

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์: การรู้จักตัวเองของนักสังคมสงเคราะห์
Social Work Practice : Knowing Oneself of Social Workers

วรเทพ เวียงแก

Woratep Waingkae

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

Mahamakut Buddhist University Isan Campus

Author for Correspondence: Email:Worateb1999@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรู้จักตนเองของนักสังคมสงเคราะห์ การรู้จักตนเองเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เพื่อจะได้ทำงานบรรลุเป้าหมายและสำเร็จ พบว่า การรู้ตนเอง ประกอบด้วย 1. การรู้จักตนเองตามหลักสัพพริสธรรม หมายถึง ธรรมของสัตบุรุษ คือ อุตตัญญูตา ความเป็นผู้รู้จัก ขาดตระกูล ยศศักดิ์ สมบัติ บริวาร ความรู้และคุณธรรมของตน แล้วประพฤติตนให้เหมาะสมควรตามนั้น 2. การรู้จักตนเองผ่านทฤษฎีหน้าต่างของโจฮารี นักสังคมสงเคราะห์ควรใช้บานหน้าต่างหัวใจบานที่ 1 ให้มาก คือ คนอื่นรู้ เรารู้ ซึ่งเป็นบริเวณเปิดเผย และทำลายหรือลดพฤติกรรมในบานหน้าต่างหัวใจบานที่ 2 คือ คนอื่นรู้ เราไม่รู้ ซึ่งเป็นบริเวณจุดบอด เพื่อเป็นการเปิดพื้นที่ให้กับบานหน้าต่างหัวใจบานที่ 1 แผ่ขยายเข้ามาจะทำให้มีบริเวณกว้างมากขึ้น และ 3. การรู้จักตนเองด้านองค์ประกอบของความเป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่ดี ได้แก่ 1) มีความรู้ในการทำงาน 2) มีทัศนคติ ที่ดีต่องานที่ทำ 3) มีทักษะ ในการทำงาน และ 4) ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ในการทำงาน ได้แก่ 1) จรรยาบรรณต่อตนเอง 2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ 3) จรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการ (บุคคล กลุ่ม ชุมชน) 4) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมวิชาชีพและผู้ร่วมงานในวิชาชีพอื่น 5) จรรยาบรรณ ต่อองค์กรที่สังกัดและ 6) จรรยาบรรณต่อสังคม

คำสำคัญ : การรู้จักตัวเอง; นักสังคมสงเคราะห์; การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

Received:08/09/2565, Revised:11/10/2565, Accepted:18/10/2565

Abstract

The object of this academic article is to study the knowing oneself of social workers. The knowing oneself is the importance of social work practice for attaining the purpose and successful. It is found that the knowing oneself is consisted of; 1) Knowing self through the Sappurisadharma meaning qualities of good man; Atthanyuta meaning to know self about one's own family, position, property, follower, knowledge and virtue and at the same time living under them. 2) Knowing self through the Johari's Window : the

social workers should perform on the first window (Open Area) and try to destroy and reduce the action on the second window (Blind Area) in order to open the area for the first window, and 3) the social workers must know oneself following the component of good social worker consisted of 1) Knowledge, 2) Attitude, 3) Skill and 4) follow the Professional Ethics of social workers :1) Ethic of Responsibilities to oneself, 2) Ethic of Responsibilities to Profession, 3) Ethic of Responsibilities to Clients (person, group, community), 4) Ethic Responsibilities to colleagues and other professions, 5) Ethic of Responsibilities to organization and 6) Ethic of Responsibilities to Community.

Keyword: Knowing Oneself; Social Workers; Social Work Practice

1. บทนำ

สังคมสงเคราะห์เป็นงานช่วยให้คนเข้าถึงสวัสดิการสังคม (social welfare) ซึ่งมีความจำเป็นต่อชีวิตมนุษย์ สวัสดิการที่สำคัญๆ ได้แก่ การศึกษา การสาธารณสุข การมีอาชีพ การมีงานทำ การมีรายได้ มีหลักประกันในการทำงาน มีหลักประกันในการดำรงชีวิต มีการสงเคราะห์ประชาชน มีการบริการทางสังคมต่างๆ นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ช่วยให้เข้าถึงสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นการทำงานทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค

ปัญหาเรื้อรังและสลับซับซ้อนที่เข้าไม่ถึงสวัสดิการสังคม ได้แก่การพัฒนาประเทศโดยใช้ทฤษฎีภาวะความทันสมัย บางประเด็นของการพัฒนาไม่สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรมของสังคม เช่น การพัฒนาที่เน้นเมืองหลวงเป็นจุดศูนย์กลางทำให้ชนบทถูกละเลยก่อให้เกิดความแตกต่างทางชนชั้นระหว่างคนมีเงินในเมืองกับคนยากจนในเมืองและคนจนในชนบท

ในสภาพปัญหาเรื้อรังและสลับซับซ้อนนั้น นักสังคมสงเคราะห์ (Social worker) จึงต้องปฏิบัติงานโดยใช้องค์ความรู้ ซึ่งต้องนำมาบูรณาการอย่างมีศิลปะ ใช้ทักษะในการให้บริการกับผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน และทัศนคติที่ดีของนักสังคมสงเคราะห์ต่อผู้ให้บริการ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีแนวคิดที่จะปฏิบัติงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ เคารพในจรรยาบรรณของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ประการสำคัญคือ นักสังคมสงเคราะห์ต้องปฏิบัติงานด้วยการรู้ตนเอง (วรเทพ เวียงแก, 2564 :1)

ตน (Self) เป็นศูนย์กลางของบุคลิภาพ ซึ่งเป็นส่วนของการรับรู้และค่านิยมเกี่ยวกับตัวเรา ตัวตนพัฒนามาจากการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม เป็นประสบการณ์เฉพาะตน ในการ พัฒนาตัวตนของบุคคลนั้น จะพบว่ามีบางส่วนที่คล้ายและบางส่วนที่แตกต่างไปจากผู้อื่น ตัวตนเป็นส่วนที่ทำให้พฤติกรรมของบุคคลมีลักษณะความคงเส้นคงวา (Consistency) และประสบการณ์ใดที่ ช่วยยืนยันอัตมโนทัศน์ (Self-concept) ที่บุคคลมีอยู่ บุคคลจะรับรู้และผสมผสานประสบการณ์นั้น เข้ามาสู่ตนเองได้อย่างไม่มีความคับข้องใจ แต่ประสบการณ์ที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีอัตมโนทัศน์ที่มีอยู่ เบี่ยงเบนไปจะทำให้บุคคล

เกิดความคับข้องใจที่จะยอมรับประสบการณ์นั้น อัตมโนทัศน์เป็นสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพราะบุคคลจะต้องอยู่ในโลกแห่งความเปลี่ยนแปลงโดยมีตัวเอง (Self) เป็นศูนย์กลางในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ (ปรีชา วิหคโต, 2546 : 45)

การรู้จักตนเอง เป็นหลักสำคัญที่จะทำให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเอง สามารถปรับพฤติกรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เมื่อรู้จักตนเองตามความเป็นจริง แสดงว่ายอมรับความเป็นจริงของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม ปรับตัวและดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข สามารถเผชิญปัญหาหรือความยุ่งยากที่เกิดขึ้นในชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความหมาย

2.1 สังคมสงเคราะห์

สมาพันธ์นักสังคมสงเคราะห์ระหว่างประเทศ (International Federation of Social

Workers : IFSW) ให้ความหมายไว้ว่า สังคมสงเคราะห์เป็นวิชาชีพที่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมการแก้ไขปัญหาความสัมพันธ์ของคนและกระตุ้นเสริมพลังให้คนสามารถช่วยเหลือตนเองได้โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมของคนและระบบสังคม สังคมสงเคราะห์ช่วยเชื่อมระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมโดยรอบ สังคมสงเคราะห์มีรากฐานที่สำคัญคือ หลักสิทธิมนุษยชนและหลักความยุติธรรมในสังคม (International Federation of Social Workers : IFSW, 2001)

