

บทที่ 2 งานบริการสังคม งานสวัสดิการสังคมและงานสังคมสงเคราะห์

หัวข้อ

1. งานบริการสังคม
2. งานสวัสดิการสังคม
3. งานสังคมสงเคราะห์
4. ความแตกต่างระหว่างงานบริการสังคม งานสวัสดิการสังคมและงานสังคมสงเคราะห์
แบบฝึกหัดท้ายบท

วัตถุประสงค์

หลังจากที่ได้ศึกษาบทที่ 2 แล้ว นักศึกษาสามารถ

1. อธิบายความหมายของคำว่า “งานบริการสังคม” ได้
2. อธิบายความหมายของคำว่า “สวัสดิการสังคม” ได้
3. อธิบายความหมายของคำว่า “งานสังคมสงเคราะห์” ได้
4. อธิบายความแตกต่างระหว่างงานบริการสังคม งานสวัสดิการสังคมและงานสังคมสงเคราะห์ ได้
5. รู้และเข้าใจบรรยายบรรณของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

สื่อการสอน

1. เอกสารคำสอน
2. PowerPoint Presentation

บทที่ 2

งานบริการสังคม งานสวัสดิการสังคมและงานสังคมสงเคราะห์

บทนำ

ความหมายของคำว่า “งานบริการสังคม” “งานสวัสดิการสังคม” และ “งานสังคมสงเคราะห์” นี้ ล้วนแล้วแต่เป็นคำศัพท์ทางวิชาการที่นำมาใช้ในการศึกษาสวัสดิการสังคม อย่างไรก็ตามแล้วแต่เป็นคำศัพท์ที่มักจะสร้างความสับสนและความเข้าใจผิดแก่คนส่วนใหญ่เนื่องจากคนส่วนใหญ่มักจะเข้าใจว่าคำทั้งสามคำนี้ล้วนแล้วแต่มีความหมายเหมือนกันและสามารถใช้แทนกันได้ แต่ในความเป็นจริงแล้วนั้น ความหมายของคำทั้งสามนี้ไม่ มีความเหมือนกันเท่าใดนัก ดังนั้น ในบทนี้ผู้เขียนจึงจะได้อภิปรายถึงความหมายของ “งานบริการสังคม” “งานสวัสดิการสังคม” และ “งานสังคมสงเคราะห์” รวมไปถึงหลักการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โดยทั่วไป กระบวนการของงานสังคมสงเคราะห์ วิธีการสังคมสงเคราะห์ และความแตกต่างของงานบริการสังคม งานสวัสดิการสังคมและงานสังคมสงเคราะห์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. งานบริการสังคม

ในการอภิปรายถึงความหมายของงานบริการสังคมนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านด้วยกันที่ได้ให้ความหมายของคำว่า “งานบริการสังคม” อาทิ

องค์การสหประชาชาติ (ม.ป. พ.) อ้างถึงใน ศรีทัพบทิม พานิชพันธ์ (2534) ได้ให้ความหมายของ “บริการสังคม” ไว้ว่า บริการสังคม หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างมีระเบียบ เพื่อให้บุคคลแต่ละคนสามารถปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในสังคมได้ด้วยดีและการที่จุดมุ่งหมายนี้จะสัมฤทธิ์ผลด้วยดีได้ ก็โดยการใช้เทคนิคและวิธีการที่มุ่งช่วยให้บุคคล กลุ่ม ชุมชนต่าง ๆ สามารถได้รับบริการตามความต้องการ และสามารถแก้ไขปัญหากับการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะที่กำลังเปลี่ยนแปลงในทุกลักษณะในสังคมได้ด้วยดี และโดยการดำเนินงานร่วมกันในการปรับปรุงสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมให้ดีขึ้น

ศรีทัพบทิม พานิชพันธ์ และคณะ (2534) อธิบายถึงความหมายของสวัสดิการสังคมที่ใช้ในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งมีความหมายที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือ ความหมายของ “บริการสังคม” ที่ใช้ในประเทศอังกฤษนั้น หมายถึง การจัดการบริการอย่างกว้าง ๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัยและการกินดีอยู่ดีของประชาชนและเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมมีเขาอาศัยอยู่ให้ดีขึ้น และแรงจูงใจที่สำคัญคือ การเน้นให้ประชาชนมีความตระหนักว่าทุกชุมชนย่อมจะต้องรับผิดชอบในการช่วยเหลือผู้ที่อ่อนแอกว่า และจะต้องช่วยจัดหาบริการต่าง ๆ ให้แก่บุคคลที่ไม่สามารถจัดการบริการนั้น ๆ ได้ด้วยตนเอง สำหรับความหมายของ “บริการสังคม” ที่ใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกานั้น หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่จัดให้แก่บุคคลตลอดจนครอบครัวภายใต้ความอุปถัมภ์ของสังคม ทั้งนี้รวมถึงบริการอิสระสาขาอื่น ๆ อันได้แก่ สุขภาพ อนามัย การศึกษา ที่อยู่อาศัย การประกันสังคม แก่ประชาชน

ดังนั้น บริการเหล่านี้จึงอาจจะจัดขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่า ประชาชนมีสุขภาพอนามัย การศึกษา และมีสวัสดิการที่ดีเป็นเบื้องต้น ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการใช้ชีวิตร่วมกันเป็นกลุ่มและการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละบุคคลให้ดีขึ้น เพื่อช่วยให้ประชาชนรู้จักใช้สิทธิในการบริการ และสถาบันต่าง ๆ ในสังคมได้โดยสะดวก ตลอดจนเพื่อช่วยเหลือบุคคลที่ประสบความยุ่งยากและต้องการบริการต่าง ๆ

