การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสเชิงพื้นที่ : กรณีศึกษาโครงการคลองเตยโมเดล

ดำรงศิลป์ เป็งใจ*
ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล**

บทคัดย่อ

การศึกษา “การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสเชิงพื้นที่ : กรณีศึกษาโครงการคลองเตยโมเดล” มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสเชิงพื้นที่ชุมชนคลองเตย 2) เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี ผลการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี จุดแข็งและปัญหาอุปสรรคของผู้จัดการรายกรณีในชุมชนคลองเตย และ 3) เพื่อหาข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการจัดการรายกรณีที่เหมาะสมสำหรับเด็กด้อยโอกาสในพื้นที่ชุมชนคลองเตย โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้จัดการโครงการคลองเตยโมเดล ผู้นิเทศงานโครงการคลองเตยโมเดล หัวหน้างานผู้จัดการรายกรณี และการสนทนากลุ่มของผู้จัดการรายกรณี จำนวน 11 คน

ผลการศึกษา พบว่า 1) การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสเชิงพื้นที่ชุมชนคลองเตย เป็นแนวคิดและวิธีการทำงานโดยผู้จัดการรายกรณีซึ่งเป็นคนในพื้นที่ มีระบบส่งต่อระหว่างองค์กร ในรูปแบบสหวิชาชีพและทำงานร่วมกับชุมชน 2) กระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี คือ การหลอมรวมแนวคิด การอบรมและเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงาน การนิเทศงาน ผลของการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี ทำให้ผู้จัดการรายกรณี มีทัศนคติเชิงบวก ได้รับความรู้ เกิดเครือข่ายและต่อยอดการปฏิบัติงาน ส่วนผลของการพัฒนาศักยภาพที่มีต่อเด็กด้อยโอกาส คือ เด็กได้รับการบริการเชิงรุกและเป็นระบบมากขึ้น ส่วนจุดแข็งของการจัดการรายกรณี คือ การส่งต่อระหว่างหน่วยงาน การมีความเข้าใจชุมชนและสถานการณ์ของเด็ก การมีประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านการจัดการรายกรณี ความร่วมมือของทีมสหวิชาชีพในพื้นที่ ความตั้งใจปฏิบัติงาน การมีศักยภาพในการทำงาน ปัญหาอุปสรรคของการจัดการรายกรณี คือ การมีงานที่หลากหลายทำให้ขาดการทำงานเชิงลึก การทำหน้าที่ของผู้จัดการรายกรณีส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพที่ดีกับคนในชุมชน ความเคยชินกับวิธีการทำงานแบบเดิมๆ ความก้าวหน้าในงานและความชำนาญในวิชาชีพยังไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความร่วมมือจากทีมสหวิชาชีพ 3) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการจัดการรายกรณีที่เหมาะสมสำหรับเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตย คือ ควรส่งเสริมบทบาทของผู้จัดการรายกรณีและพัฒนาศักยภาพให้มีความชำนาญ สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายในระดับนโยบายระหว่าง

หน่วยงานและปฏิบัติงานเชิงลึกกับเด็กและครอบครัวได้ ตลอดจนส่งเสริมให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการช่วยเหลือและพัฒนาเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตย ควรส่งเสริมให้มีหน่วยงานที่มีความชำนาญในวิชาชีพเป็นศูนย์กลางประสานในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการช่วยเหลือและพัฒนาเด็กด้อยโอกาสและให้ความสำคัญกับบทบาทผู้จัดการรายกรณีในการร่วมทีมสหวิชาชีพ

คำสำคัญ: การจัดการรายกรณีเชิงพื้นที่, เด็กด้อยโอกาส, โครงการคลองเตยโมเดล

* นักศึกษาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

** ประธานกรรมการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม สาขาการบริหารสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติเฉลิมพระเกียรติ

Area Based Case Management for Underprivileged Children: A Case Study of KLONG TOEI MODEL Project

Damrongsin Pengchai
Thipaporn Portawin

Abstract

The objectives of this study were 1) to study an area based case management for underprivileged children in Klong Toei area 2) to study the case manager capacity building process, its result, and the strength and obstacles of case manager in Klong Toei community area 3) to find out the suggestion of case management development for underprivileged children in Klong Toei area. Collecting data was using qualitative research by an in-depth interview of Klong Toei model project manager, supervisor, head of the case managers and group discussion.

The study revealed that 1) Area based case management for underprivileged children in Klong Toei area is a concept and procedure of local case manager which is a referral system to the organizations concerning with multidisciplinary model and work with the community. 2) The case manager capacity building processes were a concept convergence, training, active learning and supervision. Its result bring to the case manager's positive attitude and knowledge. There were network and extending practice. It also results to underprivileged children to get more proactive service systematically. The strength of case management was the referral system to the concern organizations, understanding of community and children situation, working experience, coordinating of local multidisciplinary team, working intention, and work capacity. The obstacle of case management were that the case manager works a variety so they couldn't work in-depth. Carrying out case manager's duty affects to community relationship, getting use to a routine work, job advancement, insufficient professional expertise, and lack of co-operation of multidisciplinary team. 3) The suggestion for case management development for underprivileged children in Klong Toei area was that the case manager's role should be encouraged and also build up his/her

capacity. The case manager should be able to work with the policy level and work in-depth with children and family. In addition, there should have a professional co –ordination unit providing a capacity building for workers who working with underprivileged children in Klong Toei as well as an awareness of the importance of case manager and also multidisciplinary team.