แมรี ริชมอนด์ ให้ความหมายไว้ว่า สังคมสงเคราะห์เป็นศิลปะแห่งการให้ความช่วยเหลือและเป็นการใช้สามัญสำนึกในสถานการณ์ที่ไม่สามัญ (วรเทพ เวียงแก, 2562 : 1)

การสังคมสงเคราะห์ หมายถึง การจัดให้มีมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่มหรือทั้งชุมชน โดยใช้หลักทฤษฎีของการสังคมสงเคราะห์เป็นแนวปฏิบัติ ผู้ที่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ หรือที่เรียกว่า นักสังคมสงเคราะห์ จะต้องปฏิบัติงานนี้โดยใช้หลักวิชาชีพ หรือนัยหนึ่ง คือใช้หลักการ วิธีการและกระบวนการของการสังคมสงเคราะห์ ไม่ใช่เพียงแค่หยิบยื่นสิ่งที่มีปัญหาต้องการก็เป็นอันว่าได้ให้บริการสังคมสงเคราะห์แล้ว (นันทนีย์ ไชยสุต, 2525)

สังคมสงเคราะห์ หมายถึง การยึดเหนี่ยวจิตใจ ประสานหมู่ชนไว้ให้รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือการให้สังคมเกาะกุ่มกวมกันอยู่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่แตกไม่กระจัดกระจาย แต่ถ้าตามศัพท์ (สังคมสงเคราะห์) แปลง่ายๆ ว่า การสงเคราะห์สังคม แต่ถ้าจะแปลให้ลึกกว่านั้น ก็มีความหมายทางธรรม สงเคราะห์ คำบาลีเป็น สงคห (สังคห) แปลว่า ประมวล รวบรวม จับมา รวมเข้าด้วยกัน ยึดเหนี่ยวจิตใจให้รวมกันเป็นหนึ่ง ผูกใจกันไว้ สังคห ที่แปลว่า ยึดเข้าไว้ด้วยกันนั้น หมายถึง ยึดในแก่นามธรรมและยึดในแง่รูปธรรม ทางนามธรรม คือ ยึดเหนี่ยวผูกจิตใจให้รวมกันเป็นหนึ่ง ทางรูปธรรม คือ ให้คนมารวมกัน ประสานเข้าด้วยกัน (พระเทพเวที ประยุทธ์ ปยุตโต, 2532)

สรุปได้ว่า สังคมสงเคราะห์ หมายถึง เป็นการทำงานเพื่อเพื่อนมนุษย์ชาติผู้มีปัญหาทั้งด้านร่างกายและจิตใจด้วยความมีมนุษยธรรม เพื่อให้เขาเหล่านั้น สามารถมีชีวิตอยู่ได้อย่างสุขกายสุขใจตามสมควรแก่ฐานะารูปของตนๆ โดยการนำความรู้ซึ่งเป็นศาสตร์หรือประสบการณ์ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นการยึดเหนี่ยวจิตใจ ประสานหมู่ชนไว้ให้รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือเป็นการช่วยให้สังคมรวมอยู่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่แตกไม่กระจัดกระจาย

2.2 การรู้จักตน

คำว่า การรู้จักตน (Knowing oneself) มีคำที่มีความหมายสอดคล้องกัน คือ การตระรู้ในตนเอง (Self Awareness) มีนักวิชาการให้ความหมายของการรู้จักตนหรือการตระหนักรู้ในตนเอง ไว้ดังนี้

การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง การรู้ สถานภาพ บทบาทหน้าที่ ฐานะ การรับรู้ และเข้าใจความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเอง และสามารถจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง สามารถรับรู้ความถนัดและความสามารถ รู้จัก ยอมรับ รู้คุณค่าของตนเองเข้าใจจุดเด่นและจุดด้อย รู้เป้าหมายชีวิตและประมาณตนเองได้ (นิสิตา อังกุล, 2552:5)

การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง ความสามารถในการค้นหา รู้จักและเข้าใจตนเอง ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมถึงการรู้ข้อดี ข้อเสียของ ตนเอง รู้ความต้องการและสิ่งที่ไม่ต้องการของตนเองและความแตกต่างของตนเองกับผู้อื่นซึ่งจะช่วยให้รู้ตัวเองเวลาเผชิญกับความเครียดหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องได้ (ศุภรัตน์ อิมวัฒนกุล, 2552 :12)

การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง การรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริงและสามารถที่จะ ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้ (ษมาพร ศรีอิทยาจิต, 2548:6)

การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Self-awareness) หมายถึง การรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของตัวเองในขณะนั้นและใช้อารมณ์ที่ตินั้น เป็นแนวทางในการตัดสินใจได้ สามารถประเมินความสามารถของตนเองได้ตรงตามความเป็นจริง และมีความรู้สึกมั่นใจในตนเอง (Goleman, 2007 : 53)

ในหลักสัปปุริสธรรม คือ ธรรมของสัตบุรุษ ให้ความหมายไว้ว่า การรู้จักตน (อัตตัญญูตา) หมายถึง ความรู้จักตน คือ รู้ว่า เรานั้น ว่าโดยฐานะ ภาวะ เพศ กำลังความสามารถ ความถนัด และคุณธรรม เป็นต้น บัดนี้ เท่าไร อย่างไร แล้วประพฤติให้เหมาะสม และรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงต่อไป (อง. สดตค. 23/113)

จากความหมายที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การรู้จักตน (Knowing oneself) หรือการตระรู้ในตนเอง (Self Awareness) หมายถึง การที่บุคคลสามารถมองเห็นตัวเองอย่างเข้าใจในภาพรวมในการดำเนินชีวิตของความเป็นมนุษย์ ประกอบด้วย

1. มองเห็นตนเองอย่างเข้าใจในปัจจัยภายนอก เช่น รู้ว่าตนเองมีทรัพย์สินเงินทอง บทบาทหน้าที่ สถานภาพ कैไหน อย่างไร พอใจกับสิ่งที่มีเหล่านั้นและสามารถบริหารจัดการสิ่งเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม

2. มองเห็นตนเองอย่างเข้าใจในปัจจัยภายใน เช่น รู้ว่าตนเองมีสติปัญญา ความรู้ ความถนัดความรู้สึก ความคิด อารมณ์ของตนเอง สามารถจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง รู้คุณค่าของตนเอง ยอมรับและเข้าใจจุดเด่นและจุดด้อยของตนเองกับผู้อื่น รู้เป้าหมายชีวิตและประมาณตนเอง

3. ความสำคัญของการรู้จักตน (Knowing oneself)/การตระรู้ในตนเอง (Self Awareness)

มนุษย์ที่เกิดมาในโลกล้วนไม่เท่าเทียมกันทั้งปัจจัยภายนอก เช่น ทรัพย์สินเงินทอง บทบาทหน้าที่ รูปร่างหน้าตา และปัจจัยภายใน เช่น สติปัญญา ความรู้ ความถนัด จุดเด่น และจุดด้อย ตลอดจนการปฏิบัติตามความเชื่อหรือศาสนาที่แตกต่างกัน สิ่งสำคัญ คือ ที่มนุษย์ทุกคนต้องมีในตัวเอง คือ การรู้จักตน (Knowing oneself)/การตระรู้ในตนเอง (Self Awareness) มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของการรู้จักตนหรือการตระหนักรู้ในตนเอง ไว้ดังนี้

