



กระบวนการจัดการรายกรณี : ทางออกในการปรับพฤติกรรมเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน

กฤษฎา สุขพัฒน์¹

Received 15th December, 2022

Revised 20th December, 2022

Accepted 29th December, 2022

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนได้มีบทบาทสำคัญในงานสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กผู้ประสบภาวะปัญหาต่างๆ ในสังคมไทย โดยนอกจากการให้ความช่วยเหลือปัจจัยขั้นพื้นฐานแก่เด็ก ยังมีภารกิจด้านการแก้ไขปัญหามติกรรมของเด็ก ซึ่งเป็นปัญหาและความท้าทายของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องแสวงหากระบวนการหรือพัฒนาระบบในการปรับพฤติกรรมเด็กให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนควรยกระดับพัฒนาด้านงานบริการแก้ไขปรับพฤติกรรมให้มีมาตรฐานวิชาชีพ โดยนำกระบวนการจัดการรายกรณีมาใช้สำหรับช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหามติกรรมยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งจะเป็นทางออกของการแก้ไขปัญหามติกรรมของเด็กที่ได้รับการสงเคราะห์ระยะยาวในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน ให้ได้รับการแก้ไขปรับพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เนื่องด้วยการจัดการรายกรณีเป็นการทำงานที่เป็นระบบมีคุณภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน มุ่งเน้นการปฏิบัติงานแบบทีมสหวิชาชีพและมีการประสาน วางแผนและใช้ทรัพยากรหลากหลาย รวมถึงมีการพิทักษ์สิทธิและช่วยเหลือเด็กผู้ใช้บริการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

คำสำคัญ : การจัดการรายกรณี, การปรับพฤติกรรม, สถานสงเคราะห์, เด็ก, เอกชน

¹ นักศึกษาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ



Case Management Process: Solution to Behavioral Modification for Children in Private Child Welfare Centers

Kritsada Sukkaphat

Abstract

Private child welfare centers have, at present, an important role in the welfare assistance and welfare protection work for children with problems in the Thai society. In addition to their mission of providing children with basic needs, one other important task is the behavioral modification, which is an issue that challenges private child welfare centers today; therefore, it is important to seek a more efficient behavioral modification process or upgrade the existing one to be more competent. Private child welfare centers should improve and upgrade their service in child behavioral modification to a professional standard by using case management process in efficiently assisting children with complex behavioral issues which will be the solution for behavioral modification of children in long-term care. Because case management is a systematic and qualitative work process with clearly defined steps and a focus on the collaboration of a multidisciplinary team working together, using a variety of resources, in addition to protecting children's rights and assisting service users in making the most of it.

Keywords: Case Management, Children's Behavioral Modification, Welfare Center, Child, Private



บทนำ

การพัฒนาประเทศในหลายปีที่ผ่านมาได้นำการเปลี่ยนแปลงพัฒนาในทางที่ดี อาทิ ด้านเศรษฐกิจ สาธารณูปโภค เทคโนโลยีและการสื่อสาร แต่ในอีกมุมหนึ่งได้ก่อให้เกิดปัญหาและผลกระทบแก่สังคมไทยในหลายมิติ ประการหนึ่งคือปัญหาเกี่ยวกับเด็กและครอบครัว เมื่อครอบครัวซึ่งเปรียบเสมือนรากฐานทางสังคมอ่อนแอลง ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างสมดุลกับความเปลี่ยนแปลงพัฒนา สถาบันครอบครัวซึ่งเป็นสถาบันหลักได้ลดบทบาทหรือละเลยหน้าที่ในการอบรมเลี้ยงดูบุตรหลาน จึงก่อให้เกิดปัญหาสังคมที่เกี่ยวข้องกับเด็กและวัยรุ่นตามมา อาทิ ปัญหาเด็กด้อยโอกาส เด็กกำพร้า เด็กเร่ร่อน เป็นต้น (ชนกร โพธิ์นาคเงิน และ ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล, 2561)

ปัญหาเกี่ยวกับเด็กและวัยรุ่นจึงเป็นเรื่องสำคัญเร่งด่วนที่ต้องร่วมกันเฝ้าระวังแก้ไข โดยอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วน สำหรับการแก้ไขปัญหาลูกในสังคมไทยนั้น ในด้านหนึ่งเป็นงานในเชิงการป้องกันที่ทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกันในระยะยาวเพื่อเสริมสร้างสถาบันครอบครัวให้เข้มแข็ง สร้างชุมชนที่ดีแก่เด็ก ในอีกด้านหนึ่งเป็นการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาลูกในระยะเผชิญหน้า ซึ่งปัจจุบันสถานสงเคราะห์เด็กทั้งภาครัฐและเอกชนถือเป็นองค์กรหลักสำคัญที่มีบทบาทในการช่วยเหลือเฝ้าระวังทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ภารกิจของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนในปัจจุบันได้ให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กผู้ประสบภาวะปัญหาต่างๆ ตามมาตรา 32 และ 40 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ซึ่งสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนมีบทบาทหน้าที่สำคัญไม่เพียงการจัดหาปัจจัยขั้นพื้นฐานแก่เด็กผู้ประสบปัญหา แต่ยังมีภารกิจด้านอื่นๆ ที่สำคัญเพื่อช่วยเสริมสร้างพัฒนาชีวิตเด็ก อาทิ การให้การศึกษาก่อเสริมสุขภาพและนันทนาการ การสร้างเสริม

ทักษะชีวิต การแก้ไขความประพฤติของเด็ก เป็นต้น เพื่อช่วยฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งร่างกายและจิตใจ และเสริมสร้างพัฒนาการแก่เด็กผู้รับบริการให้เติบโตตามวัยในมิติด้านต่างๆ

อย่างไรก็ดีจากประสบการณ์ของผู้เขียนในฐานะผู้ทำงานในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนแห่งหนึ่ง และของผู้ทำงานในสถานสงเคราะห์เด็กโดยทั่วไปย่อมตระหนักดีว่า เด็กผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์มักมีเบื้องหลังและพื้นฐานชีวิตทุกข์ยากหรือประสบวิกฤตปัญหาต่างๆ ในชีวิต ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบพัฒนาการของเด็กตามวัยในมิติด้านต่างๆ ของชีวิต และมักเกิดปัญหาพฤติกรรมในลักษณะต่างๆ ได้ เช่น ดื้อดึง ก้าวร้าว โกหก ดิฉลาด เป็นต้น โดยปัญหาพฤติกรรมของเด็กจะซับซ้อนหรือมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับบริบทชีวิตของเด็กแต่ละบุคคล

ด้วยเหตุนี้การทำงานแก้ไขความประพฤติเด็กในสถานสงเคราะห์จึงมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากกว่าการดูแลเด็กวัยรุ่นโดยทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานมักประสบความยากลำบากและมีความกังวลใจในการปฏิบัติงาน และโดยเฉพาะในกรณีที่ไม่สามารถปรับพฤติกรรมได้ ความล้มเหลวในการแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กยังอาจส่งผลเสียต่อตัวเด็กในอนาคตเมื่อถึงช่วงวัยที่เด็กจะต้องออกไปดำเนินชีวิตด้วยตนเองหรือกลับคืนสู่สังคม เด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมจะเป็นวงจรปัญหาสังคมต่อไปอีก สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี (ชนกร โพธิ์นาคเงิน และ ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล, 2561) ที่ระบุว่าในการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ประสบปัญหาอุปสรรคในการแก้ไขความประพฤติปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียม



ความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของภารกิจของสถานสงเคราะห์ เอกชนจะต้องแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา พฤติกรรมของเด็กเหล่านี้นก่อนที่จะสายเกินไป

