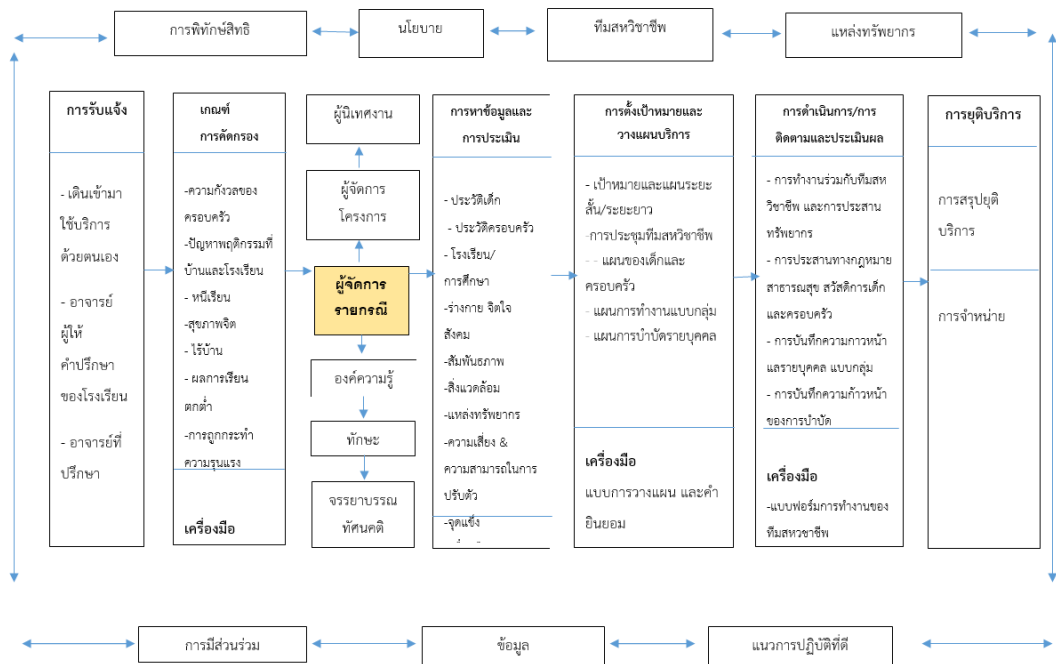
ของหลักสูตรทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษา ซึ่งในต่างประเทศการนิเทศงานการฝึกภาคปฏิบัติ เป็นนโยบายที่สถาบันการศึกษาสังคมสงเคราะห์และหน่วยงานปฏิบัติงานร่วมกันมาในหลายทศวรรษ ดังนี้

การประยุกต์ใช้การนิเทศงานการฝึกภาคปฏิบัติในต่างประเทศ

การนิเทศงานในหน่วยงานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ในต่างประเทศ เป็นนโยบายและขอบข่ายงานที่ปรากฏอยู่ในระบบและกระบวนการปฏิบัติงานชัดเจน โดยเฉพาะการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษาในองค์กร San Diego Youth Services รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นหน่วยงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ซึ่งองค์กรให้ความสำคัญทั้งการนิเทศงานบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและการนิเทศงานนักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติ การฝึกภาคปฏิบัติเน้นการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์คลีนิกเชิงลึกให้กับนักศึกษาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ ระดับปริญญาโท ของโรงเรียนสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยแซนดิเอโก (San Diego State University) ซึ่งขอยกตัวอย่างการฝึกภาคปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนหรือเรียกว่า หน่วย Family Resources Center (FRC) เป็นหน่วยที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐแห่งหนึ่งชื่อว่า El Cajon valley high