นิคม จันทรวชิร (ม.ป. พ.) อ้างถึงใน วิภาวี กฤษณะภุมิตี (2538) อธิบายไว้ว่า บริการสังคม หมายถึง บริการที่สังคมอาจจะป็นรัฐบาล หรือเอกชน หรือทั้งเอกชนและรัฐบาลร่วมกันจัดขึ้น โดยมุ่งต่อความผาสุกและสวัสดิภาพของประชาชน ตลอดจนการป้องกันและบำบัดความเดือดร้อน ต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน ดังนั้น การบริการสังคมจึงเป็นงานหลายด้าน ที่ปฏิบัติกันในแต่ละประเทศ สำหรับประเทศไทย ไม่ใช่งานของกรมประชาสงเคราะห์แห่งเดียว แต่เป็นงานแบ่งแยกกันซึ่งดำเนินการหลายกระทรวง ทบวง กรม รวมทั้งเอกชน แต่ถ้าหากเป็นบริการที่รัฐจัดให้และบริหารโดยกระทรวง และกรมต่าง ๆ จะเรียกว่า “บริการสวัสดิการของรัฐ”

ยุพา วงศ์ไชย (2542) อธิบายไว้ในสารานุกรมทางสังคมสงเคราะห์ว่า บริการสังคม หมายถึง บริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือกลุ่มบุคคลที่เดือดร้อน ยากจน และขาดโอกาสในสังคมและคำนี้เป็นคำเดียวกับการสังคมสงเคราะห์ (Social Work) ซึ่งเป็นศัพท์ที่ใช้ทางวิชาการบริการสังคม หมายถึง บริการด้านสุขภาพอนามัย การจัดหางานและการจัดที่อยู่อาศัย เป็นต้น ทั้งนี้บริการดังกล่าวจัดโดยภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ได้

โดยสรุปงานบริการสังคม (Social Services) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่รัฐบาลหรือเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจจัดขึ้น เพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน ชุมชน และสังคม ในการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนทั้งฟื้นฟู ส่งเสริม พัฒนาบุคลิกภาพ หรือศักยภาพของบุคคลและพัฒนาสังคมโดยส่วนรวม อย่างไรก็ตาม งานบริการสังคมสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ประเภทด้วยกัน คือ (1) บริการด้านสุขภาพอนามัย (Health) (2) บริการด้านการศึกษา (Education) (3) บริการด้านที่อยู่อาศัย หรืออาคารสงเคราะห์ (Housing) (4) การประกันรายได้ (Income Maintenance) (5) การว่างจ้าง และสวัสดิการแรงงาน (Employment) และ (6) บริการสังคมทั่วไป (General Social Service) ดังนั้น จากความหมายและประเภทของงานบริการสังคมข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่างานบริการสังคมได้เกี่ยวข้องกับงานสวัสดิการสังคม และงานสังคมสงเคราะห์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศอังกฤษได้เรียกบริการสังคมทั่วไปว่า บริการสังคมที่เน้นบุคคลากร (Personal Social Service) หมายถึง บริการที่จัดให้แก่บุคคล และครอบครัวให้สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ด้วยดี และเป็นบริการที่ส่งเสริมการดำรงชีวิตร่วมกันเป็นกลุ่ม และส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละบุคคลให้ดีขึ้น ทั้งนี้โดยอาศัย เทคนิค หลักการ และวิธีการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือบุคคล กลุ่มชน และชุมชน สามารถได้รับบริการตรงตามความต้องการ บริการสังคมทั่วไปนี้ ได้แก่ บริการสวัสดิการครอบครัว และสวัสดิการเด็ก บริการสำหรับผู้สูงอายุ คนพิการและทุพพลภาพ บริการชุมชน บริการข่าวสารที่เกี่ยวกับสังคมต่าง ๆ และบริการวางแผนครอบครัว เป็นต้น

2. งานสวัสดิการสังคม

สำหรับงานสวัสดิการสังคมนั้นเป็นบริการที่ภาครัฐและภาคเอกชนได้จัดขึ้นให้กับทุกคน เพื่อให้มีการอยู่ดีกินดี และมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ผู้ที่จะได้รับบริการสวัสดิการสังคมนั้นไม่เฉพาะแต่กับกลุ่มผู้ยากจนและกลุ่มผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ ในสังคมเท่านั้น หากแต่ได้ครอบคลุมถึงกลุ่มบุคคลทั่วไปในสังคมที่มีความต้องการหรือประสบกับปัญหา และความเดือดร้อนต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งจัดได้ว่างานสวัสดิการสังคมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศได้ ทั้งนี้เพราะไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือที่รัฐใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมต่าง ๆ อันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพลเมืองและเสถียรภาพตลอดจนความมั่นคงของประเทศแล้ว ยังช่วยเสริมสร้าง พื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพลเมืองของประเทศนั้น ๆ อีกด้วย ดังรายละเอียดที่ได้อภิปรายไปแล้วโดยละเอียดในบทที่ 1

3. งานสังคมสงเคราะห์

สำหรับความหมายของ “งานสังคมสงเคราะห์” (Social Work) นั้นได้มีนักวิชาการทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้ให้ความหมายไว้ ซึ่งสามารถรวบรวมได้ดังนี้

Mary Richmon (1922) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สังคมสงเคราะห์เป็นกระบวนการที่จะพัฒนาบุคลิกภาพ โดยการปรับเข้าหากันระหว่างบุคคลต่อบุคคล และระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม

Watsan S. (1922) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับสังคมสงเคราะห์ไว้ว่า สังคมสงเคราะห์เป็นศิลปะในการแก้ไขและสร้างเสริมบุคลิกภาพใหม่ให้ดีขึ้น ในลักษณะที่ว่า บุคคลนั้น ๆ จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่เขาเป็นอยู่

Arthur E. Fink (1974) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การสังคมสงเคราะห์ เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดหาบริการ เพื่อช่วยส่งเสริมความสามารถภายในส่วนบุคคลและหน้าที่ทางสังคม (Social Functioning) ของบุคคลซึ่งใช้กับบุคคลแต่ละคนหรือเป็นกลุ่มก็ได้ คำว่า ศิลป์ (Art) หมายถึง ความเหมาะสมกลมกลืนเข้ากันได้ ส่วนศาสตร์ (Science) หมายถึง รู้ หรือ ความรู้

Herbert H. Stroup (1960) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การสังคมสงเคราะห์ คือ ความมีศิลป์ในการใช้ทรัพยากร ตลอดจนความคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุ เพื่อให้เกิดผลดีแก่การให้บริการ ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน และทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชน และนักสังคมสงเคราะห์ สามารถใช้ชีวิตการตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อที่จะให้ผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมายสามารถช่วยตนเองได้

Helen I. Clarke (1974) ศาสตราจารย์ทางสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และแห่งมหาวิทยาลัย Wisconsin ได้ให้ความหมายของ “การสังคมสงเคราะห์” ไว้ว่า การสังคมสงเคราะห์เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริการวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วยความรู้และทักษะในอันที่จะช่วยเหลือบุคคลให้มีความพึงพอใจตามความต้องการของสังคม ทั้งยังเป็นการขจัดปัดเป่าปัญหาต่าง ๆ ให้บุคคลมีการปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมได้เป็นอย่างดี

นันทนีย์ ไชยสุต (2516) อ้างถึงใน ทศนีย์ ลักษณะนิชนัชช (2534) ได้ให้ความหมายของการสังเคราะห์ไว้ว่า การสังคมสงเคราะห์ หมายถึง การจัดให้มีมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือทั้งชุมชน โดยใช้หลักทฤษฎีของการสังคมสงเคราะห์ เป็นแนวปฏิบัติ ผู้ที่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ หรือ ที่เรียกว่า “นักสังคมสงเคราะห์” จะต้องปฏิบัติงานนี้โดยใช้หลักวิชาชีพ กล่าวคือ ใช้หลักการ วิธีการ และกระบวนการ ของการสังคมสงเคราะห์ ซึ่งไม่ใช่เพียงแต่หยิบยื่นสิ่งที่มีปัญหาต้องการ แล้วคือว่าการให้เป็นบริการทางสังคมสงเคราะห์แล้ว

วิไลวัจส์ กฤษณะภูติ (2529) ได้อธิบายไว้ว่า การสังคมสงเคราะห์ เป็นศาสตร์ เป็นศิลป์ และเป็นวิชาชีพ ในอันที่จะดำเนินการเพื่อป้องกันและแก้ไขช่วยเหลือผู้ที่ประสบความเดือดร้อนต่าง ๆ ซึ่งไม่สามารถจะช่วยเหลือตนเองได้ ให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนต่อไป ทั้งนี้โดยการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ เพื่อบรรเทาความต้องการและปัญหาทั้งของเอกชน กลุ่มชน และชุมชน โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) จุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ “ช่วยเขาเพื่อให้เขาช่วยตนเองได้” (Help Them to Help Themselves)

ทศนีย์ ลักษณะนิชนัชช (2534) ได้ให้ทัศนะว่า การสังคมสงเคราะห์ เป็นการนำความรู้ ความเข้าใจในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสังคม เช่น พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการทำความเข้าใจกระจ่างได้ในปัญหาความเดือดร้อนของมนุษย์และสังคม ผนวกเข้ากับองค์ความรู้ในกระบวนการช่วยเหลือมนุษย์และสังคม ด้วยระเบียบวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ผสมผสานกับทัศนคติ หลักการและวัตถุประสงค์ของการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้มนุษย์ทั้งที่เป็นบุคคล กลุ่ม ชุมชน และสังคม สามารถช่วยเหลือและพึ่งตนเองได้ มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และมีคุณภาพชีวิตสูงขึ้น

ดังนั้น ผู้เขียนสามารถสรุปได้ว่า งานสังคมสงเคราะห์เป็นกระบวนการและวิธีการแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา พัฒนาและฟื้นฟูผู้มีปัญหาเดือดร้อนมาขอรับบริการ (Clients) โดยการนำองค์ความรู้และทักษะ (Knowledge and Skill) มาบูรณาการช่วยเหลือบุคคล กลุ่ม ชุมชน และสังคมอย่างมีส่วนร่วม เพื่อให้เขาช่วยตนเองและพึ่งพาตนเองได้ (Help Them to Help Themselves) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า “งานสังคมสงเคราะห์ จึงเป็นทั้งศาสตร์ (Science) ศิลป์ (Art) และวิชาชีพ (Profession)” นั่นเอง

3.1 หลักการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โดยทั่วไป (General Principle of Social Work Practice)