Keywords: Area based case management, Underprivileged children, Klong Toei Model Project

บทนำ

ชุมชนคลองเตยเป็นชุมชนแออัดที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย ที่มีปัญหาหลากหลาย เช่น ที่มีปัญหาความแออัดของที่อยู่อาศัย ปัญหาขยะ ปัญหายาเสพติด ฯลฯ ซึ่งทำให้เด็กบางคนในชุมชนคลองเตยขาดโอกาสที่จะได้รับการพัฒนา เช่น ไม่ได้รับการศึกษาที่เพียงพอ เด็กไม่ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม เด็กรับความรุนแรงจากครอบครัว เป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาและความเหลื่อมล้ำเชิงโครงสร้างทางสังคมไทยที่มีมาอย่างยาวนานในพื้นที่นี้ ปัญหาเด็กเหล่านี้แม้จะมีกฎหมายคุ้มครอง แต่ก็ยังขาดมาตรการแก้ไขที่เพียงพอ จึงเกิดองค์กรพัฒนาเอกชนเข้ามาอาสาแก้ไขปัญหา แต่ว่าองค์กรพัฒนาเอกชนพยายามดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาเด็กด้อยโอกาสในพื้นที่อย่างเต็มที่ แต่ยังมีข้อจำกัดหลายอย่าง คือ ขาดการแสวงหาข้อเท็จจริงและการประเมินสภาวะเด็กและครอบครัวอย่างถูกต้องและเหมาะสม การทำงานที่มุ่งไปในทิศทางการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามากกว่าการป้องกัน การทำงานกับเด็กแต่มองข้ามการทำงานกับผู้ปกครอง จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กได้ การทำงานเป็นแบบเฉพาะหน่วยงาน เฉพาะงาน ขาดการทำงานเชิงเครือข่าย ทำให้ขาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนมุมมองในการทำงาน การขาดงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรทำงานหนักและขาดพลังในการทำงาน ด้วยสาเหตุเหล่านี้ทำให้ไม่สามารถทำงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อเด็กอย่างแท้จริง จึงก่อให้เกิดโครงการพัฒนาระบบและกลไกบริการเพื่อเด็กและครอบครัวด้อยโอกาส หรือโครงการคลองเตยโมโดล ซึ่งได้เริ่มดำเนินการในเดือนสิงหาคม ปี พ.ศ. 2555 ที่มีเป้าหมายเพื่อพัฒนากลไกบริการสำหรับเด็กและครอบครัวด้อยโอกาสในชุมชนแออัดคลองเตย และพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเด็กและครอบครัวในชุมชนแออัดคลองเตย เพื่อทำงานร่วมกันแบบบูรณาการรวมทั้งศึกษารูปแบบบริการที่เหมาะสมสำหรับเด็กและครอบครัวด้อยโอกาสในชุมชนแออัดคลองเตย (คลองเตยโมเดลกับการพัฒนาเด็กภายใต้สังคมแห่งความเหลื่อมล้ำ, 2559)

เมื่อสิ้นสุดโครงการฯ ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ผลการดำเนินโครงการทำให้เกิดการป้องกันปัญหา ให้การคุ้มครอง ป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาเด็กด้อยโอกาสให้ได้ตามสภาวะความต้องการขั้นพื้นฐานตามกฎหมายคุ้มครองเด็กมากขึ้น รวมทั้งได้รวมพลัง ร่วมแรง ร่วมใจ ให้องค์กรพัฒนาเอกชน 10 องค์กร ได้เข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อจะเชื่อมโยงไปยังภาครัฐ เชื่อมโยงประสานงานร่วมกัน โดยบุคลากรที่มีความรู้ สามารถถ่ายทอดงานได้เป็นอย่างดี จึงเกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน ทำให้เห็นกลไกการทำงานที่เกิดผลชัดเจน และยกระดับบุคลากรซึ่งเป็นคนในพื้นที่ให้ทำงานเชิงวิชาชีพมากขึ้น โดยการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตยในทางที่ดีขึ้น ต่อเนื่องและมีความยั่งยืน (อาภาวรรณ โสภณธรรมมารักษ์, 2557)

แม้จะสิ้นสุดระยะเวลาของโครงการไปแล้ว องค์กรพัฒนาเอกชนอย่างน้อย 3 องค์กรในพื้นที่ยังดำเนินงานตามแนวทางของโครงการฯ ซึ่งทำให้เห็นว่าโครงการมีความจำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ของเด็กด้อยโอกาสในชุมชนให้ดีขึ้น หรือ อาจเรียกได้ว่าการจัดการรายกรณีในเชิงพื้นที่ (Area Based Case Management) สำหรับเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตย เป็นกระบวนการสำคัญในการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับเด็กด้อยโอกาส ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของแนวทางการดำเนินโครงการคลองเตยโมเดล จึงต้องการศึกษาเพื่อให้ได้ความรู้และแสวงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดการรายกรณีที่เหมาะสมสำหรับเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตย รวมทั้งการนำความรู้ที่ได้จากการศึกษานำไปพัฒนาการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับเด็กด้อยโอกาสในเชิงพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสเชิงพื้นที่ชุมชนคลองเตย

2. เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี ผลการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี จุดแข็งและปัญหาอุปสรรคของผู้จัดการรายกรณีในชุมชนคลองเตย