แนวคิดการจัดการรายกรณี (Case Management) เป็นกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ที่สามารถช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ ครอบคลุมเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมาย โดยมีการดำเนินงานวางแผนให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ มุ่งให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ มีผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ประสานแหล่งทรัพยากร และนักวิชาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้มีการวางแผนการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ สามารถวางแผนการทำงานในระยะยาว ทำให้เกิดกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อเป็นหลักประกันในการดูแลกลุ่มเป้าหมายอย่างยั่งยืน (โสภา อ่อนโอภาส, 2563 : ออนไลน์)

ในปัจจุบันองค์ความรู้เรื่องการจัดการรายกรณีได้เข้ามาในประเทศไทยระยะหนึ่งแล้ว แม้ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก มักมีการนำไปใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์เป็นส่วนใหญ่ และในภาพรวมผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ยังไม่มีความรู้และต้องการได้รับความรู้เพิ่มเติม ตลอดจนการอบรมให้ความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์ (นุชนาญ ยูอันเงาะ และ โสภา อ่อนโอภาส, 2554) สอดคล้องกับดำรงศิลป์ เป็งใจ และ ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล (2562) ที่ได้เคยมีข้อเสนอไว้ว่าควรมีมาตรการส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับบทบาทผู้จัดการรายกรณีในการทำงานร่วมกันเป็นทีมสหวิชาชีพ ในการแก้ไขและพัฒนาเด็กด้อยโอกาสของหน่วยงาน

การนำกระบวนการจัดการรายกรณีมาใช้เพื่อปรับความประพฤติเด็กในสถานสงเคราะห์ช่วยสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้มีเครื่องมือหรือระบบการ

ทำงานที่มีมาตรฐานในงานบริการด้านการแก้ไขความประพฤติของเด็กเพิ่มขึ้น และเป็นประโยชน์สูงสุดแก่เด็กผู้รับบริการ เนื่องจากมีผู้จัดการรายกรณีเป็นผู้กำกับติดตามและพิทักษ์สิทธิ์ให้แก่เด็ก กระบวนการจัดการรายกรณีจึงเป็นทางออกที่สมควรส่งเสริมในงานบริการด้านการแก้ไขความประพฤติของเด็ก โดยสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนต่างๆ ควรศึกษาและนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีมาพัฒนารูปแบบการจัดการรายกรณีเพื่อช่วยแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและภารกิจในองค์กรของตน เนื่องจากเป็นระบบการทำงานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานแบบทีมสหวิชาชีพ มีการประเมินวางแผน ติดตาม และประสานทรัพยากรหลากหลาย จึงเป็นหลักประกันที่ดีในความสำเร็จของการทำงานแก้ไขความประพฤติของเด็กที่ยุ่ยากซับซ้อนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เป็นระบบบริหารจัดการที่มีคุณภาพช่วยพัฒนาวิชาชีพการทำงานสังคมสงเคราะห์ของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนให้มีมาตรฐาน สามารถบรรลุเป้าหมายในงานบริการด้านการแก้ไขปรับพฤติกรรมซึ่งเป็นปัญหาและความท้าทายสำคัญในปัจจุบัน และส่งผลให้การเตรียมความพร้อมเด็กให้กลับคืนสู่ครอบครัวและสังคมได้อย่างเป็นปกติสุขในอนาคตต่อไป

ปัญหาพฤติกรรมของเด็กและวัยรุ่น

ศรีเรือน แก้วกังวาน (2549) อธิบายว่าเด็กวัยรุ่นเป็นวัยที่มีพัฒนาการในด้านต่างๆ จึงเป็นระยะเวลาที่เด็กต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการอย่างเข้มข้นในทุกด้าน อาทิ ร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา เป็นช่วงระยะเวลาคาบเกี่ยวระหว่างความเป็นเด็กต่อเนื่องกับความเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งถือเป็นเวลาหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ถ้าเด็กวัยรุ่นคนใดดำเนินชีวิตในช่วงเวลานี้ผ่านพ้นไปอย่างราบรื่น มีปัญหาไม่ซับซ้อนมากนัก เด็กวัยรุ่นย่อมผ่านเข้าสู่ความเป็นผู้ใหญ่ด้วยดี แต่หากเป็นไปใน



ทางตรงข้าม เด็กวัยรุ่นจะประสบความยุ่งยากมากดังที่นักวิชาการในหลายทศวรรษเรียกว่าเป็น “วัยวิกฤต”

เด็กวัยรุ่นยังเป็นวัยที่มีความละเอียดอ่อน หากดำเนินชีวิตผิดพลาดหรือปรับตัวไม่ถูกต้อง อาจกลายเป็นวัยรุ่นที่เป็นปัญหา โดยปัญหาบางอย่างหากแก้ไขไม่ทัน หรือไม่ได้รับการแก้ไขอาจยืดเยื้อไปจนเข้าสู่ผู้ใหญ่ซึ่งทำให้การแก้ไขพฤติกรรมต่างๆ ยุ่งยากขึ้นอีก โดยทั่วไปเด็กที่ปรับตัวต่อปัญหาประจำวัยไม่ได้ อาจกลายเป็นเด็กที่มีปัญหาดังพฤติกรรมปัญหาที่พบในวัยรุ่น อาทิ วัยรุ่นยกพวกตีกัน อาชญากรวัยรุ่น เป็นอันธพาล ขาดความรับผิดชอบ ติดยาเสพติด

เด็กวัยรุ่นจึงเป็นช่วงวัยที่ย่างยากลำบากมากที่สุด และอาจมีปัญหามากกว่าวัยอื่นๆ โดยปัญหาอาจมีสาเหตุเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติบ้าง เด็กวัยรุ่นก่อให้เกิดเองบ้าง รวมถึงผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิด บางทีวัยรุ่นอาจมองตนเองว่าเป็นคนมีปัญหา หรือสังคมส่วนหนึ่งก็มองวัยรุ่นว่าเป็นวัยที่เป็นปัญหา (อุไร สมาริธรรม, 2545 อ้างใน ภัทธาภรณ์ พวงเพชร, 2561) สรุปปัญหาของวัยรุ่นโดยทั่วไปได้ 8 ประเภทดังนี้

1) ปัญหาด้านร่างกาย วัยรุ่นเป็นวัยที่มีความเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายอย่างรวดเร็ว โดยมักมีปัญหาความกังวลใจกับการเปลี่ยนแปลงของตน โดยเฉพาะวัยรุ่นที่เจริญเติบโตเร็วหรือช้ากว่าคนอื่นๆ เด็กวัยรุ่นมักมีความกังวลใจเกี่ยวกับภาพลักษณ์รูปร่างของตน กังวลถึงรูปร่างหน้าตา เมื่อรู้สึกว่าคุณเองไม่สวย ไม่หล่อ หรือเป็นสิวก็อาจทำให้วัยรุ่นขาดความมั่นใจมาก

2) ปัญหาด้านเพศเมื่อเด็กเข้าสู่วัยรุ่น ร่างกายจากวัยเด็กเมื่อเติบโตบรรลุนิติภาวะทางเพศทำให้วัยรุ่นมีความต้องการทางเพศและคิดฝันในเรื่องเพศ วัยรุ่นอาจกังวลใจในเรื่องดังกล่าว หากผู้ใหญ่ให้ความรู้ คำปรึกษาแนะนำ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

ในเรื่องเพศ วัยรุ่นจะลดความวิตกกังวลใจ และไม่ก่อให้เกิดปัญหาหรือความเสียหายที่วัยรุ่นอาจเลียนแบบหรือเรียนรู้จากเพื่อน จากสื่อที่ไม่เหมาะสมของสภาพแวดล้อมสังคมปัจจุบัน ซึ่งมีส่วนกระตุ้นการตอบสนองทางเพศที่อาจนำไปสู่ปัญหาในชีวิตและอนาคตของตน