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โดยทั่วไป มีปรัชญา ที่ว่า “ช่วยเขาเพื่อให้เขาช่วยตนเองได้” (Help Them to Help Themselves) หมายความว่า การที่จะช่วยผู้ที่มีปัญหาเดือดร้อน และมาขอรับบริการสงเคราะห์ (Clients) นั้น เพื่อต้องการให้เขาสามารถช่วยเหลือตนเองได้ การช่วยเหลือนั้นจะต้องทำงานร่วมกับเขา (Work with Clients) ไม่ใช่กระทำให้เขาฝ่ายเดียว (Not Work for Clients) ดังนั้นในการตัดสินใจใด ๆ ในการเลือกทางแก้ปัญหาของเขานั้น ย่อมเป็นอำนาจของผู้มารับการสงเคราะห์ จึงทำให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ (วิไลวัจส์ กฤษณะภูติ, 2529)

3.2 กระบวนการของงานสังคมสงเคราะห์ (Social Work Process)

ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์นั้น จะต้องมีกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษา วิเคราะห์ความต้องการและปัญหา การตรวจสอบทรัพยากร การวางแผนสังคม การดำเนินงานตามแผน รวมทั้งการติดตามผลและประเมินผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การศึกษา วิเคราะห์ความต้องการและปัญหา (Determining Needs and Problems)

กรณีผู้มีปัญหาเดือดร้อนมาขอรับความช่วยเหลือนั้น ขั้นตอนแรกนักสังคมสงเคราะห์ต้องทำการศึกษาหาข้อเท็จจริงเสียก่อน ไม่ว่าจะเป็นบุคคล กลุ่ม ชุมชน แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ถึงปัญหาและความต้องการผู้มาขอรับการสงเคราะห์นั้น ๆ ก่อนที่จะให้การช่วยเหลือผู้มาขอรับการสงเคราะห์ (Clients) ต่อไป ทั้งนี้เพื่อจะได้ร่วมกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างตรงตามความเป็นจริง

2) การตรวจสอบทรัพยากร (Determining Resources)

ขั้นตอนต่อมา นักสังคมสงเคราะห์จะต้องตรวจสอบทรัพยากร ทั้งทรัพยากร สังคม และทรัพยากรธรรมชาติว่าในชุมชนนั้น ๆ มีองค์กรหน่วยงาน หรือสถาบันทางสังคมอะไรบ้างที่ให้บริการประเภทนั้น ๆ หรือในชุมชนนั้น ผู้รู้หรือผู้ทรงภูมิปัญญาด้านใดบ้าง ทั้งนี้เพื่อจะได้นำทรัพยากรที่ต้องการมาใช้ช่วยในการปฏิบัติงานกรณีที่ไม่มืองค์กรหรือหน่วยงานใดที่จะจัดหาบริการให้ได้ นักสังคมสงเคราะห์อาจจะริเริ่มดำเนินการจัดบริการขึ้นใหม่ก็ได้ เพื่อจะได้นำทรัพยากรเหล่านี้มาใช้เพื่อช่วยบรรเทาความต้องการ

3) การวางแผนสังคม (Social Planning)

หลังจากที่ได้วิเคราะห์ความต้องการและปัญหา ตลอดจนการตรวจสอบทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนหรือพื้นที่นั้น ๆ แล้ว ขั้นตอนต่อมา ก็คือ ต้องมีการวางแผนเพื่อให้ความช่วยเหลือ เช่น ควรมีการวางแผนว่าปัญหาอะไรควรจะแก้ไขอย่างเร่งด่วน และควรมีการวางแผนทั้งในระยะยาว และระยะสั้น และในขั้นตอนการวางแผนนี้ควรให้ผู้มารับการสงเคราะห์มีส่วนร่วมในการวางแผนแก้ไขปัญหานั้นด้วย อนึ่ง ในการวางแผนนี้ควรมีการประเมินผลเป็นระยะ เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขแผนให้ทันต่อเหตุการณ์และสามารถจะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างดีที่สุด

4) การดำเนินงานตามแผน (Implementation)

หลังจากที่ได้กำหนดแผนงานไว้แล้ว ในขั้นตอนนี้จะต้องดำเนินการช่วยเหลือให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นแผนงานเร่งด่วน หรือแผนระยะยาว หรือแผนระยะสั้น อนึ่ง ในการดำเนินงานตามแผนนี้ ถ้าหากพบว่ามีข้อบกพร่องอะไร ผู้บริหารงานสังคมสงเคราะห์ ควรจัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือกันในการแก้ไขปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

5) การติดตามผลและประเมินผล (Following up and Evaluation)

ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสุดท้าย หลังจากที่ได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้มารับการสงเคราะห์แล้ว ก็ควรจะมีการติดตามผลว่า งานที่ได้ดำเนินการช่วยเหลือไปนั้น ประสบผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่

เพียงใด ถ้าไม่ได้ผลตามวัตถุประสงค์หรือตามเป้าหมายที่วางไว้เพราะอะไร และควรมีมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขอะไร อย่างไร

อนึ่ง ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์อย่างถูกวิธีนั้น จำเป็นจะต้องปฏิบัติตาม ทั้ง 5 ขั้นตอน จึงจะเรียกว่า “เป็นงานสังคมสงเคราะห์” ดังนั้นในการให้ทานแก่คนขอทานก็ดี หรือการที่ผู้ใจบุญนำข้าวสารอาหารกระป๋องไปแจกจ่ายชาวบ้านก็ดี ถ้าหากใช้วิธีปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ทั้ง 5 ขั้นตอนมาใช้วิเคราะห์แล้ว จะเห็นได้ว่า การให้ทานแก่คนขอทาน และการช่วยแจกข้าวสารอาหารกระป๋องนั้นไม่เป็นวิธีการสังคมสงเคราะห์เพราะมิได้ดำเนินการให้การช่วยเหลือตามขั้นตอนทั้ง 5 ดังกล่าวแต่อย่างใด

3.3 วิธีการสังคมสงเคราะห์ (Social Work Method)