school เกรด 9-12 (ม.3-ม.6) ตั้งอยู่ในเมือง El Cajon ซึ่งเป็นเมืองหนึ่งในเทศมณฑลแซนดิเอโก (San Diego County) มีนักเรียนจำนวน 1,795 คน ครูจำนวน 85 คน อาจารย์ผู้ให้คำปรึกษาจำนวน 5 คน และบุคลากรของโรงเรียนจำนวน 55 คน ความพิเศษของโรงเรียนนี้ที่แตกต่างจากโรงเรียนอื่นในละแวกเดียวกันคือ โรงเรียนมีนโยบายดูแลนักเรียนด้วยกระบวนการปฏิบัติงานของวิชาชีพ เนื่องจากผู้เรียนมีความหลากหลายของเชื้อชาติ และวัฒนธรรม ครึ่งหนึ่งของโรงเรียนนับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งอพยพมาจากประเทศอิรัก ความซับซ้อนของปัญหาและความต้องการจึงมีมากตามลำดับ โรงเรียนจึงประสานความร่วมมือกับองค์กร San Diego Youth Services เพื่อส่งบุคลากรมาประจำที่โรงเรียนในแผนก FRC จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมาประจำ 2 คน และเพื่อให้การบริหารเกิดประสิทธิภาพกับการให้บริการนักเรียน หน่วย FRC จึงเป็นแหล่งฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษา และใช้ระบบการจัดการรายกรณี (Case management) ในการให้บริการ การปฏิบัติงานของนักศึกษาจึงเปรียบเสมือนเป็นผู้จัดการรายกรณีที่ต้องให้บริการกับนักเรียนที่ประสบปัญหาซับซ้อนตั้งแต่ต้นทาง ระหว่าง และปลายทางอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งนักเรียนสามารถปรับตัวและใช้ชีวิตได้อย่างปกติ (ข้อมูลจากการฝึกภาคปฏิบัติ ณ San Diego Youth Services: 2016) ดังปรากฏในภาพ

แผนภาพที่ 2 แสดงกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการรายกรณีที่ใช้วิธีการนิเทศงาน



กระบวนการดำเนินงาน การปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณีนอกจากการทำหน้าที่ภายในโรงเรียน และหน่วยงาน San Diego Youth Services แล้วยังทำหน้าที่ประสานกับหน่วยงานภายนอกดังที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้ให้นักเรียนที่ประสบปัญหาได้รับการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการในรูปแบบของทีมสหวิชาชีพคือ ดำรวจ โดยจะมาปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดอยู่หน้าโรงเรียนในช่วงเช้าและช่วงเย็นของทุกวัน หากเกิดเหตุตำรวจซึ่งมีอำนาจตามกฎหมายจะดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อระงับเหตุและส่งเด็กไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย ตลอดจนการเยียวยาทางด้านจิตใจ เป็นต้น สำหรับกระบวนการให้บริการการจัดการรายกรณี โดยใช้วิธีการนิเทศงานร่วมกำกับดูแล สอนงาน ตลอดจนการสนับสนุนทางด้านจิตใจมีดังนี้

1) ขั้นแรกรับและคัดกรอง การปฏิบัติงานในโรงเรียน นักเรียนบางรายเดินเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ทรัพยากรครอบครัวด้วยตนเอง บางรายได้รับการส่งต่อมาจากผู้ให้คำปรึกษาประจำโรงเรียน ครูที่ปรึกษา บางรายตำรวจส่งต่อมาให้

2) การประเมิน ผู้จัดการรายกรณีหาข้อมูลเพิ่มเติมอย่างละเอียดด้วยการใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ ประวัตินักเรียน ประวัติครอบครัว สัมภาษณ์สภาพภายในครอบครัว พร้อมการประเมินสภาพปัญหาด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมของเด็ก จุดแข็งของเด็กและครอบครัว ความเสี่ยง รวมถึงการประเมินแหล่งทรัพยากร โดยใช้แบบฟอร์มการประเมิน กรณีที่นักเรียนมีสภาพปัญหาซับซ้อน ผู้จัดการรายกรณีจะทำงานร่วมกับผู้ให้คำปรึกษาของโรงเรียนและเชิญทีมสหวิชาชีพภายนอกและครอบครัวเด็กมาร่วมกันประชุมเพื่อประเมินและวางแผนการให้ความช่วยเหลือต่อไป



3) การวางแผน ผู้จัดการรายกรณีวางแผนร่วมกับเด็กและครอบครัวตามการประเมินสภาพปัญหา บางรายทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพภายนอก โดยการวางแผนมีการกำหนดเป้าหมายของแผน โดยใช้เครื่องมือแบบฟอร์มการวางแผนให้บริการ ซึ่งแผนประกอบด้วยแผนระยะสั้น ผู้จัดการรายกรณีจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่เด็กและครอบครัว และการเข้าร่วมกิจกรรมที่ ผู้จัดการรายกรณีกำหนดตามโปรแกรมการให้บริการของศูนย์ทรัพยากรครอบครัว แต่หากปัญหาของเด็กมีความซับซ้อน จะเป็นการให้บริการในระยะยาว การให้บริการอาจไม่ได้ต่อเนื่องในศูนย์ทรัพยากรครอบครัว แต่จะประสานไปยังแหล่งทรัพยากรอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอกเพื่อให้เด็กได้รับบริการจากผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น ๆ อย่างเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เด็ก