3) ปัญหาด้านการเรียนรู้ ช่วงวัยรุ่นเป็นช่วงสำคัญที่เด็กมีหน้าที่ในการศึกษาเล่าเรียน เด็กจำเป็นต้องเอาใจจริงเอาใจกับการเรียน เพื่อแสวงหาความรู้และค้นหาความสามารถ ความถนัดของตนเอง รวมถึงเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อวางรากฐานในการประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองในอนาคต การเรียนในระดับสูงขึ้นย่อมมีความยากและลึกซึ้งมากขึ้น เด็กวัยรุ่นต้องมีความพยายามเพิ่มมากยิ่งขึ้น เด็กวัยรุ่นจึงมักมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการเรียน การสอบ กลัวว่าตนเองจะเรียนได้ไม่ดี

4) ปัญหาด้านความประพฤติ วัยรุ่นเป็นวัยที่กระตือรือร้นจึงอาจมีพฤติกรรมหลายอย่างที่ขัดแย้งไม่เป็นที่พอใจสำหรับผู้ใหญ่ ถ้าหากยังไม่ทำให้เด็กปรับตัวเข้ากับสังคมได้ยากหรือเกิดความเสียหายแก่ตัวเอง แก่ผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อมก็ยังไม่เป็นปัญหา แต่ถ้าวัยรุ่นที่มีปัญหาด้านความประพฤตินั้นจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความก้าวร้าว เกร่อันธพาลหรือชอบกระทำในสิ่งที่ขัดต่อระเบียบกฎเกณฑ์ หรือความสงบเรียบร้อยของสังคม บางรายที่รุนแรงก็มีการกระทำที่เข้าข่ายการกระทำที่ผิดกฎหมายของบ้านเมือง

5) ปัญหาการทะเลาะวิวาท การทะเลาะวิวาทระหว่างกลุ่ม มักพบในกลุ่มวัยรุ่นชาย ที่มักทะเลาะกันด้วยเรื่องส่วนตัวก่อน เมื่อมีการบอกเล่าความเจ็บแค้นใจจึงไปบอกเล่าแก่เพื่อนฝูงฟัง จนอารมณ์โกรธแค้นร่วมด้วย ทำให้เกิดการทะเลาะวิวาทระหว่างกลุ่ม อาจเกิดในโรงเรียนหรือในชุมชนเดียวกัน การทะเลาะวิวาทระหว่างกลุ่มต่างโรงเรียนหรือต่างชุมชน มีการยกพวกตีกัน เด็กที่ทะเลาะ



วิวาทแบบยกพวกตีกันจึงมักต้องการยอมรับจากกลุ่ม เด็กเหล่านี้มักมีปัญหาถึงความเข้าใจในตนเอง มีความสับสนในบทบาทของตนเอง ไม่รู้ทิศทางในอนาคต ไม่มีจุดยืนของตนเองจึงมักคล้อยตามหรือยอมตามกลุ่มได้ง่าย

6) ปัญหาด้านอารมณ์และสุขภาพจิต เด็กวัยรุ่นเป็นระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวด้านต่างๆ อย่างมาก มีลักษณะอารมณ์ที่มีความแรงและไวมาก นั่นคือมีอารมณ์อ่อนไหวคล้อยไปตามสิ่งต่างๆ ได้โดยง่าย อาทิ โกรธง่าย กังวลง่าย เครียดง่าย เสียใจได้ง่าย ซึ่งอาจส่งผลให้วัยรุ่นประสบภาวะปัญหาด้านอารมณ์และสุขภาพจิตได้ง่ายกว่าวัยอื่น เรื่องที่ผู้ใหญ่เห็นว่าเล็กน้อย แต่สำหรับวัยรุ่นนั้นอาจนำไปสู่ปัญหาอารมณ์รุนแรง ปัญหาสุขภาพจิตและปัญหาอื่นๆ ตามมา เช่น เมื่อเด็กมีความขัดแย้งกับพ่อแม่ มีความโกรธ ไม่พอใจ หรือเสียใจอาจถึงกับหนีออกจากบ้านหรือฆ่าตัวตายได้

7) ปัญหาการฆ่าตัวตาย วัยรุ่นเป็นช่วงที่อารมณ์รุนแรงและแปรปรวน การควบคุมอารมณ์ยังทำได้ไม่ดีจึงอาจนำไปสู่การทำในสิ่งที่ขาดการยั้งคิดได้ง่าย การฆ่าตัวตายในวัยรุ่นอาจเกิดจากสาเหตุ อาทิ ภาวะความเครียด กดดันด้านการเรียน ท้อแท้ในอนาคตที่ดูสิ้นหวังไม่เป็นดังคิดฝัน ไม่อาจทนต่อความผิดหวัง รวมถึงปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัวที่เด็กรู้สึกถูกทอดทิ้ง โดดเดี่ยว อ้างว้าง ไม่มีคนเข้าใจหรือน้อยใจ

8) ปัญหายาเสพติด เนื่องด้วยวัยรุ่นเป็นวัยที่มีความคิดคะนองและอยากรู้อยากลองสูง มีความเปลี่ยนแปลงในตนเองด้านต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในการปรับตัวอยู่มาก รวมถึงการชักชวนของเพื่อน และภาวะรุ่มเร้าจากความกดดันของปัจจัยอื่นๆ สามารถนำไปสู่การใช้สารเสพติดได้ง่าย

ปัญหาพฤติกรรมโดยรวมที่พบในเด็กที่อาศัยในสถานสงเคราะห์

นอกจากปัญหาพฤติกรรมของเด็กและวัยรุ่นโดยทั่วไปแล้ว สำหรับเด็กที่อาศัยในสถานสงเคราะห์ในระยะยาว ยังมีการศึกษาพบปัญหาต่างๆ สามารถสรุปประเด็นสำคัญของปัญหาในภาพรวม สำหรับเด็กที่เติบโตอาศัยในสถานสงเคราะห์ (นพวรรณ ศรีวงศ์พานิช, 2555) ได้ดังนี้

1) โรคทางกายเรื้อรังร้อยละ 30-80 และร้อยละ 25 พบว่ามีโรคตั้งแต่ 3 โรคขึ้นไป โรคที่พบได้แก่ การติดเชื้อ โรคพยาธิ โรคหืด ปัญหาการมองเห็น การได้ยินบกพร่อง ทูบโฟซนาการ เตี้ย โรคผิวหนัง โลหิตจาง เลี้ยงไม่โต ฟันผุ และมีร่องรอยของการถูกทำร้าย สำหรับวัยรุ่นยังมีความเสี่ยงในเรื่องการมีกิจกรรมทางเพศและใช้สารเสพติด

2) ปัญหาพฤติกรรมและอารมณ์ ร้อยละ 35-50 ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ การปรับตัว ปัญหาการเรียน เกรง สามีสั้น ก้าวร้าวและพบอาการซึมเศร้าได้บ่อยที่สุด

3) ปัญหาพัฒนาการ อาจเป็นผลแทรกซ้อนหรือเกิดควบคู่โรคทางกาย ร้อยละ 20-60 ของเด็กสถานสงเคราะห์ที่มีพัฒนาการผิดปกติหรือล่าช้าสูงกว่าเด็กทั่วไปประมาณร้อยละ 10 โดยเด็กอาจเกิดก่อนกำหนด สมอ่งพิการ พัฒนาการล่าช้า มีปัญหาการมองเห็นการได้ยิน บกพร่องทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้

4) เด็กที่ถูกทอดทิ้งอาจพบสติปัญญาบกพร่อง การเรียนรู้และพัฒนาการด้านภาษาล่าช้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนไม่ดี อาจมีปัญหาพฤติกรรมแบบเก็บกด ได้แก่ วิดกกังวล ซึมเศร้า หรือมีพฤติกรรมแบบแสดงออก ได้แก่ ก้าวร้าว ุนหันพลันแล่น