งานสังคมสงเคราะห์ สามารถแบ่งตามวิธีการสังคมสงเคราะห์ได้ 5 วิธี ได้แก่ งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social Case Work) งานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน (Social Group Work) งานจัดระเบียบชุมชน และการพัฒนาชุมชน (Community Organization and Community Development) การสังคมสงเคราะห์ชุมชน (Community Social Work) การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (Social Work Research) และการบริหารงานสังคมสงเคราะห์ (Social Work Administration) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social Case Work)

สำหรับงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายนี้ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social Case Work) ไว้ดังต่อไปนี้

Noel Timms (1970) ได้ให้ความหมายของงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายโดยตีความหมายตามตัวอักษรว่าเป็นการทำงานแบบ “Case by Case” โดยพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ เพราะถือว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลแต่ละคนนั้นต่อไปจะกลายเป็นปัญหาสังคมได้

Helen Harris Perlman (1971) ได้ให้ความหมายของสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายว่าเป็นกระบวนการส่งเสริมให้มีการใช้องค์กรทางสังคมแก้ปัญหาของบุคคล เพื่อให้เขาสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ในความหมายของกระบวนการนั้น หมายถึง การทำงานที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จในการแก้ปัญหา มีหน่วยงานเป็นผู้สนับสนุน มีทักษะที่จะสามารถปรับใช้กับสถานการณ์ และมีการคำนึงถึงหลักปัจเจกบุคคลด้วย

จิรา สาครพันธ์ (2515) อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2524) ได้ให้ความหมายไว้ว่างานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย คือ การช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือตนเองได้เป็นรายบุคคล เพื่อช่วยให้เขารู้จักช่วยตนเองได้

วิไลวงศ์ กฤษณะภุมิต (2529) อธิบายไว้ว่า งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย คือ กระบวนการช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาเป็นรายบุคคล ซึ่งเขาไม่สามารถจะช่วยเหลือตนเองได้ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้เขามีความสามารถในการแก้ปัญหาของเขาให้ลุล่วงไปได้ และให้สามารถช่วยตนเองได้ในที่สุด

ดังนั้น ผู้เขียนใคร่ขอสรุปว่า งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเป็นการร่วมกันช่วยผู้ที่มีปัญหาเดือดร้อนเป็นรายบุคคลที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้ ตามกระบวนการและทักษะทางสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้เขาสามารถช่วยตนเองได้

2) งานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน (Social Group Work)

งานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม ชน (Social Group Work) ก็เป็นวิธีการสังคมสงเคราะห์อีกวิธีหนึ่ง ซึ่งจัดได้ว่าเป็นงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro Social) ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายของงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนไว้ดังนี้

Herbert H. Stroup (1960) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน เป็นกระบวนการทางการศึกษาโดยทั่ว ๆ ไป ได้ดำเนินงานในเวลาว่างด้วยกลุ่มอาสาสมัคร และด้วยการช่วยเหลือของผู้นำกลุ่ม ซึ่งจัดอยู่ภายใต้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพื่อสนองตอบความต้องการทางด้านสังคมของบุคคล และเพื่อพัฒนากลุ่มให้เป็นไปตามจุดหมายปลายทางที่ถูกต้อง

Harlcigh B. Trecker (1972) ได้ให้ความหมายของคำว่า งานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนไว้ว่า เป็นวิธีการสังคมสงเคราะห์วิธีหนึ่ง ซึ่งมีนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลให้สามารถเข้ากลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนได้ โดยการเป็นผู้นำในการปะทะสังสรรค์ทางสังคม (Social Interaction) ของสมาชิกในกลุ่มนั้น ๆ และเพื่อช่วยให้สมาชิกเหล่านั้นได้ติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อพัฒนาบุคคล กลุ่ม ชุมชน องค์ประกอบของงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนได้แก่ หน่วยงาน (Agency) กลุ่ม (Group) นักสังคมสงเคราะห์ (Social Worker) โปรแกรม (Program) กิจกรรม (Activity) ชุมชน (Community) และวัตถุประสงค์ (Purpose)

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2540) อธิบายได้ว่า การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน เป็นวิธีการสังคมสงเคราะห์วิธีหนึ่งที่มุ่งเน้นช่วยเหลือบุคคลที่มีความสนใจ มีความต้องการ และมีปัญหาที่คล้ายคลึงกันให้มาเข้ากลุ่มกัน เพื่อให้มีการติดต่อปะทะสังสรรค์ภายในกลุ่ม โดยใช้กิจกรรมเป็นสื่อกลางวัตถุประสงค์คือ การพัฒนาบุคลิกภาพในด้านต่าง ๆ ของบุคคลนั่นเอง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนี้ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ กลุ่มชนสามารถปฏิบัติในวงกว้างได้ยิ่งขึ้น เช่น ในโรงพยาบาล ในศูนย์สุขวิทยาจิต ในโรงเรียน ในสถานกักกันผู้กระทำความผิดในศูนย์ชุมชน ในสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา ในศูนย์เยาวชนต่างนงลักษณ์ เทพสวัสดิ์, 2540)

ผู้เขียน ขอสรุปว่า “การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนเป็นวิธีการสังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro Social Work) วิธีหนึ่งที่มุ่งช่วยเหลือผู้ที่มีความสนใจ มีความต้องการ และมีปัญหาคล้ายคลึงกันให้มาเข้ากลุ่มกัน เพื่อจะได้ติดต่อสังสรรค์กัน และเพื่อจะใช้อิทธิพลกลไกและกิจกรรมของกลุ่มบำบัดความต้องการ และปัญหาของสมาชิกกลุ่มได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินส่งเสริมสุขภาพจิตให้ดียิ่งขึ้นสามารถพัฒนาบุคลิกภาพของสมาชิกกลุ่มได้”