3. เพื่อหาข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการจัดการรายกรณีที่เหมาะสมสำหรับเด็กด้อยโอกาสในพื้นที่ชุมชนคลองเตย

3.ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัย เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth Interview) การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้จัดการรายกรณี การสังเกตโดยไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) ที่เกี่ยวข้องกับโครงการคลองเตยโมเดล ประกอบด้วย ผู้จัดการโครงการคลองเตยโมเดล 1 คน ผู้นิเทศงานโครงการคลองเตยโมเดล 1 คน ผู้จัดการรายกรณี 8 คน หัวหน้างานผู้จัดการรายกรณี 1 คน รวมทั้งสิ้น 11 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) พร้อมทั้งจัดหมวดหมู่ข้อมูล ตาราง แผนภาพ เพื่อตอบโจทย์ของวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษา นำข้อมูลที่ได้มาเสนอในเชิงพรรณนา

5. ผลการศึกษา

5.1 การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสในเชิงพื้นที่ชุมชนคลองเตย

ผู้จัดการรายกรณี หมายถึง บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานด้านเด็กและครอบครัวซึ่งสังกัดหน่วยงานเอกชนในพื้นที่ชุมชนคลองเตย ผ่านการคัดเลือกจากหน่วยงาน เพื่อรับการพัฒนาศักยภาพจากโครงการคลองเตยโมเดล

การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสในเชิงพื้นที่ชุมชนคลองเตย คือ การทำงานด้วยกระบวนการจัดการรายกรณีที่ช่วยเหลือและพัฒนาเด็กด้อยโอกาสของผู้จัดการรายกรณีที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพจากโครงการคลองเตยโมเดล ซึ่ง

บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเป็นคนในพื้นที่ชุมชนคลองเตย ทำให้การทำงานในการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตยมีระบบส่งต่อระหว่างองค์กรในพื้นที่ ซึ่งองค์กรเหล่านี้ได้คัดเลือกบุคลากรให้เข้าร่วมโครงการทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรในพื้นที่ ร่วมมือกันในการทำงานช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในรูปแบบสหวิชาชีพ และทำให้เกิดเครือข่ายหรือการช่วยเหลือจากคนในชุมชน เข้ามามีบทบาทและให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสและครอบครัวในพื้นที่มากขึ้น ทำให้ชีวิตของเด็กด้อยโอกาสและครอบครัวมีคุณภาพมากขึ้น

5.2 กระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี ผลการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี จุดแข็งและปัญหาอุปสรรคของผู้จัดการรายกรณีในชุมชนคลองเตย

โครงการคลองเตยโมเดลมีวิธีการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณีหลากหลายวิธีการด้วยกันและโครงการฯ ได้ผลผลิตออกมาเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งก็เป็นจุดแข็งในการทำงานของผู้จัดการรายกรณี แต่โครงการฯ ก็มีจุดอ่อนที่ควรแก้ไข มีรายละเอียดดังนี้

1) กระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี กระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณีประกอบด้วย

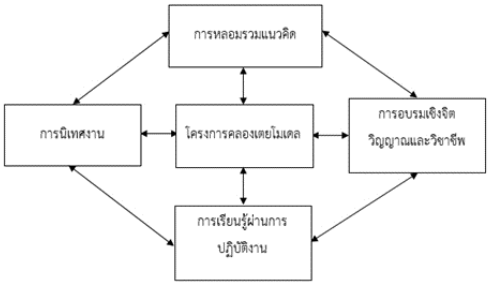
1.1) การหลอมรวมแนวคิด โดยหน่วยงานกลางที่มีประสบการณ์ในการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส นำแนวคิด หลักการทำงานมาพัฒนาการทำงานของหน่วยงานในพื้นที่ด้วยการมีส่วนร่วมและกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรในพื้นที่ชุมชนคลองเตยผ่านโครงการคลองเตยโมเดล

1.2) การอบรมบุคลากร ทั้งในเชิงจิตวิญญาณเพื่อพัฒนาจิตใจของบุคลากรและในเชิงความรู้ทางวิชาชีพ เพื่อพัฒนาวิธีการทำงานของบุคลากรในพื้นที่ชุมชนคลองเตย

1.3) การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงานเป็นการนำสิ่งที่ได้รับหลังจากอบรบ มาพัฒนาให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นผ่านกระบวนการกลุ่มที่ผู้จัดการรายกรณีได้พัฒนาผู้จัดการรายกรณีด้วยกันเองผ่านการทำงานร่วมกันและการถอดบทเรียน

1.4) การนิเทศงาน เป็นการถ่ายถอดบทบาท วิธีการทำงานให้เป็นผู้จัดการรายกรณีในชุมชนคลองเคย ผู้นิเทศงานจะเปิดเวทีคลินิกให้คำปรึกษา เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการแนะนำแก้ไข การเปิดเวทีประชุมสหวิชาชีพ การทำงานร่วมกันของทีมสหวิชาชีพจะทำให้ผู้จัดการรายกรณีเข้าใจในงานและสามารถเชื่อมโยงทรัพยากรได้ การสะท้อนกลับจากผู้นิเทศงานที่มีความสามารถในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานกับหลักวิชาการ จะสามารถปรับวิธีการทำงานใหม่ ๆ ให้กับผู้จัดการรายกรณีเพื่อให้สอดคลองกับแนวคิดที่เป็นหลักการเดียวกันตามทิศทางของโครงการคลองเตยโมเดลได้วางเป้าหมายไว้ในขั้นตอนแรก