การเข้าใจตนเองและการยอมรับในตนเองเป็นสิ่งสำคัญมากในการพัฒนาตน ผู้ที่ไม่รู้จักตนเองย่อมไม่อาจทราบได้ว่าตนคือใคร ตนมีข้อดีข้อบกพร่องอย่างไร ตนมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอะไรบ้าง ซึ่งจะเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางไม่ให้คนก้าวไปสู่ความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จของชีวิต ตรงกันข้ามกับผู้ที่รู้จักของตนเองอย่างแท้จริง ย่อมสามารถกำหนด แนวทางของชีวิตให้อยู่ในทิศทางซึ่งมีความหมายตามที่ต้องการได้นอกจากนี้การรู้จักตนเองยังทำให้ เรามองเห็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนของตนเอง โดยเฉพาะถ้าบุคคลนั้นเป็นคนที่มีการยอมรับในตนเอง ด้วยแล้วก็จะมีความเต็มใจมากยิ่งขึ้นที่จะปรับปรุงตนให้มีความเจริญงอกงามในทุกด้าน (ปิยะนาฏ สิริฤทธิ์, 2549:18)

การตระหนักรู้และเข้าใจตนเองมีจุดเริ่มต้น ตั้งแต่ช่วงวัยรุ่นก่อนเข้าสู่ผู้ใหญ่ ทุกคนควรจะตระหนักรู้และเข้าใจตนเองได้ดี โดยเฉพาะการ เรียนรู้จักอารมณ์และความต้องการของตนเอง นอกจากนี้การตระหนักรู้และเข้าใจตนเอง อาจรวม หมายถึงการรู้บทบาทของตน เพราะคนเราอยู่ในสังคม โดยมีบทบาทของตนและมีบทบาทมากกว่า หนึ่งบทบาทไปตามกลุ่มที่เรามีความสัมพันธ์ เช่น ในครอบครัว ในที่ทำงาน ในสังคม ซึ่งมาพร้อมกับบทบาทที่มีคือความรับผิดชอบต่อบทบาทของตนเอง จะเห็นได้ว่าการตระหนักรู้และเข้าใจตนเองเป็น ความสามารถพื้นฐานที่นำไปสู่ความสามารถที่สำคัญ (พรรณพิมล หล่อตระกูล, 2548 : 4)

การตระหนักรู้ในตนเอง เป็นการตรวจสอบตนเอง ซึ่งมี ผลต่อตนเอง ไม่เพียงแต่ด้านเจตคติและพฤติกรรม แต่ยังมีผลต่อการรู้จักคนอื่นด้วย (Cove, 2007 : 19)

ผู้ที่มีการตระหนักรู้ในตนเองในระดับ มาก มักจะไม่รู้สึกตกใจกับปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ของตนเอง และการตระหนักรู้ในตนเองยัง ทำให้บุคคลสามารถตรวจสอบ

ตัวกระตุ้นทางอารมณ์ที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองได้อีก ด้วย ในปัจจุบันนี้เป็นที่รับรู้กันว่าจุดมุ่งหมายของการฝึกฝนตนเองคือ เพื่อเพิ่มการตระหนักรู้สำหรับ ตัวกระตุ้นทางอารมณ์นั่นเอง (Adele B. Lynn, 2005 : 169)

จากความสำเร็จที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การรู้จักตน (Knowing oneself) หรือการตระรู้ในตนเอง (Self Awareness) คือ ข้อปฏิบัติที่มนุษย์ที่เกิดมาในโลกนี้ต้องมีในตัวเอง เพราะการรู้จักตน หรือการตระรู้ในตนเอง จะทำให้เข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ แล้วจะทำให้เกิดการยอมรับกับสิ่งเหล่านั้นในตนเองดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขโดยที่สุดจะสามารถ

กำหนดเป้าหมายของชีวิตและสามารถ

ดำเนินถึงเป้าหมายดังกล่าวได้อย่างราบรื่นและถูกต้อง

4. การวิเคราะห์ตนเองตามทฤษฎีหน้าต่างของโจฮารี (The Johari's Window)

บุคคลหากสามารถวิเคราะห์ตนเองได้ว่า ตนเองมีจุดเด่น จุดด้อยอย่างไรจะนำไปสู่การพัฒนาตนเองได้อย่างสมบูรณ์ขึ้นแน่นอน ดังนั้น ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (The Johari's Window) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่น่าสนใจที่บุคคลควรมานำมาวิเคราะห์ตนเองเพื่อการพัฒนาตนเองให้สมบูรณ์ต่อไป ผู้พัฒนาทฤษฎีนี้คือ โจเซฟ ลุฟท์ และแฮร์รี่ อิงแฮม (Joseph Luft and Harry Ingham) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้เสนอทฤษฎีนี้เป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1955 โดยใช้ชื่อว่าหน้าต่างโจฮารี: แบบลายเส้นของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (The Johari-Window : graphic Model of Awareness in Interpersonal Relation) เพื่อใช้เป็นแบบแผนสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเมื่ออยู่ ร่วมกันในกลุ่ม และเพื่อให้เข้าใจสัมพันธ์ภาพที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลในลักษณะที่รู้ตัว รูปแบบของ พฤติกรรมของบุคคล มีดังนี้ (ถวิล ธารา โภชน์และคณะ, 2546 : 149)

	เราไม่รู้	เราไม่รู้
คนอื่นรู้	เปิดเผย (Open area)	จุดบอด (Blind area)
คนอื่นไม่รู้	ซ่อนเร้น (Hidden area)	มีดมม (Unknown area)

ภาพที่ 1 แสดงหน้าต่างหัวใจของโจฮารี

(ที่มา : Richard West, Lynn H. Turner, 2009 : 275)

จากภาพที่ 1 สามารถจัดเป็นคู่ได้ 4 คู่ หรือ 4 บานหน้าต่าง ซึ่งอาจจะเรียกว่า “บานหน้าต่างหัวใจ” แสดงให้เห็นว่าบุคคลทุกคนจะมี พฤติกรรมอยู่ 4 แบบ

1. บานหน้าต่างหัวใจที่ 1 คือ คนอื่นรู้ เราไม่รู้ ได้แก่ บริเวณเปิดเผย (Open area)
2. บานหน้าต่างหัวใจที่ 2 คือ คนอื่นรู้ เราไม่รู้ ได้แก่ บริเวณจุดบอด (Blind area)

3. บานหน้าต่างหัวใจที่ 3 คือ คนอื่นไม่รู้ เราไม่รู้ ได้แก่ บริเวณซ่อนเร้น (Hidden area)

4. บานหน้าต่างหัวใจที่ 4 คือ คนอื่นไม่รู้ เราไม่รู้ ได้แก่ บริเวณมืดมน (Unknown area)

บานหน้าต่างหัวใจทั้ง 4 บาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. บานหน้าต่างหัวใจที่ 1 คือ คนอื่นรู้ เราไม่รู้ ได้แก่ บริเวณเปิดเผย (Open area)

พฤติกรรมในบริเวณเปิดเผย (Open area) หมายถึง บริเวณที่บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเปิดเผยไม่มีการปกปิด เป็นพฤติกรรมที่บุคคลมีเจตนาแสดงออกมาและรู้ตัวตนเองแสดงพฤติกรรมอะไรออกมา มีจุดมุ่งหมายอย่างไร ต้องการให้บุคคลอื่นรับรู้พฤติกรรมและเจตนาของตนเอง และในขณะเดียวกันตนเองก็รับรู้พฤติกรรมและเจตนาของผู้อื่นด้วย ถ้าหากบุคคลมีความสนิทสนมกันมากขึ้นเพียงใด บริเวณนี้จะเปิดกว้างมากขึ้นเพียงนั้น นั่นคือบุคคลจะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและมีการเปิดเผยตัวตนของตัวเองอย่างจริงจังต่อกันและกันเป็นอย่างมาก เหมือนอย่างเพื่อนที่สนิทกันมากๆ มักจะแสดงพฤติกรรมต่อกันอย่างเปิดเผยเสมอ เช่น พูดคุยเรื่องส่วนตัว หรือว่าไปที่ไหนหากทำอะไรไม่เหมาะก็สามารถที่จะบอกเตือนกันได้