4) การดำเนินการ ผู้จัดการรายกรณีนอกจากทำหน้าที่ในการเชื่อมประสานกับแหล่งทรัพยากรอื่นๆ เพื่อให้เด็กได้รับบริการแล้ว ผู้จัดการรายกรณียังทำหน้าที่ให้คำปรึกษา และเป็นผู้นำกิจกรรมในโปรแกรมที่จัดขึ้น เช่น กลุ่มศิลปบำบัด กลุ่มกุญแจสู่ความสำเร็จ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันหากมีผู้ร่วมให้บริการอื่น ๆ ผู้จัดการรายกรณีต้องบันทึกความก้าวหน้าจากการให้บริการของทีมสหวิชาชีพอื่น ๆ ด้วยเพื่อรับทราบว่าเด็กได้รับบริการอะไร อย่างไรและมีพัฒนาการอะไรที่เกิดขึ้นกับเด็กบ้าง เพื่อให้ผู้จัดการรายกรณีนำมาพัฒนาแผนให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ

5) การติดตาม ผู้จัดการรายกรณีจะทำการติดตามด้วยการนัดหมายเด็กให้มาพบเป็นระยะ หรือใช้การโทรศัพท์คุยกับผู้ปกครอง หรือเชิญผู้ปกครองมาโรงเรียน และการติดตามการปฏิบัติงานของทีมสหวิชาชีพโดยการไปพบ หรือการโทรศัพท์ รวมทั้งการส่งข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น หากนักเรียนและครอบครัวสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติแล้ว ผู้จัดการ

รายกรณีจะนัดเด็กมีระยะเวลาที่ห่างออกไปจนกระทั่งยุติการให้ความช่วยเหลือ

6) การประเมินผล ผู้จัดการรายกรณีประเมินการปฏิบัติงานของตนเองร่วมกับผู้จัดการโครงการ และผู้นิเทศงานของหน่วยงาน รวมถึงการบันทึก รายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อนำสู่การประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และพัฒนาการให้บริการต่อไป

7) การยุติบริการ เมื่อพฤติกรรมนักเรียนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ครอบครัวกลับมาทำหน้าที่ได้ตามศักยภาพ ผู้จัดการรายกรณีจะนัดหมายกับเด็กห่างขึ้น และแจ้งให้นักเรียนและผู้ปกครองทราบ รวมถึงการมอบเกียรติบัตรการเข้าร่วมโปรแกรมได้อย่างต่อเนื่อง และเขียนรายงานสรุปเหตุผลการยุติบริการ

ในกระบวนการปฏิบัติงานเหล่านี้ได้มีการจัดระบบการนิเทศงานอย่างชัดเจน และมีมาตรฐานการนิเทศงานในการกำกับดูแลความเป็นวิชาชีพ ซึ่งผู้นิเทศงานต้องมีคุณสมบัติด้านการศึกษาทางสังคมสงเคราะห์หรือเกี่ยวข้อง หรือได้รับการอบรมการเป็นผู้นิเทศงาน โดยมีอาจารย์ผู้สอนในคณะฯ ร่วมดูแล แต่จะให้มอบหมายให้อาจารย์ภาคสนามเป็นหลัก เพื่อนิเทศงานแก่นักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติใน FRC โดยเฉพาะภายใต้หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานตรง 2 ปีและ 4 ปี จำนวน 60 หน่วยกิต มีคู่มือ เครื่องมือ และการประเมินผลผ่านคู่มือการฝึกภาคปฏิบัติ ทั้งนี้การนิเทศงานประกอบด้วยการนิเทศงานใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ

1) ด้านการให้การศึกษ สอนงานในขั้นตอนการปฏิบัติงาน การฝึกทักษะต่าง ๆ โดยผู้จัดการโครงการ ด้วยวิธีการสอนงานรายบุคคล และการใช้การประชุมรับฟังแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

2) การให้การสนับสนุนทางด้านจิตใจแก่นักศึกษา โดยนักจิตวิทยาวิชาชีพ หากนักศึกษาเกิด