แผนภูมิที่ 1 กระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณีตามแนวทางโครงการคลองเตยโมเดล



2) ผลต่อผู้จัดการรายกรณี ที่มีผลต่อผู้จัดการรายกรณีและที่มีผลต่อเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตย มีดังนี้

2.1) ผู้จัดการรายกรณีที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ จากโครงการคลองเตยโมเดล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในเชิงบวก ต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และเด็กด้อยโอกาสในชุมชน ทั้งนี้โครงการฯ ยังทำให้ผู้จัดการรายกรณีได้รับความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือ ทักษะ เทคนิคการวิเคราะห์ มีหลักคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้โครงการฯ ยังทำให้ผู้จัดการรายกรณีในชุมชนเกิดเครือข่ายในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรเอกชนในพื้นที่ได้ดี เกิดความร่วมมือในการทำงานจากภาครัฐ และชุมชน รวมทั้งผู้จัดการรายกรณีสามารถต่อยอดจากสิ่งที่ได้รับจากโครงการฯ โดยผู้จัดการรายกรณีนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานตนเองและเกิดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

2.2) ผลต่อเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตย ทำให้เด็กด้อยโอกาสได้รับการบริการในเชิงรุกมากขึ้น กล่าวคือ เด็กด้อยโอกาสได้รับบริการจากผู้จัดการรายกรณีที่มีความรู้ สามารถวิเคราะห์ปัญหาอย่างตรงจุด ทำงานเชิงลึกกับครอบครัว จึงได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ และเด็กด้อยโอกาสได้รับการบริการที่เป็นระบบมากขึ้น โดยการมีระบบส่งต่อการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสอย่างมีมาตรฐาน ทำให้เด็กด้อยโอกาสเข้าถึงบริการจากทรัพยากรที่เป็นไปตามความต้องการของเด็กด้อยโอกาสและครอบครัวในชุมชนคลองเตย

3) จุดแข็งและปัญหาอุปสรรคของผู้จัดการรายกรณีในชุมชนคลองเตย จุดแข็งและปัญหาอุปสรรคของผู้จัดการรายกรณีในการปฏิบัติงานในชุมชนคลองเตย สามารถสรุปผลศึกษาดังนี้

3.1) จุดแข็งของผู้จัดการรายกรณีในการปฏิบัติงานในชุมชนคลองเตย คือ 1) ผู้จัดการรายกรณีมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ โดยผสานความร่วมมือและแบ่งบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตย 2) ผู้จัดการรายกรณีมีความเข้าใจชุมชน สามารถสร้างเครือข่ายการสนับสนุนจากชุมชน และผู้จัดการรายกรณีสามารถทำงานอยู่ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง 3) ผู้จัดการรายกรณีมีความเข้าใจสถานการณ์ของเด็กด้อยโอกาส เพราะผู้จัดการรายกรณีเติบโตมาจากชุมชนเละมีโอกาสพบปะเด็กอยู่บ่อยๆ 4) ผู้จัดการรายกรณีมีประสบการณ์ในการทำงานด้านเด็ก ด้วยประสบการณ์การทำงานที่มีมากกว่า 20 ปี 5) ผู้จัดการรายกรณีสามารถประสานความร่วมมือของทีมสหวิชาชีพในพื้นที่ เพราะได้ปรับวิธีการทำงานใหม่ตามแนวทางของโครงการฯ 6) ผู้จัดการรายกรณีมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

แม้จะทำงานด้วยความเหน็ดเหนื่อยแต่เมื่อเห็นผลสำเร็จของงานก็จะเกิดความภาคภูมิใจร่วมกัน 7) ผู้จัดการรายกรณี มีความรู้ ทักษะ เครื่องมือ เทคนิค ที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน จึงทำให้งานในการช่วยเหลือเด็กสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

3.2) ปัญหาอุปสรรคของผู้จัดการรายกรณีในการปฏิบัติงานในชุมชนคลองเตย คือ 1) ผู้จัดการรายกรณียังขาดการทำงานเชิงลึกกับครอบครัวเด็กที่เพียงพอ อาจจะมีสาเหตุมาจากหน่วยงานที่ยังไม่ได้สนับสนุนการทำงานเชิงลึกกับครอบครัวเด็กด้อยโอกาสที่เพียงพอ 2) ผู้จัดการรายกรณีมีภาระงานที่หลากหลาย ทำให้ขาดโอกาสในการรับการพัฒนาศักยภาพ และไม่สามารถทำงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ได้ 3) ผู้จัดการรายกรณีต้องระมัดระวังเรื่องการรักษาความสัมพันธ์กับคนในชุมชนคลองเตย ทำให้ผู้จัดการรายกรณีขาดการยอมรับและไม่สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายคุ้มครองเด็กกับคนในชุมชนได้ 4) ผู้จัดการรายกรณีมีความคุ้นเคยกับการทำงานในรูปแบบเดิมมาเป็นเวลาหลายปี จึงปรับตัวในการทำงานตามแนวทางใหม่ ๆ ที่ตนไม่มีความคุ้นเคยได้ยาก 5) ผู้จัดการรายกรณีมีความก้าวหน้าในการพัฒนาวิชาชีพยังมีไม่เพียงพอ เพราะยังขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานหรืองบประมาณสนับสนุนเพื่อการพัฒนาศักยภาพทางวิชาชีพและวิชาการแก่ผู้จัดการรายกรณี 6) ผู้จัดการรายกรณีไม่ได้รับความร่วมมือจากทีมสหวิชาชีพของหน่วยงานนอกพื้นที่ อาจเป็นเพราะความร่วมมืออาจจะยังไม่เป็นความร่วมมือในระดับนโยบายกับหน่วยงานนอกพื้นที่ 7) ผู้จัดการรายกรณีมีความชำนาญในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ เพราะยังไม่สามารถสร้างผู้จัดการรายกรณีรุ่นใหม่จากผู้จัดการรายกรณีที่รับการพัฒนาศักยภาพจากโครงการฯ ได้