2. บานหน้าต่างหัวใจที่ 2 คือ คนอื่นรู้ เราไม่รู้ ได้แก่ บริเวณจุดบอด (Blind area)

พฤติกรรมในบริเวณจุดบอด (Blind area) หมายถึง บริเวณที่บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาโดยไม่รู้ตัว ไม่มีจุดมุ่งหมายและไม่มีเจตนาที่จะแสดงออกมา แต่บุคคลอื่นสามารถรับรู้และสังเกตเห็นได้ว่า การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเช่นนั้น โดยไม่รู้ตัวจะทำให้เสียบุคลิกภาพ อาจทำให้คนอื่นเบื่อหน่ายและไม่พอใจได้ เช่น เป็นคนพูดยาว (พูดมาก) หรือนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ใช้เวลานานในที่ประชุม ทำให้เสียเวลาการประชุม ทำให้คนอื่น ๆ ไม่อยากร่วมประชุมด้วย ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้เจ้าตัวไม่รู้แต่คนอื่นรู้

3. บานหน้าต่างหัวใจที่ 3 คือ คนอื่นไม่รู้ เราไม่รู้ ได้แก่ บริเวณซ่อนเร้น (Hidden area)

บริเวณซ่อนเร้น (Hidden area) หมายถึง บริเวณที่บุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมา อาจจะเป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกบางอย่างที่บุคคลเก็บซ่อนไว้ในใจตนเองเท่านั้นที่รู้ ผู้อื่นไม่รู้เรื่องนั้น เช่น ความรู้สึกไม่ชอบบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวมักเป็นพฤติกรรมภายใน ได้แก่ ความจำ การรับรู้ ความคิด บุคคลจะไม่แสดงพฤติกรรมดังกล่าวออกมา เพราะต้องการปิดบัง แต่อาจจะแสดงพฤติกรรมอย่างอื่นกลบเกลื่อน เช่น หากจะมีการร่วมรับประทานอาหารกับคนที่ตนเองไม่ชอบ อาจจะพูดบ้ายเพียงว่า รับประทานอาหารมาแล้ว เพื่อจะได้ไม่ต้องร่วมรับประทานอาหารกับบุคคลนั้น

4. บานหน้าต่างหัวใจที่ 4 คือ คนอื่นไม่รู้ เราไม่รู้ ได้แก่ บริเวณมืดมน (Unknown area)

บริเวณมืดมน (Unknown area) หมายถึง บริเวณที่บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยไม่รู้ตัว ทั้งตนเองและบุคคลอื่นๆ ไม่เคยรู้ ไม่เคยเข้าใจ ไม่เคยสนใจมาก่อนเช่นกัน พฤติกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเช่นนั้นออกมา เช่น ผู้หญิงบางคนมีกิริยามารยาทเรียบร้อย พุดจาสุภาพ แต่เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์คับขัน จึงแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวออกมาเพื่อเอาตัวรอด

ตามทฤษฎีหน้าต่างโงะฮารี ทำให้เห็นได้ว่า การที่บุคคลจะรู้ตนเองหรือเห็นตนเอง หรือเข้าใจตนเองมากขึ้นนั้น นอกจากจะยึดบนหน้าต่างหัวใจ บานที่ 1 บริเวณเปิดเผย (Open area) เพียงอย่างเดียวแล้วยังไม่พอ ต้องพยายามทำลายหรือลดพฤติกรรมในบานหน้าต่างหัวใจ บานที่ 2 บริเวณจุดบอด (Blind area) ให้ลดลงหรือหมดไป เพื่อเป็นการเปิดพื้นที่ให้กับบานหน้าต่างหัวใจ บานที่ 1 บริเวณเปิดเผย (Open area) แผ่ขยายเข้ามาจะทำให้มีบริเวณกว้างมากขึ้น หากบุคคลดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรืองดเว้นพฤติกรรมในบานหน้าต่างหัวใจ บานที่ 2 บริเวณจุดบอด (Blind area) แล้ว บุคคลสามารถจะรู้จักตนเองมากขึ้น เข้าใจสิ่งที่ตนเองคิดหรือกระทำและจะทำให้ดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

5. การรู้ตนเอง ตามหลักพุทธศาสนา

พระพุทธเจ้าแสดงเรื่องการรู้จักตนเองไว้ใน สปัปฺริสธรรม หมายถึง ธรรมของ สัตบุรุษ มี 7 ประการ ซึ่งพระองค์ทรงแสดงไว้ในข้อที่ 3 คือ อัตตัญญูตา ความเป็นผู้รู้จักตน ว่า เราว่าโดยชาติ ตระกูล ยศศักดิ์ สมบัติ บริวาร ความรู้และคุณธรรมเพียงเท่านี้ ๆ แล้ว ประพฤติตนให้สมควรแก่ที่เป็นอยู่อย่างไร (อง. สตตก. 23/113)

นอกจากนั้นพระองค์ได้ทรงแสดงให้เห็นอีกว่า ภิกษุเป็นอัตตัญญู อย่างไร คือ ภิกษุในธรรมวินัยนี้รู้จักตนว่า “ว่าโดยศรัทธา สุตะ จาคะ ปัญญา ปฏิภาณ เรามีอยู่ประมาณนี้” หากภิกษุไม่รู้จักตนว่า “ว่าโดยศรัทธา สุตะ จาคะ ปัญญา ปฏิภาณ เรามีอยู่ประมาณนี้” เราไม่พึงเรียกเธอว่าอัตตัญญูในที่นี่ แต่เพราะภิกษุรู้จักตนว่า “ว่าโดยศรัทธา สุตะ จาคะ ปัญญา ปฏิภาณ เรามีอยู่ประมาณนี้” ฉะนั้น เราจึงเรียกเธอว่า เป็นอัตตัญญู ด้วยประการฉะนี้ (นย. ม. อุป. 14/112)

ดังนั้น ในทางพระพุทธศาสนาบุคคลจะเป็นสัตบุรุษ คือ ผู้รู้หรือเป็นผู้มีความเห็นที่ถูกต้อง (สัมมาทิฐิ) หรือเป็นผู้ประพฤติดีทางกาย วาจา ใจ ได้นั้น สิ่งหนึ่งที่ต้องมีในตนเอง คือ ความเป็นผู้รู้จักตน เช่น รู้ว่าตนเองมี ชาติตระกูล ยศศักดิ์ สูงต่ำเพียงใด มีสมบัติ บริวาร ความรู้และคุณธรรมมากน้อยเพียงใด แล้วประพฤตินให้เหมาะสมสมควรกับสถานของตนๆ หากบุคคลไม่รู้จักตนเองอย่างถ่องแท้ ย่อมไม่สามารถพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าไปได้อย่างเด็ดขาด

6. การทำงานสังคมสงเคราะห์

การทำงานสังคมสงเคราะห์ คนทั่วไปจะเข้าใจว่า คือ การทำงานการกุศล หมายถึง การแจกเงิน แจกสิ่งของเมื่อมีภัยพิบัติหรือตามโอกาสต่าง ๆ ซึ่งเป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน แต่การกุศล ถือว่า เป็นรากฐานการเกิดงานสังคมสงเคราะห์ แต่การกุศลไม่ใช่การสังคมสงเคราะห์ ข้อเปรียบเทียบลักษณะของการสังคมสงเคราะห์และการกุศล ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบลักษณะของการสังคมสงเคราะห์และการกุศล