ภาวะทางด้านจิตใจ เช่น ความคับข้องใจ ความสับสน ท้อแท้ รู้สึกผิด เป็นต้น สำหรับระยะเวลาการนิเทศ จัดขึ้นเดือนละ 2 ครั้ง (1 ครั้ง: 15 วัน) หรือขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับการนิเทศงาน โดยผ่านการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลุ่มไม่เกิน 3 คน เพื่อให้ผู้รับการนิเทศหรือนักศึกษาฝึกงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ยังมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในทีมงานกรณีมีความยุ่งยากซับซ้อนในทุกสัปดาห์ และ ทุกวันศุกร์ของสัปดาห์จะมีการพบปะแลกเปลี่ยน รวมถึงการระบายความรู้สึกจากการปฏิบัติงานด้วย และการแลกเปลี่ยนทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดี นำไปสู่การพัฒนาการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายได้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น อาจกล่าวได้ว่า การนิเทศงานในต่างประเทศมีความชัดเจนและให้ความสำคัญต่อการนิเทศงาน ทั้งทางด้านองค์ความรู้ ทักษะ และในขณะเดียวกันมีระบบการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากนักจิตวิทยาวิชาชีพ เพื่อดูแลนักศึกษาฝึกงานประสบความสำเร็จได้อย่างเต็มความภาคภูมิบรรลุตามเป้าหมายของหลักสูตร

บทสรุป

จากบทเรียนการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์ในการฝึกภาคปฏิบัติของคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติกับหน่วยงานฝึกภาคปฏิบัติ และหน่วยงาน San Diego Youth Services ของประเทศสหรัฐอเมริกา พบประเด็นซึ่งเป็นบทสรุปที่สำคัญดังนี้

1) การนิเทศงานเป็นการเสริมสร้างทักษะชีวิตให้แก่นักศึกษา จากประสบการณ์การนิเทศพบว่า นอกจากการนิเทศงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์แล้ว การพัฒนาคนยังเป็นประเด็นที่ผู้นิเทศงานมีความตระหนักอยู่เสมอ เพราะในระหว่างการพัฒนา

ภาคปฏิบัตินักศึกษาต้องมีการปรับตัวกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน กับกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งนักศึกษาบางรายยังนำพาปัญหาความไม่สบายใจส่วนตัวมาปะปนกับการปฏิบัติงานส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันปัญหาของนักศึกษายังมีความซับซ้อนเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกับปัญหาที่หลากหลาย ดังนั้นผู้นิเทศงานต้องแสดงความเข้าใจ โอบอ้อมความรู้สึก ให้ความเห็นอกเห็นใจ เสริมพลัง ให้คำปรึกษาที่นอกเหนือจากการครองงาน มาเป็น การครองตนร่วมด้วย เพื่อให้สามารถจัดการกับปัญหาและดูแลตนเองในระยะยาวได้ ซึ่งการให้ความสำคัญทางด้านจิตใจของนักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติในต่างประเทศจะให้ความสำคัญอย่างมาก โดยส่งเสริมให้นักจิตวิทยาประจำหน่วยงาน เพื่อทำหน้าที่ด้านการนิเทศงานเพื่อสนับสนุนด้านจิตใจโดยเฉพาะ

2) การนิเทศงานคือการแบ่งปันและส่งเสริมองค์ความรู้ใหม่แก่บุคลากรในหน่วยงาน ในหลายครั้งพบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับอาจารย์ผู้นิเทศงาน โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับองค์ความรู้ ทฤษฎี หรือเครื่องมือการปฏิบัติงานใหม่ ๆ

3) การนิเทศงานคือการสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการของผู้นิเทศ หลายต่อหลายครั้งที่ผู้นิเทศถูกกระตุ้นทางความคิดจากอาจารย์ภาคสนามและนักศึกษา ข้อท้าทายจากสภาพปัญหาของผู้ใช้บริการที่นับวันจะมีความสลับซับซ้อนตามสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ความต้องการในการใช้เทคนิคทักษะและวิธีการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายจึงมีมากขึ้น อาจารย์ภาคสนามหลายท่านมีประสบการณ์การทำงานสูง ผู้นิเทศย่อมได้เรียนรู้จากการปฏิบัติอย่างเต็มที่ แต่ในขณะเดียวกันผู้นิเทศก็ต้องกลับมาตั้งหลัก ทบทวน ศึกษาค้นคว้าทั้งจากตำรา บทความ สื่อออนไลน์ การเข้ารับการอบรมสัมมนา หรือการขอคำปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์นั้นๆ