3) งานจัดระเบียบชุมชนและพัฒนาชุมชน (Community Organization and Community Development)

งานจัดระเบียบชุมชนและพัฒนาชุมชนเป็นวิธีการสังคมสงเคราะห์อีกวิธีหนึ่งที่มีขอบเขตกว้างกว่า การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย และการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน และสามารถนำวิธีการจัดระเบียบชุมชน มาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ชุมชนได้เนื่องจากภาพสังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และ ปัญหาสังคมประเภทต่าง ๆ ก็มีมากมายและสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อให้กลไกในการป้องกันและแก้ไข ปัญหาทันต่อสถานการณ์ ปัจจุบันนักสังคมสงเคราะห์ได้นิยมใช้การสังคมสงเคราะห์ชุมชนมาใช้ในการ แก้ไขและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหายาเสพติดให้โทษและปัญหาโรคเอดส์ เป็นต้น

ก่อนที่ผู้เขียนจะเขียนเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ชุมชน (Community Social Work) จึงใคร่ขอ เสนอเกี่ยวกับความหมายรูปแบบของการจัดระเบียบชุมชน ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมาย ไว้ กล่าวคือ เทวี รัชตานนท์ (2505) อ้างถึงใน วิไลวัจส์ ฤกษ์ฤทธิ (2529) ได้ให้ความหมายของการจัด ระเบียบชุมชนไว้ว่า “การจัดระเบียบชุมชน เป็นวิธีการและกระบวนการอย่างหนึ่งของงานสังคม สงเคราะห์ที่ก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างทรัพยากรและความต้องการทางสวัสดิภาพและสภาวะที่ เหมาะสมขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จนกว่าประชาชนอาศัยอยู่ได้มีโอกาสดูแลด้วยกัน ด้วยความพอใจ และอยู่ อย่างราบรื่น” และยุพา วงศ์ไชย (2519) อ้างถึงใน วิไลวัจส์ ฤกษ์ฤทธิ (2529) อธิบายไว้ว่า “การจัด ระเบียบชุมชนคือวิธีการที่จะปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาบุคคล กลุ่มและชุมชน เพื่อจะได้แก้ไข ปัญหาและความต้องการของชุมชนนั้น”

โดยสรุป การจัดระเบียบชุมชนเป็นวิธีการสังคมสงเคราะห์วิธีหนึ่งที่เกิดความสมดุลระหว่าง ทรัพยากรและความต้องการทางสวัสดิภาพสังคม ทั้งนี้เพื่อจะช่วยพัฒนาบุคคล กลุ่ม และชุมชน ให้ สามารถดำรงชีวิตอยู่ด้วยความราบรื่น

รูปแบบในการปฏิบัติงานจัดระเบียบชุมชน

Jack Rothman (1974) ได้จำแนกรูปแบบในการปฏิบัติงานจัดระเบียบชุมชนไว้ 3 รูปแบบ ด้วยกัน คือ รูปแบบที่ 1 การพัฒนาท้องถิ่น หรือพัฒนาชุมชน (Locality or Community Development) รูปแบบที่ 2 การวางแผนทางสังคม (Social Planning) และรูปแบบที่ 3 การปฏิบัติการ ทางสังคม (Social Action) อย่างไรก็ตาม คำว่า “ชุมชน” (Community) นั้น หมายถึง 2 ลักษณะ คือ ชุมชนพื้นที่ (Geographical Community) ได้แก่หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด ภาค ประเทศ ส่วน ลักษณะที่ 2 หมายถึงชุมชนหน้าที่ (Functional Community) ได้แก่ การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป รวมกันเป็นกลุ่ม มีการกำหนดระเบียบแบบแผน ข้อบังคับ ในการปฏิบัติได้แก่ กลุ่ม ชุมชน ชมรม สโมสร มูลนิธิ และองค์กรต่าง ๆ (Arthur Dunham, 1985)

ดังนั้นการจัดระเบียบชุมชนจึงมีความหมายรวมถึง การจัดระเบียบหรือระบบต่าง ๆ ในชุมชน พื้นที่ และชุมชนหน้าที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพในการ

ตอบสนองความต้องการของชุมชน เพื่อบูรณาภาพและการป้องกัน แก้ไขปัญหาของชุมชนนั้น นอกจากนี้ ทักษิณี ลักขณาภิชนชัช (2540) ยังได้มีแนวคิดว่าการสังคมสงเคราะห์ชุมชนและการจัดระเบียบชุมชน ต่างก็เป็นวิธีการและแบบอย่างของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ค้ำประกันว่า ผู้รับบริการ (Client) คือชุมชน (Community) ซึ่งไม่ได้หมายถึงเฉพาะชุมชนพื้นที่ แต่ยังหมายถึงประชาชนทั้งหมดที่อยู่ในชุมชนนั้น ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มย่อย ตามลักษณะสำคัญของกลุ่มด้วย เช่น กลุ่มเด็ก กลุ่มเยาวชน กลุ่มสตรี กลุ่มแรงงาน กลุ่มผู้สูงอายุ ฉะนั้นการสังคมสงเคราะห์ชุมชนและการจัดระเบียบชุมชน จึงเกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมและสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลในชุมชนทั้งหมด รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในชุมชนนั้นเหมือนกัน