5.3 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการจัดการรายกรณีที่เหมาะสมสำหรับเด็กด้อยโอกาสในพื้นที่ชุมชนคลองเตย

ผลการศึกษาพบว่า

1) ควรส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานในบทบาทผู้จัดการรายกรณี โดยกำหนดขอบเขตงานให้ชัดเจน และให้ความสำคัญกับบทบาทหน้าที่ผู้จัดการรายกรณี

2) ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณีให้เป็นผู้เชี่ยวชาญ สามารถเพิ่มจำนวนผู้จัดการรายกรณีมากขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ในการทำงานช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตย

3) ควรส่งเสริมและพัฒนา การเชื่อมโยงการทำงานเชิงเครือข่ายระดับนโยบายระหว่างหน่วยงานภายในพื้นที่ เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยภายในกับหน่วยงานภายนอกพื้นที่

4) ควรส่งเสริมการทำงานกับครอบครัวของเด็กด้อยโอกาสในเชิงลึก เพื่อทำให้เด็กด้อยโอกาสสามารถอยู่กับครอบครัวและลดการพึ่งพิงสถาบัน

5) ควรส่งเสริมให้มีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสในพื้นที่ชุมชนคลองเตย เพื่อพัฒนาการทำงานกับเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตยให้มีประสิทธิภาพและมีความเชี่ยวชาญมากขึ้น

6. การอภิปรายผล

6.1 การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสในเชิงพื้นที่ชุมชนคลองเตย

การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสในเชิงพื้นที่ชุมชนคลองเตย คือ การทำงานด้วยกระบวนการจัดการรายกรณีที่ช่วยเหลือและพัฒนาเด็กด้อยโอกาสของผู้จัดการรายกรณีที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพจากโครงการคลองเตยโมเดล ซึ่งบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเป็นคนในพื้นที่ชุมชนคลองเตย สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการรายกรณีพหุมิติ (Multi-Dimension) ที่มีฐานคิดด้านพื้นที่ (Area Based) จะช่วยให้เข้าใจเด็กและสามารถประสานทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อเด็กในชุมชนได้ (อภิญญา เวชยชัย, 2559) ทำให้การทำงานในการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตยมีระบบส่งต่อระหว่างองค์กรในพื้นที่ สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการรายกรณีพหุมิติ (Multi-Dimension) ที่มีฐานคิดยึดเด็กเป็นศูนย์กลาง (Child-Centered) ไม่ว่าเด็กจะรับบริการจากองค์กรใดก็ตาม จะคำนึงถึงประโยชน์ของเด็กเป็นลำดับแรก (อภิญญา เวชยชัย, 2559) ซึ่งองค์กรเหล่านี้ได้คัดเลือกบุคลากรให้เข้าร่วมโครงการทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรในพื้นที่ ร่วมมือกันในการทำงานช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในรูปแบบสหวิชาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการรายกรณีแบบสหศาสตร์ (Multi-Disciplinary) ใช้การมองปัญหาเด็กในมุมมองของวิชาชีพอื่น ๆ (อภิญญา เวชยชัย, 2559) และทำให้เกิดเครือข่ายหรือการช่วยเหลือจากคนในชุมชน เข้ามามีบทบาทและให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสและครอบครัวในพื้นที่มากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 ของยุทธศาสตร์การคุ้มครองเด็กแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2564 ที่ส่งเสริมให้บุคลากรท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกป้องคุ้มครองเด็กในชุมชน ทำให้ชีวิตของเด็กด้อยโอกาสและครอบครัวมีคุณภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นุชนาฎ ยูฮันเงาะ (2561) เรื่องรูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีเพื่อการคุ้มครองเด็กที่ถูกกระทำความรุนแรงในสังคมไทย ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการจัดการรายกรณีระดับตำบล ผู้จัดการรายกรณีควรประสานประเมินความเสี่ยง ส่งต่อและเฝ้าระวัง ส่วนการจัดการรายกรณีในองค์กรนั้นควรมีทีมสหวิชาชีพ มีระบบการทำงานที่ดี และทีมสหวิชาชีพระดับจังหวัดควรมีบทบาท ในการเชื่อมโยงทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองและฟื้นฟูเด็กได้ตามความต้องการ และคลี่คลายปัญหาได้

6.2 กระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี ผลการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี จุดแข็งและปัญหาอุปสรรคของผู้จัดการรายกรณีในชุมชนคลองเตย

จากการศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี ผลการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี จุดแข็งและปัญหาอุปสรรคของผู้จัดการรายกรณีในชุมชนคลองเตย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) กระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี กระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี ประกอบด้วย 1) การหลอมรวมแนวคิด โดยนำแนวคิด หลักการทำงานมาพัฒนาการทำงานของหน่วยงานในพื้นที่ 2) การอบรมบุคลากร ทั้งในเชิงจิตวิญาณเพื่อพัฒนาจิตใจของบุคลากรและในเชิงความรู้ทาง 3) การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงานเป็นการนำสิ่งที่ได้รับหลังจากอบรบ มาพัฒนาให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นผ่านกระบวนการกลุ่มที่ผู้จัดการรายกรณีได้พัฒนาผู้จัดการรายกรณีด้วยกันเองผ่านการทำงานร่วมกัน การถอดบทเรียน สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ เพราะเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมในการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนได้เป็นอย่างดี โดยอาศัยประสบการณ์ของผู้เรียนมาประยุกต์ใช้กับการเรียนรู้สิ่งใหม่ (Honey and Mumford, 1992 อ้างถึงในเสวภา วิชาดี, 2554) และสอดคล้องกับแนวคิดการถอดบทเรียน เมื่อปฏิบัติงานเสร็จแล้วผู้ปฏิบัติงานมาร่วมกันหาข้อผิดพลาด และแนะนำการแก้ไข เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป (นิรมล เมืองโสม, 2562) 4) การนิเทศงาน เพื่อถ่ายถอดบทบาท วิธีการทำงานให้เป็นผู้จัดการรายกรณีในชุมชนคลองเคย ผู้นิเทศงานจะเปิดเวทีคลินิกให้คำปรึกษา เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการแนะนำแก้ไข การเปิดเวทีประชุมสหวิชาชีพ การทำงานร่วมกันของทีมสหวิชาชีพจะทำให้ผู้จัดการรายกรณีเข้าใจในงานและสามารถเชื่อมโยงทรัพยากรได้ การสะท้อนกลับจากผู้นิเทศงานที่มีความสามารถในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานกับหลักวิชาการ จะสามารถปรับวิธีการทำงานใหม่ๆ ให้กับผู้จัดการรายกรณีเพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดที่เป็นหลักการเดียวกัน ตามทิศทางของโครงการคลอเตยโมเดลได้วางเป้าหมายไว้ในขั้นตอนแรก สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ ซึ่งผู้เรียนบางคนสามารถเรียนรู้ได้ดีเมื่อมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา (Honey and Mumford. 1992 อ้างถึงใน เสวภา วิชาดี, 2554) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของนุชนาฎ ยูฮันเงาะ (2561) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีเพื่อการคุ้มครองเด็กที่ถูกกระทำความรุนแรงในสังคมไทย ซึ่งมีข้อเสนอในเชิงนโยบาย ควรกำหนดและพัฒนาการคุ้มครองเด็กในระยะยาว มีนโยบายความร่วมมือการทำงานของหน่วยงานรัฐในทุกระดับ สนับสนุนให้มีเจ้าภาพในการคุ้มครองเด็ก และพัฒนาฐานข้อมูลจัดให้มีระบบนิเทศงานและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2) ผลการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี ผลการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณีพบว่า

2.1) ผู้จัดการรายกรณีที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพจากโครงการคลองเตยโมเดล มีทัศนคติเชิงบวก ได้รับความรู้ เกิดเครือข่ายและต่อยอดการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับมาตรฐานการทำงานของผู้จัดการรายกรณี ซึ่งผู้จัดการรายกรณีควรยึดเป็นมาตรฐานในการทำงาน อาทิ เช่น การใช้ทักษะความสามารถทางวิชาชีพ มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรและเชื่อมประสานทรัพยากรให้กับผู้ใช้บริการได้ดี (NASW, 2535 อ้างถึงใน โสภา อ่อนโอภาส และนุชนาฎ ยูฮันเงาะ, 2549)

2.2) เด็กด้อยโอกาสได้รับการบริการในเชิงรุกมากขึ้น และเด็กด้อยโอกาสได้รับการบริการที่เป็นระบบมากขึ้น สอดคล้องกับเป้าหมายของการจัดการรายกรณี ที่ช่วยเหลือผู้ให้บริการมีศักยภาพของตนในการทำหน้าที่ของตนเอง ด้วยการให้บริการที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากที่สุด (โสภา อ่อนโอภาส และนุชนาฏ ยูฮันเงาะ, 2549)

3) จุดแข็งและปัญหาอุปสรรคของผู้จัดการรายกรณีในชุมชนคลองเตย จุดแข็งและปัญหาอุปสรรคของผู้จัดการรายกรณีในการปฏิบัติงานในชุมชนคลองเตย พบว่า

3.1) จุดแข็งของผู้จัดการรายกรณีในการปฏิบัติงานในชุมชนคลองเตย คือ ผู้จัดการรายกรณีมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ ผู้จัดการรายกรณีมีความเข้าใจชุมชน ผู้จัดการรายกรณีมีความเข้าใจสถานการณ์ของเด็กด้อยโอกาส ผู้จัดการรายกรณีมีประสบการณ์ในการทำงานด้านเด็ก สอดคล้องกับการศึกษาของ โชคชัย หลีวิจิตร (2555) ได้ศึกษารูปแบบการเลี้ยงดูเด็กด้อยโอกาสในมูลนิธิบ้านนกขมิ้น ที่มีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในชีวิต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวในชีวิตที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสต้องคำนึงถึง คือ ภูมิหลัง ระยะเวลาในกระบวนการช่วยเหลือ อุปนิสัยและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวกและเชิงลบของเด็กแต่ละคนและมีข้อเสนอในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ปกครองควรศึกษาความเป็นมาของเด็กเพื่อนำมาปรับใช้ในการดูแลเด็ก