การสังคมสงเคราะห์	การกุศล
1. เป็นการช่วยเหลือในระยะยาวจนกว่าผู้รับบริการนั้นจะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ในที่สุด	1. เป็นการช่วยเหลือเฉพาะหน้า โดยไม่สนใจว่าผู้รับจะสามารถช่วยเหลือตนเองได้หรือไม่
2. การช่วยเหลือคำนึงถึงศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ และถือว่าเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานที่ผู้รับจะต้องได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	2. เป็นการทำบุญทำกุศล มีผู้ให้ผู้รับ
3. การดำเนินงานทำเป็นกระบวนการอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์	3. การดำเนินงานไม่เป็นกระบวนการ ไม่ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์
4. อาศัยนักวิชาการสังคมสงเคราะห์หรือคนที่ได้รับการอบรมและมีประสบการณ์การทำงานด้านนี้	4. คนทั่วไปสามารถทำได้โดยไม่ต้องอาศัยนักวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

เป้าหมายการทำงานสังคมสงเคราะห์

1. การแก้ไข ทุเลาปัญหาของบุคคลผู้ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เพื่อให้บุคคลสามารถกลับมาทำหน้าที่ได้ใกล้เคียงเดิมหรือเหมือนเดิม(Restoration) โดยการบำบัดรักษา (Curative) และการฟื้นฟูสภาพ (Rehabilitation) ของผู้ประสบปัญหา

2. การแก้ไข ทุเลาปัญหาสังคม เป็นการแก้ไขปัญหาสังคมให้ลดน้อยหรือหมดไป เช่น ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาการใช้แรงงานเด็กและแรงงานสตรี ปัญหาคนพิการ ปัญหาการขาดแคลนบริการและสวัสดิการในสังคมชนบท ปัญหาครอบครัวปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรมและปัญหาสุขภาพจิต เป็นต้น

3. เพื่อการพัฒนาสังคม หมายถึง การพัฒนาคนเพื่อให้อุปถัมภ์พัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้าถือว่าการสังคมสงเคราะห์มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาสังคม กล่าวคือ การสังคมสงเคราะห์จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถช่วยเหลือตนเองได้ เพื่อที่จะได้มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้แก่สังคมและประเทศชาติในที่สุด

4. การจัดหาทรัพยากร (Provision of resources) เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคมจะทำให้คนเรารู้จักการแสวงหาและใช้ทรัพยากร เพื่อทำให้ตนเองได้รับสิ่งที่ตอบสนองที่ต้องการ คนหรือกลุ่มบุคคลนั้นๆ จะต้องได้รับ 2 สิ่งต่อไปนี้เสียก่อนคือ

4.1 การช่วยให้เขาเกิดการพัฒนาศักยภาพ (Development) และรู้จักการสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างคนกับสังคม (Social interaction) และรู้ว่าทรัพยากรทางสังคมอยู่ที่ไหน

4.2 การช่วยให้เขาเกิดความรู้ความเข้าใจ (Education) ที่จะตัดสินใจแสวงหาและเลือกใช้ทรัพยากรทางสังคมให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

5. การป้องกันปัญหาทั้งระดับบุคคล กลุ่ม และระดับสังคม เช่น การให้คำปรึกษาแก่คนหนุ่มสาวก่อนสมรส ถือเป็นความพยายามในการป้องกันปัญหาทั้งระดับบุคคล กลุ่ม และสังคม โดยทำให้คนในสังคมรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างถูกต้อง (วรเทพ เวียงแก, 2555)

จากเป้าหมายของการทำงานสังคมสงเคราะห์ ทำให้เห็นชัดว่าต้องอาศัยคนมีความรู้ ทักษะและทักษะที่ถูกต้อง รักในงานสังคมสงเคราะห์จริงๆ จึงจะทำงานด้านนี้ได้สำเร็จ หากบุคคลผู้ไม่ได้ฝึกฝนอบรมหรือศึกษางานด้านนี้มาโดยตรง คงเป็นการยากที่จะขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าประสงค์ด้วยเหตุนี้ จึงเกิดคำว่า “ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์” และ “ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต” หรือภาษาที่เข้าใจกัน คือ **นักสังคมสงเคราะห์** ซึ่งคนกลุ่มนี้จะเป็นแกนหลักในการผลักดันให้เกิดนโยบายด้านสวัสดิการของชาติและร่วมกันกับกลุ่มอื่นๆ ขับเคลื่อนนโยบายให้บรรลุผลสำเร็จ

7. นักสังคมสงเคราะห์

เห็นได้ชัดว่างานสังคมสงเคราะห์ เป็นงานสำคัญไม่น้อยไปกว่างานอื่นในการดูแลประชาชน และที่สำคัญต้องอาศัยนักวิชาการสังคมสงเคราะห์หรือคนที่ได้รับการอบรมและมีประสบการณ์การทำงานด้านนี้โดยตรง ด้วยเหตุนี้ จึงต้องมี นักสังคมสงเคราะห์ ทำงานสังคมสงเคราะห์เป็นการเฉพาะในพระราชบัญญัติ วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 มาตรา 3 วรรค 3 และ 4 ความว่า “ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์” หมายความว่า บุคคลซึ่งประกอบวิชาชีพที่ต้องใช้ความรู้และทักษะทางสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหของบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน หรือชุมชน เพื่อให้กระทำหน้าที่ทางสังคมและดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข “ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาตจากสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์(พระราชบัญญัติ วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 มาตรา 3) ทั้ง 2 ประเภทที่ปรากฏในพระราชบัญญัติ มีความแตกต่างกัน คือ ผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ กลุ่มนี้หมายถึง กลุ่มที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาตจากสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ได้แก่

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ในลักษณะอาสาสมัคร (Voluntary) หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า "อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์" หมายถึง ผู้ที่มีความศรัทธาในการทำงานเพื่อสาธารณประโยชน์ โดยไม่รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนใดๆ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่เหลือความสามารถ และรับทำโดยพิจารณาตามเวลาว่างที่มี

2. ผู้ช่วยงานสังคมสงเคราะห์ หมายถึง ผู้ทำงานเคียงข้างนักสังคมสงเคราะห์อาชีพให้ความช่วยเหลือ เตรียมงาน และมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของวิชาชีพคนเหล่านี้ไม่มีคุณวุฒิทางสังคมสงเคราะห์ การทำงานนั้นได้รับค่าตอบแทน

8. การรู้จักตนเองของนักสังคมสงเคราะห์

จากเป้าหมายของงานสังคมสงเคราะห์ที่เด่นชัดว่า งานสังคมสงเคราะห์นั้น ต้องรับหน้าที่ดูแลสังคมมากน้อยเพียงใด ดังนั้นผู้ที่ทำงานสังคมสงเคราะห์ จึงต้องมีความพร้อม

รู้จักตนหรือตระหนักรู้ตนเองอย่างมาก เพราะถ้าไม่รู้จักตนหรือตระหนักรู้ตนเอง จะทำให้การทำงานผิดเป้าหมายหรือทำงานไม่สำเร็จ ยิ่งกว่านั้นอาจจะสร้างปัญหาให้เกิดเพิ่มขึ้นก็เป็นได้ จากที่เป็นคนแก้ปัญหา อาจจะกลายเป็นคนก่อปัญหาเสียเอง นี่คือข้อที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องตระหนักรู้ไว้อย่างสูงสุด