5) เด็กที่ถูกทารุณกรรม มีปัญหาสุขภาพร่างกาย สติปัญญาบกพร่อง พฤติกรรมก้าวร้าว มีปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อน เกิดความเครียดที่



ผิดปกติหรือโรคจิตเวชที่เกิดตามหลังเหตุการณ์รุนแรง (post-traumatic stress disorder) อาจมีปัญหาวฤตกรรมแบบเก็บกดหรือพฤติกรรมแบบแสดงออก

6) เด็กในสถานสงเคราะห์ต้องต่อสู้กับความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง คือ ต่ำหนืดตนเองและรู้สึกผิดที่ต้องแยกจากพ่อแม่ ปรารถนาที่จะกลับไปอยู่กับพ่อแม่ แม้ว่าจะถูกทำร้าย รู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่ต้องการ หากต้องรอผู้อุปถัมภ์เป็นระยะเวลานาน รู้สึกช่วยเหลือตนเองไม่ได้ในการที่ต้องเปลี่ยนผู้ดูแลหลายคนในเวลาที่ผ่านมา มีอารมณ์ปะปนกันในความผูกพันกับพ่อแม่ผู้อุปถัมภ์ รู้สึกไม่มั่นคงและไม่แน่นอนเกี่ยวกับอนาคต

ดังนั้น ผู้เขียนสรุปได้ว่าการดูแลหรือทำงานช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็กและวัยรุ่นนั้นถือเป็นงานที่มีความละเอียดอ่อน เนื่องจากวัยเด็กและวัยรุ่นเป็นวัยแห่งการเรียนรู้และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการในทุกด้าน และเด็กมักเผชิญปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงตามพัฒนาการตามวัย หรือปัญหาที่ตัวเองก่อขึ้น รวมถึงผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดขึ้น จึงเป็นเรื่องปกติที่การดูแลช่วยเหลือเด็กในวัยนี้จะมีความยากลำบากกว่าวัยอื่นๆ

ยิ่งไปกว่านั้น การดูแลและช่วยเหลือเด็กที่ได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองในสถานสงเคราะห์ ปัญหาและความยุ่งยากจะเพิ่มมากขึ้นอีก เนื่องจากเด็กเหล่านี้มักมีเบื้องหลังและพื้นฐานสภาพชีวิตหรือได้ประสบวิกฤตปัญหาต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบพัฒนาการของเด็กตามวัยในมิติด้านต่างๆ และก่อให้เกิดปัญหาวฤตกรรมต่างๆ ซึ่งทำให้การดูแลและแก้ไขปรับพฤติกรรมมีความยุ่งยากกว่าเด็กโดยทั่วไป และถือเป็นเด็กกลุ่มเสี่ยงควรได้รับการช่วยเหลือดูแลเป็นพิเศษ ดังนั้น การดูแลช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์เด็กจำเป็นต้องมีผู้ดูแลหรือผู้ปฏิบัติงานที่มีพื้นฐานของความรักและความเข้าใจ

ในชีวิตของเด็ก รวมถึงมีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันเพื่อให้งานบริการด้านแก้ไขพฤติกรรมเด็กเกิดผลสำเร็จ สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการทำงานให้มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเพื่อสามารถบรรลุเป้าหมายการดูแลและแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กได้อย่างเหมาะสม ทำให้เด็กได้รับการคลี่คลายปัญหาของตนเอง และมุ่งเสริมสร้างพัฒนาการให้เด็กเติบโตอย่างสมวัยในมิติต่างๆ ต่อไป

แนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการจัดการรายกรณี (Case Management)

1. ความหมายของการจัดการรายกรณี

Matthias J. Naleppa. (2016:183; อ้างถึงใน นุชนาฏ ยูธันเงาะ, 2561, น.17) ให้ความหมายของการบริหารจัดการรายกรณีว่า เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันในการประเมิน วางแผน ดำเนินการประสานงาน ตรวจสอบและประเมินทางเลือกและบริการที่จำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ มีการใช้การสื่อสาร การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและคุ้มค่า

นุชนาฏ ยูธันเงาะ (2561, น.17-18) ได้กล่าวสรุปการบริหารจัดการรายกรณีไว้ว่า หมายถึง วิธีการให้บริการช่วยเหลืออย่างบูรณาการ มีกระบวนการที่นำไปสู่การวางแผนและการดำเนินการให้บริการจากหลากหลายหน่วยงาน โดยมีผู้จัดการรายกรณีทำหน้าที่ประสานเชื่อมโยงแหล่งทรัพยากร ทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ ประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการและครอบครัว วางแผนจัดชุดบริการ ประสานความร่วมมือ ดำเนินการช่วยเหลือ ติดตามประเมินผล เพื่อช่วยให้เด็กและครอบครัวได้แก้ปัญหาของตน และพัฒนาศักยภาพของตนเองเข้าสู่วิถีชีวิตปกติ

อภิญา เวชยชัย (2562, น.9) สรุปการจัดการรายกรณีว่า เป็นทั้งกระบวนการและ



วิธีการในการทำงานกับผู้ให้บริการ โดยอาศัยผู้จัดการรายกรณี เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการในการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ โดยอาศัยความร่วมมือจากนักวิชาชีพในสหวิชาชีพสาขาต่างๆ ในการประเมิน วางแผน ดำเนินการ ประสานงานให้ผู้ให้บริการได้รับโอกาสในการเข้าถึงบริการ การติดตาม กำกับงานและประเมินทางเลือกของบริการ ที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยอาศัยการสื่อสารและการจัดการทรัพยากร ให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีต่อคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ

2. หลักการสำคัญของการจัดการรายกรณี (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2554, น.13-15)

1) การมีส่วนร่วม การเสริมพลัง และการวางแผนร่วมกัน โดยทั้ง 3 ส่วนมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคคล ครอบครัว และคู่สมรสมีส่วนร่วมกัน กำหนดเป้าหมายและพัฒนาแผนการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุดสำหรับตนเอง ผู้จัดการรายกรณีมีบทบาทหน้าที่เป็นหุ้นส่วนและช่วยเหลือแนะนำเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้จักแหล่งให้บริการ การเข้าถึง รวมถึงการเจรจาเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการต่างๆ

2) การพิทักษ์สิทธิ์ หลักสำคัญของการจัดการรายกรณีคือ การพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีอยู่ 2 ระดับ คือ ระดับบุคคลเรียกว่า “Case Advocacy” และระดับกลุ่ม เรียกว่า “Class Advocacy”

3) การให้การดูแลช่วยเหลืออย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ ซึ่งรวมถึงการอำนวยความสะดวกในการจัดหาบริการสังคม สุขภาพอนามัย และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

4) ความต่อเนื่องของการช่วยเหลือดูแล จุดมุ่งหมายเพื่อจัดการบริการเข้าด้วยกันที่มีความเบ็ดเสร็จในความต้องการของบุคคล ครอบครัว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งหรือความซับซ้อน

ระหว่างหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน

5) การเข้าถึงบริการ บริการที่มีต้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีความเป็นธรรม ในขณะเดียวกันผู้ใช้บริการต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติหรือลำเอียง ผู้จัดการจึงต้องทบทวนบริการที่มีอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความจำเป็นของชุมชนด้วย

6) การบูรณาการบริการ เป้าหมายสำคัญของการบูรณาการบริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้ใช้บริการว่าตนเองจะได้รับการประสาน การดูแล ให้ได้รับการบริการอย่างเหมาะสม

7) การประมวลมุมมอง เป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดการรายกรณีเพื่อก้าวสู่ความรับผิดชอบชีวิตของคนในทุกระดับ รวมทั้งเครือข่าย ระบบเศรษฐกิจ เชื้อชาติ วัฒนธรรม วันเวลาพักผ่อน จิตวิญญาณ อารมณ์และจิตใจ รวมทั้งสุขภาพกาย ดังนั้น งานหลักอันหนึ่งที่จะทำให้การประมวลมุมมองต่างๆ ได้อย่างครอบคลุมคือ การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการให้เข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน

8) การประเมินผลและการกำกับดูแล การจัดการรายกรณีจำเป็นต้องมีการติดตามอย่างต่อเนื่องด้วยการให้คำปรึกษา โดยการมีสัมพันธภาพที่ดีของการให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด

3. ประโยชน์ของการจัดบริการแบบการจัดการรายกรณี

อภิญญา เวชชัย (2562) การบริหารจัดการรายกรณีซึ่งมีผู้จัดการรายกรณีเป็นผู้ขับเคลื่อนสำคัญ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่บังเกิดผลดีต่องานสังคมสงเคราะห์ ทำให้ระบบบริการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น กล่าวคือ

1) ตัวผู้ใช้บริการเองจะได้รับการดูแลช่วยเหลือ กำกับติดตามอย่างเป็นระบบ มีส่วน



ร่วมกันในการจัดการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ปัญหาของบุคคลเป้าหมาย

2) หน่วยงานบริการสังคม ได้รับ ประโยชน์โดยตรงเนื่องจากมีผู้จัดการรายกรณี มา ช่วยดูแลงานเป็นการเฉพาะตามกรณีปัญหา ช่วย ติดตามและประสานเพื่อการแก้ไขปัญหาอย่าง ใกล้ชิด

3) ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการราย กรณี ตนเองมีความพึงพอใจกับบทบาทงาน มีความ อิสระ และท้าทายให้คิดค้นหาวิธีการที่เหมาะสมกับ สถานการณ์ในการแก้ไขปัญหา

4. ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager)

1) บทบาท หน้าที่หลักของผู้จัดการ รายกรณี

ผู้จัดการรายกรณี ใช้ เรียก ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการสังคมที่ทำหน้าที่เปรียบได้ กับผู้เชื่อมโยงหรือเป็นสะพานเชื่อมระหว่างผู้ประสบ ปัญหากับแหล่งทรัพยากรหรือแหล่งความช่วยเหลือ ต่างๆ โดยจัดการให้ผู้ประสบปัญหาสามารถเข้าถึง แหล่งช่วยเหลืออย่างเหมาะสม ผู้จัดการรายกรณี จึงเป็นวิชาชีพหนึ่งของงานบริการสังคมเป็นผู้ที่ทำ หน้าที่บริหารจัดการให้เกิดการคิด การวางแผน ร่วมกันระหว่างนักวิชาชีพสาขาต่างๆ โดยเป็นผู้ ประสาน จัดกระบวนการ จัดการวางแผน หรือ บางครั้งอาจทำหน้าที่เป็นนายหน้า ต่อรอง ผลักดัน ให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ ผู้จัดการ รายกรณีจึงมีบทบาทสำคัญในการบริการและ เชื่อมโยงผู้ประสบปัญหา กับแหล่งทรัพยากรความ ช่วยเหลือ อาจทำงานได้หลายบทบาท (อภิญา เวชชัย. 2562) อาทิ

(1) บทบาทในการบริหารจัดการ ให้เกิดการคิด การร่วมกันวางแผนระหว่างนักวิชาชีพ สาขาต่างๆ ในฐานะเป็นผู้ ประสานงาน จัด กระบวนการ จัดการวางแผนหรือเป็นผู้ต่อรอง ผลักดันให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ

(2) บทบาทในการให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้จัดการรายกรณีมีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูล ทั้งเรื่องแหล่งทรัพยากร เช่น สถานที่ บุคคล ความรู้ ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจและมีทางเลือกมากขึ้นใน การตัดสินใจต่อปัญหาของตน

(3) บทบาทในการกำกับ ผู้จัดการ รายกรณีมีหน้าที่ติดตาม ประเมินผลงาน ประเมิน ความก้าวหน้าของผู้ใช้บริการ ประเมินผลของการ บริการตามเป้าหมายหรือแผนงานที่กำหนดขึ้น ประเมินผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบ

2) บทบาท หน้าที่ของผู้จัดการราย กรณีในกระบวนการจัดการรายกรณี

บทบาทและความรับผิดชอบของ ผู้จัดการรายกรณีแต่ละคนอาจหลากหลายขึ้นกับ โครงการหรือวัตถุประสงค์ของระบบงานบริการ แต่ ในกระบวนการจัดการรายกรณีโดยทั่วไป ผู้จัดการ รายกรณีมีหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับการแทรกแซง ช่วยเหลือในระดับผู้ใช้บริการ และระดับระบบการ ให้บริการ (โสภา อ่อนภาส และ นุชนาฏ ยูธินเงาะ, 2549, น.6) หมายความว่า การเข้าแทรกแซง ช่วยเหลือระดับผู้ใช้บริการ ก่อนที่ผู้จัดการรายกรณี จะประเมินปัญหาและวางแผนความช่วยเหลือโดย การให้บริการตรงหรือการส่งต่อ ผู้จัดการรายกรณี จะต้องประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนหรือจำกัดของ ผู้ใช้บริการ รวมทั้งฐานะเศรษฐกิจ แหล่งทรัพยากร ที่มีแก่ผู้ใช้บริการ ผู้จัดการรายกรณีต้องพิจารณาได้ ว่าควรนำทรัพยากรต่างๆ มาเชื่อมโยงกับประเด็น ปัญหา ในการประเมินสามารถพัฒนาแผนการ ช่วยเหลือเฉพาะกรณี กำหนดแผนตามลำดับ ขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีกลยุทธ์ และทรัพยากรที่ใช้เพื่อบรรลุเป้าหมาย ขณะเดียวกันควรระบุหน้าที่ของผู้จัดการรายกรณีให้ ชัดเจนตามระยะเวลาของแผนงาน โดยมีการติดต่อ



ประสานงานกับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินปัญหาและการพัฒนาแผนบริการร่วมกัน

สิ่งสำคัญ ผู้จัดการรายกรณีมีหน้าที่จะต้องนำแผนการที่กำหนดไว้ลงไปสู่ภาคปฏิบัติ โดยการประสานความร่วมมือ การระดมทรัพยากรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อประโยชน์สูงสุดทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมของผู้รับบริการ ผู้จัดการรายกรณียังทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์ประโยชน์ รวมถึงต้องมีการประเมินสภาพภาพของผู้ใช้บริการเป็นระยะๆ ประเมินประสิทธิภาพการช่วยเหลือ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการทบทวนแผนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าจะยุติความช่วยเหลือ ที่สำคัญในทุกขั้นตอนของการช่วยเหลือนั้น ผู้จัดการรายกรณีต้องมีอำนาจเพียงพอในการเข้าถึง จัดสรร ดูแลและประเมินบริการและทรัพยากร อำนาจการตัดสินใจอย่างเหมาะสมเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้ระบบบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. กระบวนการบริหารจัดการรายกรณี

การจัดการรายกรณีเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ คน งาน องค์กร พื้นที่และสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคม จึงต้องใช้หลักการบริหารมาช่วยในการวางระบบงาน เพื่อให้การทำงานมีหลักประกันที่ดี หลักการบริหารคล้ายกับหลักการบริหารโครงการหรือองค์กรโดยทั่วไปที่มีการทำงานในลักษณะวงจร มีขั้นตอนเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมาย แต่เนื่องจากขอบเขตของงานในการคุ้มครองเด็ก มีทั้งด้านกว้างและลึก อีกทั้งต้องมีความละเอียดอ่อน ความยืดหยุ่นที่จะเข้าไปปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ อย่างเป็นจริง ดังนั้นกระบวนการบริหารจัดการในงานบริการสังคม จึงต้องมีการดำเนินงานที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอน เพื่อเป็นหลักประกันในความสำเร็จของงาน และยังเน้นถึงการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อทำการประเมินสถานะเด็กอย่างรอบด้าน การบริหารจัดการในการทำงาน