John Clegg (1977) ได้กล่าวว่า การสังคมสงเคราะห์ชุมชน เป็นแบบหนึ่งของการสังคมสงเคราะห์ ซึ่งใช้กิจกรรมและสัมพันธภาพในชุมชนเป็นจุดเริ่มต้น นักสังคมสงเคราะห์ชุมชน อาจปรากฏตัวภายในการเรียกชื่อที่แตกต่างกันไปตามลักษณะที่กำหนดโดยหน่วยงานที่เขาสังกัดอยู่ เช่น พัฒนาชุมชน ผู้นำท้องถิ่น นักพัฒนาสังคม เจ้าหน้าที่สังคม สัมพันธ์ หรือแม่ที่เรียกกันอย่างง่าย ๆ ว่า เจ้าหน้าที่ประสานงาน

Murray G. Ross ได้กล่าวว่า การสังคมสงเคราะห์ชุมชน อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ (1) การพัฒนาชุมชน (Community Development) (2) การจัดระเบียบชุมชน (Community Organization) และ (3) ชุมชนสัมพันธ์ (Community Relation) ส่วนการนำวิธีการใดไปใช้ขึ้นอยู่กับสภาพความแตกต่างกันของพื้นที่ที่ปฏิบัติ สภาพปัญหา และความต้องการของชุมชน และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ให้บริการมากกว่าจะเป็นความแตกต่างกัน ในเรื่องรูปศัพท์อย่างสิ้นเชิงเพราะแต่ละวิธียังคงมีความคล้ายคลึงกันมากในลักษณะสำคัญของการปฏิบัติงาน

ทักษิณี ลักขณาภิชนชัช (2540) อธิบายไว้ว่า งานสังคมสงเคราะห์ชุมชน (Community Social Work) หมายถึง ลักษณะของงานที่นักสังคมสงเคราะห์ หรือนักวิชาชีพต่าง ๆ รวมทั้งอาสาสมัคร และผู้ช่วยงานสวัสดิการสังคม เข้าไปดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในชุมชน ในเรื่องหนึ่ง เรื่องใดเป็นการเฉพาะเรื่อง หรือหลายเรื่องรวมกัน โดยมีจุดหมายที่จะช่วยให้ประชาชนในชุมชนนั้นมีความเป็นอยู่ดีขึ้น และมีคุณภาพชีวิตสูงขึ้นสามารถพึ่งตนเองได้และสามารถช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนบ้านและชุมชนละแวกบ้านได้ ด้วยเหตุนี้การสังคมสงเคราะห์ชุมชนจึงเป็นการช่วยพัฒนาสังคม และประชาชนได้อีกทางหนึ่ง อนึ่ง การสังคมสงเคราะห์ชุมชนเป็นการประยุกต์ใช้วิธีการจัดระเบียบชุมชน ซึ่งเป็นวิธีการที่นักสังคมสงเคราะห์ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติงานกับชุมชน การสังคมสงเคราะห์ชุมชนจึงเป็นมุมมองของการปฏิบัติงานสงเคราะห์ในลักษณะของรูปแบบโดยใช้ชุมชนเป็นฐานที่จะช่วยให้เห็นผลของการปฏิบัติงานชัดเจนขึ้น แต่ในกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ชุมชนที่เป็นมุมมองต้นนามธรรมนั้น ยังคงต้องอาศัย ความรู้ ความเข้าใจในหลักการ วิธีการและกระบวนการจัดระเบียบชุมชนนั่นเอง เมื่อรวมลักษณะที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมของการสังคมสงเคราะห์ชุมชนแล้ว จึงครอบคลุมถึงรูปแบบปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ชุมชนทั้ง การพัฒนาชุมชน การวางแผนทางสังคม และการปฏิบัติการทางสังคม เป็นต้น

โดยสรุป งานสังคมสงเคราะห์ชุมชน เป็นวิธีการสังคมสงเคราะห์ในระดับมหภาค (Macro Level) ที่ให้ความช่วยเหลือชุมชน เพื่อให้ชุมชนสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืน รูปแบบการปฏิบัติงานจะครอบคลุมทั้งการพัฒนาชุมชน การวางแผนทางสังคม และการปฏิบัติการทางสังคม

4) การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ (Social Work Research)

การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ (Social Work Research) เป็นวิธีการสังคมสงเคราะห์อีกวิธีหนึ่ง ซึ่งจัดเป็นการสังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro Social Work) และเป็นการให้บริการโดยทางอ้อม

จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) เพื่อค้นหาองค์ความรู้ใหม่ ด้านสังคมสงเคราะห์ทั้งเพื่อสนับสนุน หรือทดสอบทฤษฎีต่าง ๆ หรือวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ของหลักการและทฤษฎีทางสังคมสงเคราะห์
- 2) เพื่อนำผลการวิจัยไปช่วยในการวางแผนในการบริหารงานและวางแผนในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้สามารถสนองตอบความต้องการของผู้มารับการสงเคราะห์
- 3) การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) จะเป็นการวิจัยในการช่วยผู้มีปัญหา ให้สามารถช่วยแก้ปัญหาของตนเองได้ เช่น ในกลุ่มเป้าหมายผู้ติดเชื้อ เสด็จติด และผู้ติดเชื้อ HIV เป็นต้น

ขอบเขตของการวิจัยทางสังคมสงเคราะห์

ขอบเขตของการวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ สามารถจำแนกได้ 3 ด้านด้วยกัน คือ