4) การนิเทศงานคือการให้ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ เป้าหมายของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์คือการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเปลี่ยนแปลงมีความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาของตนเองได้ การนิเทศงานจึงเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดแนวทางด้านองค์ความรู้ ทักษะและเทคนิคการปฏิบัติงานแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม ในหลายครั้งที่นักศึกษาเรียนภาคทฤษฎีในชั้นเรียน แต่ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้หรือนำไปใช้ได้แต่ไม่ทราบว่าเป็นการใช้หลักทฤษฎีทางสังคมสงเคราะห์ ผู้นิเทศจึงต้องใช้เทคนิคการสังเกตแบบมีส่วนร่วมขณะที่นักศึกษาปฏิบัติงาน

5) การนิเทศงานทำให้เกิดเครือข่ายทางวิชาการ ในช่วงระยะเวลาการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษาในหน่วยงาน อาจมีนักศึกษาสังคมสงเคราะห์จากมหาวิทยาลัยอื่นเข้าฝึกปฏิบัติในระยะเวลาเดียวกัน นอกจากนักศึกษาจะมีเพื่อนร่วมวิชาชีพเพิ่มมากขึ้นแล้ว ผู้นิเทศงานและนักศึกษายังได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งจากนักศึกษาและอาจารย์นิเทศงานจากสถาบันอื่น โดยเฉพาะในช่วงของการสรุปผลการฝึกภาคปฏิบัติ นักศึกษาต้องนำเสนอกรณีศึกษาหรือผลการดำเนินโครงการหน่วยงานบางแห่งจะจัดให้นักศึกษานำเสนอผลงานพร้อมกัน และเชิญอาจารย์จากทั้งสองสถาบันร่วมรับฟังและให้ข้อคิดเห็นแก่นักศึกษาทุกคน ซึ่งทำให้นักศึกษาและผู้นิเทศได้ประสบการณ์ องค์ความรู้ และข้อคิดเห็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในการเรียนการสอน และทำให้ทั้งสองสถาบันเกิดเครือข่ายทางวิชาการมากขึ้น

6) การนิเทศงานในยุคปัจจุบันด้วยการใช้ออนไลน์ เป็นความท้าทายที่ทำให้ผู้นิเทศงาน นักศึกษาและอาจารย์ภาคสนามเรียนรู้การอยู่ในโลกยุคดิจิทัล การเตรียมความพร้อมก่อนการนิเทศ การเตรียมด้านองค์ความรู้ และทัศนคติที่ดีต่อการใช้สื่อ

ออนไลน์ต่าง ๆ อุปกรณ์ ความพร้อมของสัญญาณเครื่องมือต่าง ๆ การใช้ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ การสะท้อนความรู้สึกและการรับรู้ความรู้สึกผ่านออนไลน์ นับเป็นสิ่งจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการได้พบกัน รวมถึงการได้เรียนรู้เทคนิควิธีการทำงานผ่านออนไลน์ได้อย่างไม่มีขีดจำกัด

7) การนิเทศงานที่เกิดผลลัพธ์แก่ผู้รับการนิเทศอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ต้องมีการเตรียมความพร้อม ศึกษานโยบาย การจัดทำแผน คู่มือเครื่องมือการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ตลอดจนผู้ให้การนิเทศในคณะฯควรเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในงานนั้น ๆ อย่างชัดเจน และหน่วยงานฝึกภาคปฏิบัติสามารถให้การนิเทศงานได้ทั้งทางด้านองค์ความรู้ และการสนับสนุนทางด้านจิตใจ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะต่อการแนวทางการพัฒนาการนิเทศงานทางสังคมสงเคราะห์

1) ด้านนโยบายและการกำหนด

เป้าหมายขององค์กร สถาบันการศึกษาควรมีผลักดันให้เกิดมาตรฐานด้านการนิเทศงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น เพราะการนิเทศงานเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษา หรือแม้แต่ว่าผู้ปฏิบัติงานก็ตาม จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาฝึกงานและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อการให้บริการต่อผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

2) ด้านคุณสมบัติของผู้นิเทศงาน ควร

เป็นผู้มีองค์ความรู้ มีทักษะ และประสบการณ์ด้านศาสตร์ทางสังคมสงเคราะห์ หรือศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและควรได้รับการฝึกฝนด้านการนิเทศงาน โดยเฉพาะอาจารย์ที่ไม่ได้จบทางการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ควรมีการพัฒนาศักยภาพในด้านนี้ รวมถึงผู้จบสังคมสงเคราะห์หรือศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก็ควรได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการ



นิเทศงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของหลักสูตรและมาตรฐานทางวิชาชีพ

3) การนิเทศงานการฝึกภาคปฏิบัติ ควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนทางด้านจิตใจเหมือนการส่งเสริมด้านองค์ความรู้ ทักษะและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันผลกระทบจากการการเปลี่ยนแปลง ส่งผลกระทบต่อความซับซ้อนของปัญหาผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการอย่างนักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติต้องถึงพร้อมในทุกด้าน และความเข้มแข็งทางด้านจิตใจจะเป็นวัคซีนป้องกันให้นักศึกษามีวุฒิภาวะที่จะดูแลตนเองให้ผ่านพ้นอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ ดังนั้นผู้นิเทศงานต้องมีทักษะด้านการสนับสนุนทางจิตใจที่เพียงพอและเหมาะสมด้วย

3) ด้านการติดตามประเมินผลผลลัพธ์การเรียนรู้ การประเมินผล ควรมีการพัฒนาเครื่องมือให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่ได้ปฏิบัติ โดยส่วนใหญ่การนิเทศงานของไทย จะประเมินจากการอ่าน

รายงานบันทึกประจำวัน สังเกต และสัมภาษณ์ และประเมินครั้งเดียวเมื่อนักศึกษาใกล้จะฝึกภาคปฏิบัติครบตามเวลาที่กำหนด แต่อาจจะยังขาดเครื่องมือการนิเทศในระหว่างการฝึกภาคปฏิบัติ ทั้งแบบสัมภาษณ์ และเครื่องมือการสังเกต เป็นต้น

4) การนิเทศงานผ่านออนไลน์ เป็นรูปแบบหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อสถานการณ์ในปัจจุบันที่อาจปฏิบัติร่วมกับการนิเทศแบบพบหน้า ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาการนิเทศงานในหลากหลายรูปแบบเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ

5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถอดบทเรียนระหว่างสถาบันการศึกษาที่มีการสอนสังคมสงเคราะห์ในประเด็นต่าง ๆ โดยเฉพาะการนิเทศงานฝึกภาคปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยสร้างมาตรฐานและความเข้มแข็งของสถาบันเครือข่ายทางวิชาการและวิชาชีพมากขึ้น

บรรณานุกรม

- ลักขณา เสถียรสวัสดิ์. (2524). การนิเทศงานผู้ช่วยงานสวัสดิการสังคม. กรุงเทพมหานคร: สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย.
- ลักขณา เสถียรสวัสดิ์. (2524). รายงานการวิจัยเสริมหลักสูตร เรื่อง การนิเทศงานนักศึกษา. กรุงเทพมหานคร: หน่วยวิจัย คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Alfred Kadusin, Daniel Harkness.(2002). Supervision in Social Work. Fifth edition. Columbia University press. New York.
- Australian Association of Social Workers (AASW). (2000:3). Practice Standards for Social Workers: Supervision.
- Australian Association of Social Workers (AASW). (2014:3). Practice Standards for Social Workers: Supervision.
- Beddoe, L., & Maidment, J. (Eds.). (2015). Supervision in social work : contemporary issues. Routledge, Taylor & Francis Group.
- Jeane W. Anastas. (2013). Best Practice Standards in Social Work Supervision. National Association of Social Workers (NASW). Association of Social Worker Boards.



- Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). Supervision in social work (4th ed.). New York: Columbia University Press.
- Mark Hughes and Michael Wearing. (2017: 133-137). Organisations & Management in Social Work. SAGE Publications Ltd. 3rd edition.
- Michal Olah. Clinical Social Work. Bratislava, Slovak Republic, 2012
- Peace Wong. (2021). Social Work Supervision Guidelines. Social Work accreditation and advisory board. Singapore
- Tanuja A. (2021) Notes on Supervision: Mening, Objectives and Methods.
<https://www.businessmanagementideas.com/notes/management-notes/direction-and-supervision/notes-on-supervision-meaning-objectives-and-methods/5069>
- Tsui, M.-sum. (2005). Social work supervision : contexts and concepts (Ser. Sage sourcebooks for the human services series). SAGE Publications.