ผู้จัดการรายกรณีสามารถประสานความร่วมมือของทีมสหวิชาชีพในพื้นที่ ผู้จัดการรายกรณีมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการรายกรณี มีความรู้ ทักษะ เครื่องมือ เทคนิค ที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานในพื้นที่สามารถที่จะพัฒนาการทำงานของผู้จัดการายกรณีโดยการเสริมจุดแข็งให้เป็นจุดเด่นของการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสในพื้นที่ชุมชนคลองเตย และพัฒนาจนเกิดการยอมรับเพื่อที่จะสามารถต่อรองทรัพยากรต่าง ๆ มาช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสในชุมชนได้

3.2) ปัญหาอุปสรรคของการจัดการรายกรณี คือ การมีงานที่หลากหลายทำให้ขาดการทำงานเชิงลึก การทำหน้าที่ของผู้จัดการรายกรณีส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพที่ดีกับคนในชุมชน ความเคยชินกับวิธีการทำงานแบบเดิม ๆ ความก้าวหน้าและความชำนาญในวิชาชีพยังไม่เพียงพอ ความร่วมมือจากทีมสหวิชาชีพที่ไม่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนิศา สุวรรณสินธ์ (2558) ที่ได้ศึกษารูปแบบการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กเชิงสหวิชาชีพในสถานสงเคราะห์ของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัญหาที่พบทีมวิชาชีพบางคนไม่มีทักษะ ไม่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ขาดผู้ปฏิบัติงานบางวิชาชีพ และแต่ละวิชาชีพมีภาระงานมาก

6.3 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการจัดการรายกรณีที่เหมาะสมสำหรับเด็กด้อยโอกาสในพื้นที่ชุมชนคลองเตย

1) ควรส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานในบทบาทผู้จัดการรายกรณี โดยกำหนดขอบเขตงานให้ชัดเจน และให้ความสำคัญกับบทบาทหน้าที่ผู้จัดการรายกรณี สอดคล้องกับมาตรฐานการทำงานของผู้จัดการรายกรณี ข้อ 9 ที่กำหนดให้ผู้จัดการรายกรณีควรกำหนดภาระรับผิดชอบเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ (NASW, 2535 อ้างถึงใน โสภา อ่อนโอภาส และนุชนาฏ ยูฮันเงาะ, 2549)

2) ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณีให้เป็นผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2560-2564 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเพิ่มพูนขีดความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพและบูรณาการการทำงานร่วมกันของทีมสหวิชาชีพเพื่อปกป้องคุ้มครองเด็ก มีเป้าประสงค์ คือ ผู้ประกอบวิชาชีพได้รับการเสริมสร้างศักยภาพและบูรณาการการทำงานร่วมกันในลักษณะของสหวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพียงตา ชุ่มน้อย (2559) เรื่องปัญหา ความต้องการ และกระบวนการคุ้มครองเด็กและเยาวชนของมูลนิธิบ้านจริงใจ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของมูลนิธิฯ ให้เข้าสู่มาตรฐานการเป็นสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ต้องมีการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านการจัดสวัสดิการและการคุ้มครองเด็ก การจัดโครงสร้างบริหารจัดการภายในมูลนิธิฯให้ครอบคลุมทุกด้าน

3) ควรส่งเสริมและพัฒนา การเชื่อมโยงการทำงานเชิงเครือข่ายระดับนโยบายระหว่างหน่วยงานภายในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้สร้างกลไกเพื่อการคุ้มครองเด็ก คือ การคุ้มครองเด็กไม่ควรเป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งหรือเฉพาะบุคคล แต่การช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสนั้นเป็นหน้าที่ตามกฎหมายให้ทุกคนต้องร่วมช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรของรัฐ เอกชน ร่วมกันเข้าช่วยเหลือ เยียวยา ฟื้นฟู เด็กด้อยโอกาสโดยเร็วที่สุด และได้กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครองเด็กในระดับจังหวัดที่เป็นตัวแทนของทุกภาคส่วนทำหน้าที่ช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส (ทิตยา ภรณ์ ดีแก้ว, 2559) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นุชนาฏ ยูฮันเงาะ (2561) เรื่องรูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีเพื่อการคุ้มครองเด็กที่ถูกกระทำความรุนแรงในสังคมไทย ซึ่งมีข้อเสนอในเชิงนโยบาย ควรกำหนดและพัฒนาการคุ้มครองเด็กในระยะยาว มีนโยบายความร่วมมือการทำงานของหน่วยงานรัฐในทุกระดับ สนับสนุนให้มีเจ้าภาพในการคุ้มครองเด็ก และพัฒนาฐานข้อมูล จัดให้มีระบบนิเทศงานและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