8.1 การรู้จักตนเองของนักสังคมสงเคราะห์ผ่านทฤษฎีหน้าต่างของโจฮารี

นักสังคมสงเคราะห์ควรใช้บานหน้าต่างหัวใจที่ 1 คือ คนอื่นรู้ เรารู้ ได้แก่ บริเวณเปิดเผย (Open area) และ บานหน้าต่างหัวใจที่ 2 คือ คนอื่นรู้ เราไม่รู้ ได้แก่ บริเวณจุดบอด (Blind area) เป็นหลักในการทำความเข้าใจตัวเอง

ด้วยความที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องทำงานกับผู้ประสบปัญหาและมีสหวิชาชีพอื่นๆ จึงเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักว่า พฤติกรรมใดที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องแสดงออกให้ถูกต้องเหมาะสมในขณะปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากจะยึดบานหน้าต่างหัวใจบานที่ 1 แล้ว จะทำอย่างไรเพื่อทำลายหรือลดพฤติกรรมในบานหน้าต่างหัวใจ บานที่ 2 ให้ลดลงหรือหมดไป เพื่อเป็นการเปิดพื้นที่ให้กับบานหน้าต่างหัวใจ บานที่ 1 แผลขยายเข้ามาจะทำให้มีบริเวณกว้างมากขึ้น เพราะเมื่อนักสังคมสงเคราะห์สามารถปรับปรุงแก้ไขหรือลดเว้นพฤติกรรมในบานหน้าต่างหัวใจ บานที่ 2 ได้มากเท่าไร นั้นหมายความว่า สามารถจะรู้จักตนเองมากขึ้น เข้าใจสิ่งที่ตนเองคิดหรือกระทำและจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ประสบปัญหาและสหวิชาชีพอื่นๆ ได้อย่างมีความสุข

บานหน้าต่างหัวใจที่ 3 คือ คนอื่นไม่รู้ เรารู้ ได้แก่ บริเวณซ่อนเร้น (Hidden area) ตรงนี้ นักสังคมต้องระมัดระวังตัวเองให้มาก มนุษย์ทุกคนอาจจะมีพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่อยากให้คนอื่นรู้ หากต้องเผชิญกับการสถานการณ์ที่ต้องแสดงพฤติกรรมนั้น แต่ต้องการหลีกเลี่ยงการแสดงพฤติกรรมนั้น ต้องทำอย่างสุภาพและระมัดระวังอย่าให้กระทบกระเทือนการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ ดังนั้น ก่อนลงมือปฏิบัติงานควรหาข้อมูลก่อน เพราะถ้าเห็นว่าจะต้องมีการกระทำที่เราไม่ชอบก็ควรสลับคนอื่นไปแทน

บานหน้าต่างหัวใจที่ 4 คือ คนอื่นไม่รู้ เราไม่รู้ ได้แก่ บริเวณมีดมน (Unknown area) ต้องยอมรับว่าพฤติกรรมบางอย่างที่แสดงออกมาโดยไม่รู้ตัว ทั้งตนเองและบุคคลอื่นๆ ไม่เคยรู้ ไม่เคยเข้าใจ ไม่เคยสนใจมาก่อน พฤติกรรมดังกล่าวคงต้องปล่อยให้ผ่านไปหรือให้แสดงออกมา และเมื่อแสดงออกมาแล้ว พฤติกรรมดังกล่าวอาจจะกลายเป็นพฤติกรรมที่อยู่ในบานหน้าต่างหัวใจที่ 1 ก็ได้ คือ เมื่อแสดงออกมาแล้วเรารู้และคนอื่นก็รู้เช่นกัน หากเป็นพฤติกรรมไม่เหมาะสมได้แก้ไขหากเป็นพฤติกรรมที่ถูกต้องจะรับรู้และปฏิบัติต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น เน้นการรู้จักตัวเองด้านการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ดังนั้น นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องวิเคราะห์ตัวเองเพื่อการรู้จักพฤติกรรมของตนเองในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ หากเข้าใจในพฤติกรรมของตนเองอย่างถ่องแท้จะทำให้ทำงานได้อย่างมีความสุข

8.2 การรู้จักตนเองด้านองค์ประกอบของความเป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่ดี

นักสังคมสงเคราะห์นอกจากจะรู้จักตนเองด้านพฤติกรรมแล้ว ยังต้องรู้จักตนเองด้วยว่าองค์ประกอบของความเป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่ดีมีอะไรบ้าง เพราะความเป็นผู้มีองค์ประกอบของความเป็นนักสังคมสงเคราะห์ ถือเป็นอาวุธสำคัญในการทำงาน ดังเช่น พระพุทธเจ้า พระองค์เป็นผู้ถึงพร้อมแล้วด้วยวิชาและจรณะ (วิชาจรณสมปนโน) คือ มีความรู้ดีและมีความประพฤติดี จึงทรงเป็นครูของเทวดาและมนุษย์ทั้งหลาย (สตา เทวมนุสสานิ) ดังนั้น นักสังคมสงเคราะห์ควรต้องเอาอย่างพระองค์ เพราะหากมองลึกลงในการทำงานสังคมสงเคราะห์ หัวใจของการทำงานสังคมสงเคราะห์ คือ **ตัวนักสังคมสงเคราะห์ (Social Worker)**

ดังที่กล่าวแล้ว นักสังคมสงเคราะห์นอกจากจะรู้จักตนเองด้านพฤติกรรมแล้ว ยังต้องรู้จักตนเองด้วยว่า องค์ประกอบของความเป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่เหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว มี 4 ประการ ได้แก่

1) มีความรู้ในการทำงาน (knowledge)

นักสังคมสงเคราะห์ต้องรู้จักตนเองหรือตระหนักว่าตนเองมีองค์ความรู้ในประเด็นเหล่านี้มากน้อยเพียงใด

1.1) ความรู้เกี่ยวกับมนุษย์ อันประกอบด้วย มนุษย์มีศักดิ์ศรี (concept of human dignity), มีความแตกต่างกัน (concept of individualization), มีความสามารถ (concept of potentiality),เปลี่ยนแปลงได้ (concept of change), ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในสังคมประชาธิปไตย (concept of equilibrium), ทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคม (concept of social functioning), ทุกคนต้องการความยอมรับ ความเข้าใจ (concept of acceptance), มนุษย์มีแนวโน้มที่จะปกป้องตนเองหรือเข้าข้างตนเอง (concept of defense mechanism), มนุษย์สามารถควบคุมตนเองได้ (concept of self-control), มนุษย์ทุกคนมีบุคลิกภาพเฉพาะตน ซึ่งสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ (personalization)

1.2) ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสังคมสงเคราะห์ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

- ก. การค้นหาข้อเท็จจริง (fact finding)
- ข. การวิเคราะห์ปัญหา (Problem analysis)
- ค. การวางแผนช่วยเหลือ (Remedial planning)
- ง. การช่วยเหลือ (Implementation)
- จ. การยุติการช่วยเหลือ (End of a helping session)

1.3) ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ทฤษฎีเพื่อใช้ในการทำงาน

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีต่าง ๆ เป็นการผสมผสานเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถครอบคลุมและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการให้คำปรึกษานักสังคมสงเคราะห์จะต้องนำทฤษฎีต่าง ๆ มาผสมผสานในการทำงาน (วรเทพ เวียงแก, 2564 : 28)

2) มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ (Attitude)

2.1) ทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์ในการทำงาน

- 1) รู้ตัวเอง รู้บทบาทว่าทำหน้าที่อะไร ต้องวางแผนคิดทบทวนในบทบาทหน้าที่ของตนให้ชัดเจน ในกรณีที่ไม้อาจจัดบริการได้ทั้งหมดให้ใช้ระบบส่งต่อร่วมกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการให้รู้จักพึ่งพาตนเอง
- 2) รู้ลักษณะของหน่วยงานที่ทำงาน ว่ามีนโยบาย แผนงาน วัตถุประสงค์ และลักษณะของบริการเพื่อให้สามารถกำหนดกรอบการทำงานได้
- 3) รู้จักผู้ใช้บริการ ว่ามีสาเหตุใดที่ต้องมาขอใช้บริการจากหน่วยงานและนักสังคมสงเคราะห์
- 4) รู้จักเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีปรัชญาทางวิชาชีพแตกต่างกัน เพื่อนร่วมงานอาจมีส่วนร่วมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการได้