กับเด็กจึงต้องทำความเข้าใจกับทั้งปัญหา ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและระบบบริการของหน่วยงาน (อภิญญา เวชชัย, 2562, น.19)

ในกระบวนการจัดการรายกรณีโดยมีผู้จัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ทำหน้าที่แทรกแซงช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เพื่อจัดหาหรือประสานการจัดบริการให้กับผู้ใช้บริการตามความต้องการจำเป็น มีขั้นตอนเป็นองค์ประกอบสำคัญ (นุชนาฏ ยูธันเงาะ และ โสภา อ่อนโอภาส, 2554) สรุปได้ดังนี้

1) การเข้าถึงผู้ใช้บริการ

การเข้าถึงผู้ใช้บริการ การส่งต่อการระบุตัวผู้ใช้บริการ และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการด้วยกระบวนการจัดบริการเชิงรุก การแสวงหาข้อเท็จจริงหรือการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัญหา นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเข้าถึงและระบุได้ว่าใครคือผู้ที่สมควรได้รับบริการ และเป็นบริการในรูปแบบที่เหมาะสมและมีประโยชน์สูงสุด เมื่อผู้ใช้บริการได้รับเลือกให้เข้าสู่บริการจัดการรายกรณี จะต้องประเมินสถานะแวดล้อมของผู้ใช้บริการและทรัพยากรเพื่อการจัดบริการที่เหมาะสมต่อไป

2) การประเมินสถานะของผู้ใช้บริการ

การประเมินทางสังคมจิตวิทยา เป็นการประเมินสถานะจิตและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการซึ่งเชื่อมโยงกับปรากฏการณ์ทางสังคม โดยมีความเชื่อว่าปัญหาของผู้ใช้บริการทั้งกาย จิต และสังคมมีความเกี่ยวข้องกัน (วันทนี วาสิกะสิน, 2552, น.1) ดังนั้นผู้จัดการรายกรณีจะต้องทำการประเมินสถานะทางกาย จิต และสังคมของผู้ใช้บริการ เพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อนของผู้ใช้บริการตามสถานการณ์ที่เขาเผชิญ เพื่อเข้าใจสภาพองค์รวมของปัญหา โดยมีการประเมินทั้งด้านร่างกาย สภาวะแวดล้อม พฤติกรรม สภาวะทาง



จิตใจ เศรษฐกิจ และสังคม ความต้องการจำเป็น โดยผู้จัดการรายกรณีควรกำหนดแนวทางช่วยเหลือบนพื้นฐานของข้อค้นพบในการประเมินดังกล่าว ในการประเมินสภาวะควรอาศัยความร่วมมือจากทีมสหวิชาชีพร่วมด้วยซึ่งจะทำให้สามารถอธิบายสถานการณ์ของผู้ใช้บริการได้ชัดเจนขึ้น หลังจากการประเมินแล้ว ผู้จัดการรายกรณีและทีมต้องระบุผลการประเมินหรือระบุปัญหาที่แท้จริง และมีข้อเสนอแนะที่ตอบสนองต่อปัญหานั้นได้

สำหรับการประเมินอย่างเต็มรูปแบบ (Assessment) ควรครอบคลุมการประเมินดังนี้ 1) การประเมินสภาวะกาย-จิต-สังคม (Bio-Psycho-Social Assessment) 2) การประเมินสภาวะครอบครัว (Family Assessment) 3) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) 4) การประเมินความต้องการ (Needs Assessment)

3) การพัฒนาแผนการให้บริการ

บนพื้นฐานการประเมินปัญหาโดยใช้แนวคิดกาย จิต สังคม ผู้จัดการรายกรณีควรร่วมมือกับผู้ใช้บริการทำการเลือกและจัดลำดับความสำคัญของบริการ และวางแผนการให้บริการแต่ละรายอย่างเหมาะสม ถ้าเป็นไปได้ควรให้ผู้เชี่ยวชาญของแต่ละวิชาชีพมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการประเมินปัญหาและพัฒนาแผน ซึ่งช่วยให้แผนบริการมีความสอดคล้องเหมาะสมกับข้อเท็จจริงและสถานการณ์ปัญหามากขึ้น โดยผู้จัดการรายกรณีจะรับผิดชอบดูแลการประสานงานและจัดทำเอกสารบันทึกพัฒนาการของแผนการให้บริการร่วมกับผู้ใช้บริการ

การจัดการรายกรณีเป็นระบบบริการเพื่อแก้ไขปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ผู้ใช้บริการต้องการแหล่งทรัพยากรและบริการจากหลากหลายหน่วยงาน หากมีการวางแผนการจัดระบบบริการอย่างเป็นองค์รวมและเป็นหนึ่งเดียวกันจะทำให้เกิดความร่วมมืออย่างต่อเนื่องใน

การช่วยเหลือทุกมิติของชีวิต ที่อาจเรียกว่าแผนชีวิต (Life Plan) และเพื่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับปัญหาความต้องการ จึงควรมีการวางแผนที่ครอบคลุมบริการที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขป้องกันปัญหาในทุกมิติ

4) การนำแผนสู่การปฏิบัติ

การปฏิบัติงานตามแผนเป็นการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยผ่านระบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าบริการเหล่านั้นเหมาะสมกับความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการและมีประสิทธิผลคุ้มค่า มีการเลือกหน่วยงานที่มีมาตรฐานในการให้บริการ มีการกำหนดระยะเวลาให้บริการ ระยะเวลาของการเริ่มต้นการให้บริการและส่งเสริมบริการหรือกิจกรรมที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึ่งพาตนเองได้ ในการดำเนินการตามแผนงานที่จัดวางไว้ หากมีอุปสรรคปัญหาสำคัญเกิดขึ้น ผู้จัดการรายกรณีควรประสานกับนักวิชาชีพหรือหน่วยงานถึงปัญหาดังกล่าว เพื่อร่วมกันแสวงหาหนทางแก้ไขปัญหาด้วยกัน

5) การติดตามการให้บริการ

การกำกับติดตามเป็นกระบวนการหลักของผู้จัดการรายกรณีซึ่งทำหน้าที่ประสานงานการให้บริการเพื่อรับประกันความต่อเนื่องและความครบถ้วนของการให้บริการ มีการติดต่อกับผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่ามีการให้บริการที่ต่อเนื่อง เหมาะสม ตรงตามแผนบริการที่วางไว้ มีการติดตามผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ รวมถึงกำกับติดตามในการปรับปรุงแผนบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของผู้ใช้บริการได้ทันทั่วทั้ง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ความต้องการของตนเองหรือการเปลี่ยนแปลงที่ตอบสนองสถานการณ์ปัจจุบันของผู้ใช้บริการในการแก้ไขปัญหา



6) การทบทวนและประเมินสถานะซ้ำหรือการประเมินสถานการณ์ของผู้ใช้บริการเป็นระยะ

เป็นกระบวนการที่สืบเนื่องจากการกำกับ ติดตาม ซึ่งอาจมีสถานการณ์แปรเปลี่ยนไป ผู้จัดการรายกรณีจึงควรประเมินความต้องการและความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการเป็นระยะๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย โดยกำหนดระยะเวลาการประเมินให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป การประเมินผลซ้ำอาจจำเป็นต้องจัดทำทั้งโครงการหรือเพียงบางส่วน ขึ้นกับลักษณะปัญหาของผู้ใช้บริการ การประเมินผลซ้ำอาจให้ข้อมูลใหม่ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการบริการที่ดีกว่าเดิม หรือสรุปว่าจะดำเนินการทบทวนแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป หรือส่งต่อผู้ให้บริการสู่แหล่งทรัพยากรอื่นหรือยุติบริการ