- 1) การวิจัยเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และสถานการณ์ของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น เด็กและเยาวชน เด็กเร่ร่อน คนชรา ผู้ติดเชื้อเอดส์ รวมทั้งคนพิการและทุพพลภาพ เป็นต้น
- 2) การวิจัยเกี่ยวกับโครงสร้างและการจัดระเบียบทางสังคม เช่น บุคคล และกลุ่มที่อยู่รวมกันในห้องถิ่น หรือในสภาพการณ์ที่ต่าง ๆ กัน รวมถึงสถานะและบทบาทของบุคคล หรือกลุ่ม การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น รูปแบบการอบรมเลี้ยงดูเด็ก การขจัดความรุนแรงต่อเด็กและสตรี เป็นต้น
- 3) การวิจัยเกี่ยวกับการบริการสังคม และปัญหาสังคม เช่น การบริการสุขภาพอนามัย ปัญหาเด็กเร่ร่อน ปัญหาสุขภาพจิต ปัญหาและความต้องการของคนชรา เป็นต้น

5) การบริหารงานสังคมสงเคราะห์ (Social Work Administration)

การบริหารงานสังคมสงเคราะห์ เป็นวิธีการหนึ่งของงานสังคมสงเคราะห์เช่นกัน ดังที่ Arthur Dunham (ม.ป.พ.) อ้างถึงใน ศรีทัษิม พานิชพันธุ์ (2525) อธิบายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่กิจกรรมที่จำเป็น และไม่จำเป็นต่อการให้บริการโดยตรงของหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ และวิลโลว์จิสต์ กฤษณะภุมิต (2529) อธิบายไว้ว่า ในการบริหารงานนั้น ผู้บริหารควรมีความรู้เกี่ยวกับหลักการ วิธีการ ขั้นตอน ทฤษฎีในการบริหารงาน มีภาวะผู้นำ มีศิลปะในการนำทรัพยากรมาใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงานและสภาวะแวดล้อมนั้น ๆ จึงจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป การบริหารงานสังคมสงเคราะห์จะมีความรู้และนำความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ อำนาจ เวลา และความสะอาดต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ ผู้บริหารจะต้องมีองค์ความรู้เกี่ยวกับหลักการ วิธีการ ขั้นตอน และทฤษฎีด้านสังคมสงเคราะห์มาเป็นเครื่องมือในการบริหารด้วย ดังนั้น วิธีการของงานสังคมสงเคราะห์จึงมีลักษณะเป็นจุลภาคและละเอียดอ่อนเมื่อเปรียบเทียบกับงานบริการสังคม และสวัสดิการสังคม

อนึ่ง ในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพสังคมสงเคราะห์นั้น จรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์เป็นสิ่งที่จะต้องยึดถือและปฏิบัติตามเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ได้กำหนดไว้มี 6 ข้อด้วยกัน ได้แก่ 1) จรรยาบรรณต่อตนเอง 2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ 3) จรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการ (บุคคล กลุ่มชุมชน) 4) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมวิชาชีพและผู้ร่วมงานในวิชาชีพอื่น 5) จรรยาบรรณต่อองค์กรที่สังกัด และ 6) จรรยาบรรณต่อสังคม (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ก)

4. ความแตกต่างของงานบริการสังคม งานสวัสดิการสังคม และงานสังคมสงเคราะห์

หากเปรียบเทียบในด้านขอบเขตของงานแล้ว งานบริการสังคมจะมีขอบเขตกว้างกว่างานสวัสดิการสังคม เพราะมีความหมายรวมไปถึง บริการด้านการศึกษาและให้ความคุ้มครองด้านแรงงาน ส่วนงานสวัสดิการสังคมนั้น มีขอบเขตกว้างกว่างานสังคมสงเคราะห์ สำหรับงานสังคมสงเคราะห์จะเน้นถึงจุดหมายปลายทางของการให้การสงเคราะห์ ถือว่าเป็นวิชาชีพมีจุดมุ่งหมายปลายทางของการให้การสงเคราะห์ ถือว่าเป็นวิชาชีพมีจุดมุ่งหมาย มีหลักการ วิธีการ และกระบวนการในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะ (วิไลจรัส กฤษณะภูติ, 2529) อย่างไรก็ตาม งานบริการสังคม งานสวัสดิการสังคม และงานสังคมสงเคราะห์ต่างก็มีเป้าหมายที่สำคัญเหมือนกัน คือ เพื่อป้องกัน แก้ไข ส่งเสริม และพัฒนาให้ประชาชนมีการอยู่ดีกินดี มีความผาสุกและมั่นคงในการชีวิต

แบบฝึกหัดท้ายบท

1. จงอธิบายว่างานบริการสังคมคืออะไร มีคุณลักษณะสำคัญอย่างไรและมีเป้าหมายอะไร
2. จงอธิบายว่างานสวัสดิการสังคมคืออะไร มีความสำคัญอย่างไรต่อการพัฒนาประเทศ
3. จงอธิบายว่างานสังคมสงเคราะห์คืออะไร มีกระบวนการอย่างไรบ้าง และจงวิเคราะห์ว่า “การให้ทานแก่คนขอทาน” เป็นการสังคมสงเคราะห์หรือไม่ เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น
4. จากปรัชญาของงานสังคมสงเคราะห์ที่ได้กล่าวไว้ว่า “สังคมสงเคราะห์เป็นศาสตร์ เป็นศิลป์และเป็นวิชาชีพ” นั้น นักศึกษาท่านเข้าใจอย่างไร จงอธิบายมาโดยสังเขป พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
5. จงอธิบายและวิเคราะห์ความเหมือนและความต่างของคำว่า “งานบริการสังคม” “งานสวัสดิการสังคม” และ “งานสังคมสงเคราะห์” มาโดยละเอียด พร้อมยกตัวอย่างประกอบ