4) ควรส่งเสริมการทำงานกับครอบครัวของเด็กด้อยโอกาสในเชิงลึก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤตพร แซ่แง่ สายจันทร์ (2556) เรื่องนวัตกรรมการพัฒนาศักยภาพเด็กด้อยโอกาส พบว่า กระบวนการพัฒนาศักยภาพเด็กด้อยโอกาสประกอบด้วย การสร้างอาชีพเสริมให้ครอบครัวมีความมั่นคงทางการเงิน จากการประกอบอาชีพที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม

ได้ส่งเสริม สนับสนุนความรู้ในการประกอบอาชีพเสริมของครอบครัว จัดให้มีการดูงานตามความต้องการของครอบครัว ส่งผลให้ครอบครัวมีหนี้สินลดลง เด็กและครอบครัวอยู่ดีมีสุข

5) ควรส่งเสริมให้มีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสในพื้นที่ชุมชนคลองเตย สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพียงตา ชุ่มน้อย (2559) เรื่องปัญหา ความต้องการ และกระบวนการคุ้มครองเด็กและเยาวชนของมูลนิธิบ้านจริงใจ ซึ่งมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรมีมาตรการส่งเสริมให้สถานสงเคราะห์เอกชนดำเนินงานได้อย่างมั่นคง

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอเชิงนโยบาย

1) ควรส่งเสริมและพัฒนาให้มีหน่วยงานของรัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน ที่มีความชำนาญในการทำงานเชิงวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เข้ามาเป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนาการศักยภาพบุคลากรเพื่อพัฒนาการทำงานด้านการช่วยเหลือและพัฒนาเด็กด้อยโอกาสที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2) ควรมีมาตรการส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับบทบาทผู้จัดการรายกรณีในการทำงานร่วมกันเป็นทีมสหวิชาชีพในการแก้ไขและพัฒนาเด็กด้อยโอกาสของหน่วยงาน เพราะผู้จัดการรายกรณียังทำงานฟื้นฟูครอบครัวของเด็กด้อยโอกาสที่อยู่ในพื้นที่การทำงานของผู้จัดการรายกรณี

7.2 ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1) องค์กรพัฒนาเอกชนในพื้นที่ควรส่งเสริมการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ผู้จัดการรายกรณี เพิ่มจำนวนผู้จัดการายกรณี และการทำงานเชิงลึกและฟื้นฟูครอบครัวเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตย

2) หน่วยงานภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนควรเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาการทำงานด้านการช่วยเหลือและพัฒนาเด็กด้อยโอกาสเป็นเครือข่ายในระดับนโยบายร่วมกัน

3) หน่วยงานภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชนควรเข้ามามีส่วนร่วมในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ในการทำงานด้านการช่วยเหลือและพัฒนาเด็กด้อยโอกาส เป็นเครือข่ายสหวิชาชีพอย่างเป็นรูปธรรมในการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กด้อยโอกาสและครอบครัว

บรรณานุกรม

กฤตพร แซ่แง่ สายจันทร์. (2556). *นวัตกรรมการพัฒนาศักยภาพเด็กด้อยโอกาส*. (ปริญญานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต). นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

โชคชัย หลีวิจิตร. (2555). *รูปแบบการเลี้ยงดูเด็กด้อยโอกาสในมูลนิธิบ้านนกขมิ้นที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในชีวิต*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

ธนิศา สุวรรณสินธุ์. (2558). *การศึกษารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับเด็กเชิงสหวิชาชีพในสถานสงเคราะห์ของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

ทิตยาภรณ์ ดีแก้ว. (2559). *ศึกษาประสิทธิภาพกลไกในการคุ้มครองเด็กของพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ภายใต้การปฏิบัติงานของบ้านพักเด็กและครอบครัว : กรณีศึกษาพื้นที่จังหวัดน่าน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิรมล เมืองโสม. *แนวคิดการทบทวนการทำงาน (After Action Review) เพื่อพัฒนางานการเรียนการสอนและการวิจัย*. สืบค้น 30 มีนาคม 2562, จาก https://www.ph.kku.ac.th/thai/images/file/110760.pdf

เพียงตา ชุ่มน้อย. (2559). *ปัญหา ความต้องการ และกระบวนการคุ้มครองเด็กและเยาวชนของมูลนิธิบ้านจริงใจ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

เสาวภา วิชาดี. (2554). รูปแบบการเรียนของผู้เรียนในมุมมองของทฤษฎีการเรียนรู้แบบประสบการณ์. *วารสารนักบริหาร, 31*(1), 175- 180.

โสภา อ่อนโอภาส และนุชนาฏ ยูฮันเงาะ. (2549). *การจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์*. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

หน่วยงาน องค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานด้านเด็ก. (2559). *คลองเตยโมเดลกับการพัฒนาเด็กภายใต้สังคมแห่งความเหลื่อมล้ำ*. สืบค้น 31 มกราคม 2561, จาก http://social-agenda.org/social-watch-thailand-2016/คลองเตยโมเดลกับการพัฒนา

อาภาวรรณ โสภณธรรมมารักษ์. (2557). *ผนึกพลังคลองเตยโมเดล*. สืบค้น 15 มกราคม 2562, จาก http://www.thaihealth.or.th/Content/23379-ผนึกพลัง‘คลองเตยโมเดล’.html

อภิญญา เวชยชัย. (2559). การจัดการรายกรณี. ใน *ความรู้พื้นฐานด้านสงคมสงเคราะห์* (พิมพ์ครั้งที่ 6) (น. 317 – 341). กรุงเทพมหานคร : เทพเพ็ญวานิสย์.