7) การยุติการให้บริการ

การยุติการให้บริการอาจเกิดจากหลายเหตุผล เช่น ผู้ใช้บริการบรรลุผลตามเป้าหมาย ผู้ใช้บริการหรือครอบครัวไม่ยอมรับ ผู้ใช้บริการหรือผู้จัดการรายกรณีถอนตัว ผู้ใช้บริการย้ายไปโครงการอื่น ผู้จัดการรายกรณีต้องเตรียมความพร้อมให้ผู้ให้บริการทราบถึงผลกระทบของการยุติการบริการ

บทเรียนจากโครงการฝึกปฏิบัติตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรม ในสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนแห่งหนึ่ง

จากประสบการณ์ของตนเองในฐานะผู้บริหารสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนแห่งหนึ่งโดยให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่ประสบภาวะปัญหาชีวิตเข้ารับบริการมากกว่า 100 คน ทำให้พบเห็นปัญหาในการดูแลเด็ก โดยเฉพาะการทำงานด้านการแก้ไขความประพฤติเด็ก เป็นต้นในวัยรุ่น ยังพบว่า แม้พื้นฐานของบุคลากรในองค์กรจะมีความรักและอุทิศตนทำงานเพื่อเด็ก แต่

สถานสงเคราะห์ยังขาดกระบวนการบริหารจัดการหรือการทำงานปรับพฤติกรรมเด็กในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อนอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐานการทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ ทำให้พบว่า มีหลายกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขพฤติกรรมเด็กที่ยุ่งยากซับซ้อนให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ซึ่งทำให้เด็กบางส่วนขาดความพร้อมในการกลับคืนสู่สังคม

จากการได้ศึกษาและเห็นถึงคุณประโยชน์ขององค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการรายกรณี และเห็นความจำเป็นในการพัฒนาระบบการทำงานที่มีมาตรฐานในการการทำงานด้านการแก้ไขพฤติกรรมเด็กขององค์กร จึงได้ส่งเสริมให้มีการนำแนวคิดการจัดการรายกรณีมาพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในสถานสงเคราะห์ โดยสถานสงเคราะห์กำหนดเป็นโครงการฝึกปฏิบัติการกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก สรุปลขั้นตอนการดำเนินงานโดยสังเขปดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการรายกรณี โดยมีการประชุมเพื่อนำเสนอแนวคิดการรายกรณีให้คณะกรรมการบริหารสถานสงเคราะห์ได้รับทราบ และตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญและประโยชน์ของการนำกระบวนการจัดการรายกรณีมาใช้เพื่อแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กในสถานสงเคราะห์ โดยกำหนดให้เป็นนโยบายสำคัญ จากนั้นร่วมกันวางแผนโครงการฝึกปฏิบัติการกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในสถานสงเคราะห์

- 2) จัดการอบรมเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการรายกรณี โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ จำนวน 2 ครั้ง ให้แก่ครูผู้ดูแลเด็กและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขความประพฤติเด็ก โดยมีเนื้อหาสำคัญได้แก่

- 2.1 แนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี 7 ขั้นตอน

- 2.2 ศึกษาเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณี ได้แก่ แผนผัง



ครอบครัว (Genogram) แผนผังนิเวศน์ (Ecological Mapping) แผนผังลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Timeline) รวมถึงแบบประเมินที่เกี่ยวข้อง เช่น แบบการค้นหาข้อเท็จจริง แบบประเมิน แบบการวางแผน แบบการรายงานความก้าวหน้า แบบส่งต่อ

2.3 กรณีศึกษาการจัดการรายกรณี เด็กที่มีปัญหาพฤติกรรม และวิธีการนำกระบวนการจัดการรายกรณีลงสู่ภาคปฏิบัติในสถานสงเคราะห์

3) ประชุมคัดเลือกและกำหนดผู้จัดการรายกรณีจำนวน 3 กรณี โดยให้ผู้จัดการรายกรณี 1 คนทำหน้าที่รับผิดชอบเด็ก 1 รายกรณี ซึ่งเป็นกรณีเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนที่ควรใช้กระบวนการจัดการรายกรณีแก้ไข

4) ฝึกปฏิบัติตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมในสถานสงเคราะห์ โดยมีการนิเทศ และติดตามการฝึกปฏิบัติ และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมตามแต่ละขั้นตอน

5) ประชุมประเมินผลโครงการฝึกปฏิบัติตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก

สรุปบทเรียนและผลการดำเนินงานโครงการ

หลังการดำเนินงานโครงการฝึกปฏิบัติตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ครูผู้ดูแลเด็กและบุคลากรที่เกี่ยวข้องร่วมกันประเมินผลและสรุปบทเรียนได้ดังนี้

1. จากการฝึกปฏิบัติตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมแก่เด็ก ผู้รับบริการทั้ง 3 กรณี ในภาพรวมพบว่ากระบวนการจัดการรายกรณีเป็นประโยชน์และเกิดผลดีต่อการแก้ไขปัญหาลูกพฤติกรรมเด็ก เนื่องจากเด็กผู้รับบริการมีแผนบริการที่เฉพาะเจาะจง มีการติดตามและพิทักษ์สิทธิ

2. การนำกระบวนการจัดการรายกรณีมาใช้ในการปรับพฤติกรรมเด็ก ช่วยให้สถานสงเคราะห์เด็กมีระบบการทำงานด้านการแก้ไขความพฤติกรรม

เด็กที่มีมาตรฐาน และเป็นหลักประกันความสำเร็จของงาน

3. ควรมีการจัดอบรมการจัดการรายกรณีเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นในการจัดทำแผนบริการ (Life Plan) และการดำเนินการตามแผนบริการปรับพฤติกรรม ผู้จัดการรายกรณีและผู้ปฏิบัติงานกับเด็กควรฝึกฝนทักษะความรู้ต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์สามารถนำมาช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็ก เช่น องค์ความรู้ด้านจิตวิทยา พัฒนาการเด็ก การให้คำปรึกษา การทำศิลปะบำบัด

4. ในการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก คงไม่มีแผนบริการใดที่สมบูรณ์แบบ แต่ระบบการจัดการรายกรณีทำให้มีการประสานงานและทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการวางแผนร่วมกันอย่างลุ่มลึก ซึ่งช่วยให้แผนบริการปรับพฤติกรรมมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

5. กระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กให้ประสบผลสำเร็จ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีความตระหนักเห็นคุณค่า และดำเนินงานติดตามอย่างต่อเนื่องในระยะยาว รวมถึงสามารถจัดสรรเวลาอย่างเหมาะสมในการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการรายกรณีอย่างเป็นรูปธรรม

6. ควรให้ความสำคัญกับการทบทวนและประเมินซ้ำ เพราะพฤติกรรมและสถานการณ์ของเด็กอาจเปลี่ยนแปลงไป การทบทวนการให้ความช่วยเหลือช่วยพัฒนาวิธีการหรือปรับปรุงแผนบริการที่เหมาะสมขึ้น

7. การจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กสามารถใช้ทีมสหวิชาชีพภายในของสถานสงเคราะห์เองได้เป็นส่วนใหญ่ เมื่อจำเป็นควรประสานกับสหวิชาชีพภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญตามแต่กรณี



8. ปัญหาของผู้จัดการรายกรณีคือ มีภาระงานประจำอยู่แล้วและมีเวลาไม่เพียงพอในการดำเนินงานตามขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการจัดการรายกรณี ยังขาดความเข้าใจในองค์ความรู้การจัดการรายกรณีอย่างถ่องแท้ ขาดความชำนาญในการวิเคราะห์เชิงลึกในการประเมินสถานะและพฤติกรรมเด็ก