2.2) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ

- 1) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องขจัดจิตประหวัด (Transference) ที่มีต่อผู้ใช้บริการ ในทางลบหรือทางบวกจนเกินไป ซึ่งจะก่อให้เกิดอคติในการทำงานขาดความเป็นธรรมในการให้บริการ
- 2) มีความคิดเห็นในแง่ดีต่อผู้ใช้บริการ เช่น ยอมรับ เข้าใจ เห็นอกเห็นใจ
- 3) ยอมรับปัญหาของผู้ใช้บริการ โดยแสดงความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือ และพยายามชวนสนทนาเป็นเบื้องต้นเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสร้างความสัมพันธ์ภาพให้เกิดขึ้นและให้ข้อคิดแนวทางแก่ผู้ใช้บริการในการแก้ไขปัญหาและร่วมมือในการค้นหาทางออกของปัญหา
- 4) สร้างโอกาสที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยการให้ครอบครัวเข้ามามีส่วนสนับสนุนช่วยเหลือ สร้างเครือข่ายในการให้บริการสังคมเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการรวมทั้งครอบครัวให้มากขึ้น เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบส่งต่อเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการมากขึ้นตามความจำเป็น (วรเทพ เวียงแก, 2564 : 40-42)

3) มีทักษะ ในการทำงาน (Skill)

3.1) ทักษะในการสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship skill) สามารถใช้ตั้งแต่ขั้นการค้นหาข้อเท็จจริง การประเมินปัญหา การวางแผนและการให้คำปรึกษารวมถึงการติดตามประเมินผล นักสังคมสงเคราะห์ต้องแสดงออกถึงความมีไมตรี กระตือรือร้นที่จะให้บริการ การพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความศรัทธาและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ

3.2) ทักษะในการสื่อความหมาย (Communication skill) เป็นการสื่อทั้งทางวาจา ท่าทางและลายลักษณ์อักษรและเป็นส่วนหนึ่งของทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพ การสื่อความหมายที่ดีคือการสื่อสารที่ทำให้ผู้ใช้และผู้ให้ข้อมูลข่าวสารมีความเข้าใจตรงกัน เพื่อป้องกันการเข้าใจข้อมูลไม่ตรงกันควรมีการ ทบทวนข้อมูลด้วยวาจาเพื่อให้ผู้ใช้บริการ

พูดทบทวนในเรื่องที่นักสังคมสงเคราะห์และผู้ให้บริการได้สนทนากันมาแล้ว ถ้าได้ข้อมูลไม่ถูกต้องนักสังคมสงเคราะห์จะต้องช่วยเพิ่มหรือเสริมให้ใหม่

3.3) ทักษะการสัมภาษณ์ (Interviewing skill) เป็นเครื่องมือสำคัญในการได้ข้อมูลจากผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์นั้นต้องการให้บรรลุผลอะไรบ้าง ในขณะที่สัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์ก็ต้องให้คำปรึกษาไปพร้อมกันด้วย นอกจากนี้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องอาศัยทักษะการฟังเพื่อที่จะจับประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

3.4) ทักษะการฟัง (listening skill) ควรแทรกด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ การเงียบชั่วขณะเพื่อให้ผู้ใช้บริการคิดคำตอบ การสังเกตเพื่อศึกษาถึงบุคลิกลักษณะ ความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา นักสังคมสงเคราะห์ควรแทรกความรู้และคำแนะนำในระหว่างที่สัมภาษณ์ และใช้เทคนิคในการสะท้อนความรู้สึกเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้แสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาจะทำให้การสนทนาเข้าประเด็นของเรื่องหรือสาเหตุของปัญหาง่ายขึ้น ก่อนปิดการสัมภาษณ์หรือให้คำปรึกษานักสังคมสงเคราะห์จะต้องให้ผู้ให้บริการสรุปเรื่องราวที่ได้มีการสนทนาเพื่อป้องกันการสับสนในข้อมูล

3.5) ทักษะการเปิดเผยตนเอง (Self disclosure skill) เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเขาไม่ได้แตกต่างกับคนอื่น จะช่วยให้ลดความวิตกกังวล และกระตุ้นให้ผู้รับบริการเปิดเผยตนเอง

3.6) ทักษะการบันทึกรายงาน (Recording skill) เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในขณะที่สัมภาษณ์หรือให้คำปรึกษา นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีเทคนิคในการบันทึกรายงานในส่วนที่สำคัญและจำเป็นและอาจแทรกข้อคิดเห็นของนักสังคมสงเคราะห์โดยปราศจากอคติ และควรรู้ว่าเรื่องใดควรหรือไม่ควรบันทึก โดยทั่วไป สิ่งที่นักสังคมสงเคราะห์ควรบันทึก เช่น ชื่อ ประวัติ ภูมิหลัง สภาพปัญหา พฤติกรรมท่าที สภาพอารมณ์และศักยภาพที่พบ การวิเคราะห์ปัญหา แผนการช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งการช่วยเหลือหลังจากให้บริการจนเห็นสมควรยุติ (วรเทพ เวียงแก, 2564 : 42-46)

4) ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ในการทำงาน (Ethic)

นักสังคมสงเคราะห์ต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เพราะเป็นหลักความประพฤติปฏิบัติ ที่อยู่บนฐานของการเคารพสิทธิ ศักดิ์ศรี และความเป็นมนุษย์ เป็นค่านิยมของวิชาชีพ เพื่อพัฒนาคุณภาพเชิงวิชาชีพ รักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และสถานะของวิชาชีพ

โดยสรุปนักสังคมสงเคราะห์ต้องถือปฏิบัติจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ 6 องค์ประกอบ ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา, 19 มีนาคม 2562, เล่ม 136 ตอนพิเศษ 67 ง., : 31-33)

5.1 จรรยาบรรณต่อตนเอง

ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงตระหนักในบทบาทหน้าที่ ของตนเองในฐานะ นักวิชาชีพ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ เสียสละ มีคุณธรรม ประพฤติตนอยู่ในกรอบ วัฒนธรรมและ บริบทที่เหมาะสม ตลอดจนเพิ่มพูนความรู้และทักษะอยู่เสมอ

5.2 จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงยึดมั่นในหลักวิชาการทาง วิชาชีพสังคมสงเคราะห์รักษาเกียรติภูมิและส่งเสริมวิชาชีพให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

5.3 จรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการ (บุคคล กลุ่ม ชุมชน)

ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงยึดถือประโยชน์สูงสุดของ ผู้ใช้บริการ โดย เคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ สิทธิ ความเป็นส่วนตัวรักษาความลับของผู้ ใช้บริการ ยึดหลักการมีส่วนร่วม และรักษาสัมพันธภาพทางวิชาชีพ รวมทั้งให้ความสำคัญ ต่อผู้ที่มีความ ต้องการเป็นพิเศษ ทั้งนี้หมายรวมถึงการพิทักษ์คุ้มครอง และพัฒนา ความเป็น อยู่ที่ดีของบุคคล กลุ่ม ชุมชน

5.4 จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมวิชาชีพและผู้ร่วมงานในวิชาชีพอื่น

ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงเคารพ ให้เกียรติ สนับสนุนความร่วมมือในการ ทำงานเป็นเครือข่าย ร่วมขับเคลื่อนการ ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและวิชาชีพ

5.5 จรรยาบรรณต่อองค์กรที่สังกัด

ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงส่งเสริม รักษาและพัฒนาองค์กรเพื่อประโยชน์ สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อ องค์กรที่ตนสังกัด

5.6 จรรยาบรรณต่อสังคม

ผู้ประกอบการวิชาชีพสังคมสงเคราะห์พึงมีส่วนร่วมในการ เปลี่ยนแปลงทางสังคมที่จะมี ผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความ เป็นอยู่ที่ดีของประชาชนนักสังคมสงเคราะห์ต้อง ตระหนักเสมอว่า ตนเองต้องยึดปฏิบัติตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะ อยู่ในสถานะที่ต้องใช้ความอดทนอย่างมาก เพื่อรักษาเกียรติคุณ ชื่อเสียง และสถานะของ วิชาชีพ

9. สรุป

การรู้จักตนเองเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆ ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ดังนั้น ผู้ที่ทำงานสังคมสงเคราะห์ จึงต้องรู้จักตนหรือตระหนักรู้ตนเองอย่างมาก เพื่อจะได้ทำงานไม่ ผิดเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ ยิ่งกว่านั้นจะช่วยลดปัญหาต่างๆ ในสังคม นี่คือข้อที่นัก สังคมสงเคราะห์ต้องตระหนักรู้ไว้อย่างสูงสุด

การรู้ตนเองของนักสังคมสงเคราะห์ ประกอบด้วย ประการแรก คือ การรู้จักตนเอง ตามหลักสัปปริสธรรม หมายถึง ธรรมของสัตบุรุษ คือ อัตตัญญูตา ความเป็นผู้รู้จักตนว่า ตนเองมีชาติ ตระกูล ยศศักดิ์ สมบัติ บริวาร ความรู้และคุณธรรมเพียงไร แล้วประพฤตินให้ สมควรแก่ที่เป็นอยู่อย่างไร ประการที่ 2 คือ การรู้จักตนเองของนักสังคมสงเคราะห์ผ่านทฤษฎี หน้าต่างของโจฮารี นักสังคมสงเคราะห์ควรใช้บานหน้าต่างหัวใจที่ 1 ให้มากและทำลายหรือ

ลดบานหน้าต่างหัวใจ บานที่ 2 ให้ลดลงหรือหมดไป เพื่อเป็นการเปิดพื้นที่ให้กับบานหน้าต่างหัวใจ บานที่ 1 แผ่ขยายเข้ามาจะทำให้มีบริเวณกว้างมากขึ้น และประการสุดท้าย การรู้จักตนเองด้านองค์ประกอบของความเป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่ดี ได้แก่ 1) มีความรู้ในการทำงาน (Knowledge) 2) มีทัศนคติ ที่ดีต่องานที่ทำ (Attitude) 3) มีทักษะ ในการทำงาน (Skill) และ 4) ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ในการทำงาน (Ethic) ประกอบด้วย 1) จรรยาบรรณต่อตนเอง 2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ 3) จรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการ (บุคคล กลุ่ม ชุมชน) 4) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมวิชาชีพและผู้ร่วมงานในวิชาชีพอื่น 5) จรรยาบรรณต่อองค์กรที่สังกัด 6) จรรยาบรรณต่อสังคม

บรรณานุกรม

ข้อบังคับสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ว่าด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ.

2562.(2562). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนพิเศษ 67 ง, หน้า 31-33.

ถวิล ชาราโกชน์และศรีณย์คำริสุข. (2546). พฤติกรรมมนุษย์กับพัฒนาตน. พิมพ์ครั้งที่ 4.

กรุงเทพฯ : บริษัท อักษราพิพัฒน์จำกัด.

นันทนีย์ ไชยสุต. (2525). ความรู้เบื้องต้นของการสังคมสงเคราะห์. เอกสารประกอบการ
ศึกษาอบรมหลักสูตรการศึกษาอบรมเสริมความรู้ทางสังคมศาสตร์ประยุกต์ สำหรับ
ประชาชน,คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นิสิตา อังกุล. (2552). การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อทักษะชีวิตของนักเรียนช่วง
ชั้นที่ 3สังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,การ
วิจัยและสถิติทางการศึกษา,กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ, หน้า5.

ปรีชา วิหคโต. (2546). “การเข้าใจตนเอง” ในเอกสารการสอนชุดวิชาทักษะชีวิต เล่มที่ 1
หน่วยที่6 สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, หน้า 45.

ปิยะนาฏ สิทธิฤทธิ์. (2549). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการตระหนักรู้ตนเองของนักเรียน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2. ปรินญา
ณินพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,การวิจัยและสถิติทางการศึกษา, กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,หน้า 18

พรรณพิมล หล่อตระกูล, พนม เกตุมาน และ พรรณีแสงชูโต. (2548). คู่มือสำหรับบุคลากร
สุขภาพจิตในการดูแลช่วยเหลือเด็กที่ประสบภัยพิบัติ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์พอร์ต อิม
พอร์ตแอนด์โอที,หน้า 4.

พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต).(2532). สนทนาโดยกลุ่มนักสังคมสงเคราะห์ จากกรม
ประชาสัมพันธ์และกรมการแพทย์, ณ สถานพำนักสงฆ์ศาลากลางสระ อำเภอลำ
ลูกกาจังหวัดปทุมธานี, วันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2532.

พระราชบัญญัติ วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556. (2556). ราชกิจจานุเบกษา.

เล่ม 130 ตอนที่ 8 ก. หน้า 1-17,สืบค้นจาก: http://law.m-society.go.th/law2016/uploads/lawfile/20151019_15_11_36_5272.pdf, สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2565.

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. (2539). พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. นย. ม. อุป. 14/112,ที.ปา. 11/331/264; 439/312,อง. สดตค. 23/113,อง.สดตค.23/65/114,กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วรเทพ เวียงแก. (2555). เอกสารประกอบการสอน วิชา SO1052 หลักและวิธีการสังคมสงเคราะห์ (Principles and Social Work Methodology). สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน.

_____. (2562). เอกสารประกอบการสอน วิชา SO1234 สังคมสงเคราะห์ในกระบวนการยุติธรรม (Social Work in Criminal Justice Process). สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน.

_____. (2564). เอกสารประกอบการสอน วิชา SO1215 การให้การปรึกษาทางสังคมสงเคราะห์ (Social Work Counseling). สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตอีสาน.

ศุภรัตน์ อิมวัฒน์กุล. (2552).ผลของการประยุกต์ใช้โปรแกรมทักษะชีวิตร่วมกับการสนับสนุนจากผู้ปกครอง (5' A) เพื่อป้องกันการการสูบบุหรี่ในวัยรุ่นชุมชนแออัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล,หน้า 12

ชมภาพ ศรีอิตยาจิต. (2548). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อทักษะชีวิตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาจังหวัดนครนายก.ปริญญาานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,การวิจัยและสถิติทางการศึกษา,กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หน้า 6

Adele B, Lynn. (2005). THE EQ Difference : a powerful program for putting emotional intelligence to work. New York, NY : Amacom.

Covey, S.R. (2007). The 7 Habits of Highly Effective People. Personal Workbook.Firesider, New York, p.149.

Goleman, Daniel. (2007). The difference kinds of empathy. New York : BantamBooks,p.53.

International Federation of Social Workers (IFSW).(20222) **Social Work**

Profession Definition.,สืบค้นจาก

https://hmong.in.th/wiki/International_Federation_of_Social_Workers.

สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2565.

Richard West,Lynn H. Turner.(2009).**Understanding Interpersonal**

Communication: Making Choices in Changing Times. 2nd . USA :

Nelson Education, Ltd.