บทสรุป

การจัดการรายกรณีเป็นระบบบริการทางสังคมเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่มีปัญหายุ่งยากซับซ้อน โดยให้บริการอย่างเป็นระบบ จึงเป็นระบบการดำเนินงานที่มีคุณภาพและมีหลักประกันของความสำเร็จ โดยในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการนำการจัดการรายกรณีมาใช้ในการงานคุ้มครองเด็กในเขตพื้นที่ รวมถึงในสถานสงเคราะห์เด็กหลายแห่งได้มีการจัดการรายกรณีเพื่อคุ้มครองเด็กเมื่อรับเข้าแรกรับหรือคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กที่ประสบปัญหา แต่เมื่อเด็กเข้ามารับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพในสถานสงเคราะห์เด็กในระยะยาว มักพบเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่งยากซับซ้อนจากสาเหตุต่างๆ ซึ่งเป็นปัญหาและความยุ่งยากของผู้ดูแล โดยเฉพาะเมื่อไม่สามารถแก้ไขความประพฤติได้ ยิ่งกว่านั้นเมื่อถึงช่วงวัยที่เด็กต้องกลับคืนสู่สังคม เด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมจะกลายเป็นวงจรปัญหาสังคมต่อไปอีก ปัญหางานบริการด้านแก้ไขความประพฤติจึงเป็นความท้าทายสำคัญของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนในปัจจุบัน

สถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจึงจำเป็นต้องแสวงหากระบวนการ หรือพัฒนาระบบงานบริการแก้ไขความประพฤติเด็กให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การนำกระบวนการจัดการรายกรณีซึ่งเป็นระบบบริการที่มีประสิทธิภาพมาใช้เพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก จึงเป็นทางออกของสถานสงเคราะห์เด็กที่ประสบปัญหาในการแก้ไขความประพฤติเด็ก เนื่องจากการดำเนินงานที่เป็นระบบ

และมีคุณภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการแก้ไขพฤติกรรมเด็ก โดยมีการกำกับติดตาม รวมถึงการพิทักษ์สิทธิเพื่อประโยชน์สูงสุดของเด็กผู้รับบริการ

สำหรับการจัดการรายกรณีต้องอาศัยผู้จัดการรายกรณีเป็นเจ้าของหรือผู้บริหารจัดการอย่างมีระบบเพื่อช่วยเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมกรณีที่มีความซับซ้อน ซึ่งเป็นการทำงานเชิงลึกรายบุคคล โดยต้องประเมินสถานะและให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นองค์รวมในทุกมิติคือ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เพื่อให้การเยียวยาแก้ไขให้สอดคล้องกับปัญหาในทุกมิติของชีวิตเด็ก การปฏิบัติงานตามขั้นตอนกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กเริ่มตั้งแต่การรับทราบสถานการณ์ประเมินสถานะของเด็ก วางแผนบริการ ประสานทีมสหวิชาชีพหรือแหล่งทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาพฤติกรรม ดำเนินการช่วยเหลือ ติดตาม ประเมินผล เพื่อช่วยให้เด็กคลี่คลายปัญหาของตนเองและมุ่งเสริมสร้างเขาให้เจริญเติบโตในมิติต่างๆ ในแง่หนึ่งการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กจึงเป็นระบบงานที่มีส่วนช่วยเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กเพื่อคืนสู่ครอบครัวและสังคมในอนาคตไม่ให้กลับกลายเป็นปัญหาสังคมอีกต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ในประเทศไทยมีการพัฒนารูปแบบการจัดการรายกรณีสำหรับงานคุ้มครองเด็กในเขตพื้นที่ แต่ยังไม่มีการพัฒนาการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กโดยตรง จึงควรส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กที่มีปัญหาซับซ้อนในสถานสงเคราะห์เด็ก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในงานบริการช่วยเหลือแก้ไขพฤติกรรมเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กในประเทศไทย

2. การจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กเป็นกระบวนการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ



การบริหารจัดการด้านบุคคลากร งบประมาณ เวลา และทรัพยากรขององค์กร รวมถึงการประสานกับสหวิชาชีพและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จได้จึงต้องมีการส่งเสริมและกำหนดนโยบายขององค์กรที่ชัดเจน อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักเห็นคุณค่า และมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

3. ในการจัดการรายกรณีเพื่อแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กที่ยุ่ยากเข้าซ้อนผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงกระบวนการจัดการรายกรณีตามขั้นตอนต่างๆ อย่างถ่องแท้ แต่แก่นสำคัญของงานแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กนั้น ผู้จัดการรายกรณีหรือผู้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องสามารถประยุกต์นำนวัตกรรม องค์ความรู้หรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเด็กมาใช้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในขั้นตอนการจัดทำแผนบริการปรับพฤติกรรมเด็ก (Life Plan) รวมถึงการดำเนินงานตามแผนบริการ

4. การจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในสถานสงเคราะห์ เป็นการจักระบบบริการอย่างเป็นองค์รวมโดยมุ่งช่วยเหลือเด็กในทุกมิติชีวิต จึงเกี่ยวข้องและต้องอาศัยความรู้ในการจัดทำ

แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ซึ่งเป็นแผนการบริการที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงกับเด็กเป็นรายบุคคล

5. ผู้จัดการรายกรณีเป็นผู้มีบทบาทสำคัญยิ่งในการบริหารจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมให้บรรลุผลสำเร็จ จึงควรเป็นผู้มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งอาจหมายถึงนักสังคมสงเคราะห์ บุคลากรวิชาชีพ หรือครู/พ่อแม่ผู้ดูแลเด็กของสถานสงเคราะห์เด็ก เป็นต้น โดยพื้นฐานควรเป็นผู้มีจิตใจรักและอุทิศตนเพื่อเด็ก ขณะเดียวกันมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการรายกรณีเสนอว่าควรมีคุณสมบัติดังนี้ 1) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์หรือที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทางด้านจิตวิทยา สังคมศาสตร์ สังคมวิทยา 2) มีประสบการณ์การทำงานด้านสังคม โดยเฉพาะเรื่องเด็ก 3) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร 4) มีความสามารถในการสื่อสาร 5) มีทักษะในการวิเคราะห์เชิงลึก (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2554, น. 42)

บรรณานุกรม

- ชนกร โพธิ์นาคนเงิน, & ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล. (2561) การบริหารจัดการและความร่วมมือในการ สงเคราะห์ และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี. วารสาร สังคมภิวัฒน์, ปีที่ 9 (ฉบับที่ 2).
- ดำรงศิลป์ เป็งใจและทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล. (2562) การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสเชิงพื้นที่ : กรณีศึกษาโครงการคลองเตยโมเดล. วารสารสังคมภิวัฒน์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (2019): พฤษภาคม-สิงหาคม 2562.
- นพวรรณ ศรีวงศ์พานิช. (2555) ปัญหาที่ พบในเด็กสถานสงเคราะห์. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/380114>. (10 ธันวาคม 2564)
- นุชนาฏ ยูธันเงาะ และโสภา อ่อนโอภาส. (2554) ศึกษาการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.



- นุชนาฏ ยูฮันเงาะ. (2561) รูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีเพื่อการคุ้มครองเด็กที่ถูกกระทำความรุนแรงในสังคมไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ภัทรภรณ์ พวงเพชร. (2561) การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มบูรณาการเพื่อพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเองของนักเรียนวัยรุ่นที่มีพฤติกรรมเสี่ยง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2549) จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย : วัยรุ่น-วัยสูงอายุ เล่ม 2 (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2554) การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา อ่อนโอภาส และนุชนาฏ ยูฮันเงาะ. (2549). การจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- โสภา อ่อนโอภาส. (2563) การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์สำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงในครอบครัว. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://www.gotoknow.org/posts/676404>. (24 ธันวาคม 2564)
- อภิญา เวชชัย. (2562) การจัดการรายกรณีในการปฏิบัติงานคุ้มครองเด็ก. กรุงเทพฯ: สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย.