



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก

ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

DEVELOPMENT OF CASE MANAGEMENT PROCESS
FOR BEHAVIORAL MODIFICATION OF CHILDREN
AT CHILDREN'S HOME FOUNDATION PATTAYA

กฤษฎา สุขพัฒน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม)

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา
DEVELOPMENT OF CASE MANAGEMENT PROCESS FOR BEHAVIORAL MODIFICATION
OF CHILDREN AT CHILDREN'S HOME FOUNDATION PATTAYA

กฤษฎา สุขพัฒน์

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม)
สอบวันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2566

รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงวนิดา เปาอินทร์
ประธานกรรมการสอบ

อาจารย์ ดร.นุชนาฏ ยูอินเงาะ
อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร
กรรมการสอบ

อาจารย์ ดร.นุชนาฏ ยูอินเงาะ
กรรมการสอบ

อาจารย์ ดร.กฤตวรรณ สาหร่าย
ประธานหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารสวัสดิการสังคม)

อาจารย์ ดร.กฤตวรรณ สาหร่าย
กรรมการสอบ

อาจารย์ ดร.นุชนาฏ ยูอินเงาะ
คณบดีคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม

การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

กฤษฎา สุขพัฒน์

สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อาจารย์ ดร.นุชนาฏ ยูฮันเงาะ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็กพัทยา เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ กลุ่มประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร ทีมสหวิชาชีพ ภายใน คุณครูผู้ปฏิบัติงานดูแลเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา และเด็กที่มีความพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ จำนวน 3 ราย ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ประกอบด้วย 1) การถอดบทเรียนปัญหา ความต้องการและความท้าทายในการทำงานกับเด็กในแต่ละช่วงวัย 2) การวิเคราะห์และวางแผนการพัฒนาโดยใช้กระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิฯ 3) การคัดเลือกผู้จัดการรายกรณีจากคุณครูผู้ปฏิบัติงาน 3) การดำเนินการโดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี 4) นำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติ 5) การสะท้อนผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณีในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของเด็ก

ผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการ การนำแนวคิดการจัดการรายกรณีมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิฯ ยังไม่บรรลุผล เนื่องจาก 1) ด้านการจัดอบรมการจัดการรายกรณีพบว่า การอบรมในระยะเวลา 2 วันไม่เพียงพอต่อการทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจ ความพร้อมด้านพฤติกรรม อารมณ์ของเด็ก และการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กเหล่านี้ได้อย่างลึกซึ้ง และเมื่อนำสู่การทดลองปฏิบัติ ซึ่งใช้ระยะเวลาสั้น ๆ 2 เดือน จึงไม่เกิดผลลัพธ์ต่อการเปลี่ยนพฤติกรรมเด็กได้อย่างยั่งยืน 2) ด้านบุคลากร การคัดเลือกคุณครูเป็นผู้จัดการรายกรณีเป็นการเพิ่มภาระงาน เนื่องจากเด็กมีความซับซ้อนของปัญหาและความต้องการ มีความจำเป็นต้องใช้มืออาชีพ 3) ด้านระบบการให้บริการ ผู้จัดการรายกรณียังไม่สามารถนำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) มาดำเนินการเพื่อวางแผนช่วยเหลือเด็กในระยะยาวร่วมกับทีมสหวิชาชีพทั้งภายใน และภายนอก ได้อย่างเป็นระบบและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มูลนิธิฯ ควรมีนโยบายรับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานมืออาชีพ เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาศักยภาพและช่วยเหลือเด็กที่มีความพร่องทางพฤติกรรม และอารมณ์ หรือ ส่งเสริมให้บุคลากรรับการอบรมหลักสูตรผู้จัดการรายกรณีด้านเด็กโดยเฉพาะ ส่วนข้อเสนอแนะ

เชิงปฏิบัติการ คุณครูควรใช้แผนรายบุคคลกับเด็กทุกคนในมุมนิธิฯ แต่หากพบกรณีเด็กที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน สามารถส่งต่อไปยังผู้จัดการรายกรณีมืออาชีพขององค์กรได้ และทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ผู้จัดการรายกรณีมืออาชีพสามารถทำงานเชิงลึกร่วมกับทีมสหวิชาชีพภายนอก เพื่อคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ ให้แก่เด็กได้รับบริการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การจัดการรายกรณี การปรับพฤติกรรมเด็ก



**DEVELOPMENT OF CASE MANAGEMENT PROCESS FOR BEHAVIORAL MODIFICATION
OF CHILDREN AT CHILDREN'S HOME FOUNDATION PATTAYA**

Kritsada Sukkaphat

Master of Social Work (Social Welfare Administration)

Thesis Advisor: Dr.Nutchanat Yuhanggoh

ABSTRACT

The purpose of this research was to develop a case management process to adjust children's behavior in the Pattaya Orphanage as action research. Population groups include executives, multidisciplinary teams within teachers, childcare workers of the Pattaya Orphanage, and 3 children with behavioral and emotional disabilities. The development of case management process for child behavior adjustment of the Pattaya Orphanage consisted of 1) Lesson learned on the problems, needs and challenges of working with children in each age range 2) Analysis and development planning using the case management process to adjust child behavior of the Foundation 3) Selection of case managers from the teachers 3) Implementation by organizing case management workshops 4) Putting case management knowledge into practice 5) Reflecting on the performance of case managers in solving child behavior problems.

The results showed that the application of the case management concept to change children's behavior in the Foundation was not yet successful due to 1) the case management training was found that the 2-day training period was insufficient for the participants to have a deep understanding of the deficits in children's emotional behavior and case management to adjust these children's behavior, and when leading to a short 2-month practice trial, it did not result in sustainable change in children's behavior 2) In terms of personnel, the selection of teachers as managers on a case-by-case basis increases the workload. Because children have complex problems and needs, professionals are required 3) The case manager service system is unable to implement the Individual Development Plan (IDP) to plan for long-term

child support in collaboration with multidisciplinary teams within and outside the country. systematically and appropriately.

Policy recommendations: The Foundation should have a policy to recruit professional practitioners to perform their duties in developing and helping children with behavioral and emotional disabilities or encouraging personnel to receive training in child case management courses specifically, action Suggestions: Teachers should use individual plans for every child in the foundation. However, if a child's case is complicated, they can be referred to a professional case manager of the organization and work together continuously. Professional case managers can work in-depth with an external multidisciplinary team to protect children's rights to receive services that meet the problems and needs for sustainable behavior change.

Keywords: Child Behavior Modification, Case Management



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิ สงเคราะห์เด็ก พัทยา ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งนี้ได้รับความกรุณาจากหน่วยงานและบุคคลผู้มี พระคุณซึ่งมีส่วนร่วมในความสำเร็จของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.นุชนาฏ ยูอันเงาะ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิจัย และอาจารย์ ดร.กฤตวรรณ สาหรัย ที่ได้ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือแนะนำที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่อการศึกษารียนรู้ผ่านงานวิจัยครั้งนี้ตลอดมา ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิง วนิดา เปาอินทร์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร กรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำมีคุณค่าและเป็น ประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้คงไม่อาจสำเร็จลุล่วงไปได้ หากไม่ได้รับกำลังใจและการสนับสนุนอย่างดี จากมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ขอขอบพระคุณบาทหลวง ดร.วีระ ฝั่งรักษ์ ผู้อำนวยการมูลนิธิ สงเคราะห์ เด็ก พัทยา ตลอดจนบุคลากรผู้ร่วมอุดมการณ์การพัฒนาเด็ก ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมสำคัญใน ทุกขั้นตอนของการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ผ่านมา ที่ได้สนับสนุนและให้ความร่วมมือองงานวิจัย สำเร็จ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขออ้อมรำลึกขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาท วิชาความรู้อันเป็นรากฐานต่อการดำเนินงานศึกษาวิจัยนี้ ขอขอบคุณบุคลากรเจ้าหน้าที่ของสถาบันที่ได้ ช่วยเหลือเอื้ออำนวยในขั้นตอนต่าง ๆ ของการศึกษาวิจัย และขอขอบคุณเพื่อนผู้ร่วมศึกษา ตลอดจน ญาติมิตรผู้ที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือสนับสนุนแก่ผู้ศึกษาจนสำเร็จการศึกษาครั้งนี้

กฤษฎา สุขพัฒน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 คำถามการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 บริบทของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา หรือสถานสงเคราะห์เด็ก พัทยา	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเด็กวัยรุ่นและปัญหาพฤติกรรม	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการรายกรณี	27
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	43
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
3.2 วิธีการศึกษา	44
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	51
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.5 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ	53
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ	53
3.7 จริยธรรมในการวิจัย	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การถอดบทเรียนการทำงานในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา	55
4.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณี	74
4.3 การนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา	89
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	124
5.2 อภิปรายผล	135
5.3 ข้อเสนอแนะ	136
บรรณานุกรม	138
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก เอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย	142
ภาคผนวก ข เอกสารขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย มูลนิธิสงเคราะห์เด็กพัทยา	143
ภาคผนวก ค แบบประเด็นคำถามสนทนากลุ่ม ชุดที่ 1	144
ภาคผนวก ง แบบประเด็นคำถามสนทนากลุ่ม ชุดที่ 2	145
ภาคผนวก จ ตารางเวลากิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี	146
หนังสือยินยอมการเผยแพร่ผลงานวิจัย	148

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ลักษณะพัฒนาการที่สำคัญของช่วงวัยเด็กและวัยรุ่น	18
2 การศึกษาจากกรณีศึกษาที่ 1	84
3 การศึกษาจากกรณีศึกษาที่ 2	85
4 แผนบริการเพื่อปรับพฤติกรรม (Contract Plan): กรณีของน้องเอ	98
5 แผนบริการเพื่อปรับพฤติกรรม (Contract Plan): กรณีของน้องแมว	101
6 แผนบริการเพื่อปรับพฤติกรรม (Contract Plan): กรณีของน้องพี	104
7 บันทึกการติดตามผลของผู้จัดการรายกรณี: กรณีของน้องเอ (ปลายเดือนกุมภาพันธ์)	119
8 บันทึกการติดตามผลของผู้จัดการรายกรณี : กรณีของน้องแมว (ปลายเดือนกุมภาพันธ์)	120
9 บันทึกการติดตามผลของผู้จัดการรายกรณี: กรณีของน้องพี (ปลายเดือนกุมภาพันธ์)	121
10 เปรียบเทียบรูปแบบการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรม: สำหรับเด็กเล็กและเด็กโต	131

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างการบริหารงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา	10
2	ระบบการดำเนินงานสงเคราะห์เด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา	13
3	การทำงานกับเด็ก เยาวชนบนฐานคิดเชิงซ้อน	32
4	กรอบแนวคิดการวิจัย	43
5	กระบวนการแรกรับเด็กเข้าอุปการะในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา	57
6	ขั้นตอนการดำเนินงานช่วยเหลือเลี้ยงดูเด็กมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา	62
7	กระบวนการทำงานช่วยเหลือเด็กมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา	67
8	กระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี	88
9	ลำดับเหตุการณ์ในชีวิตของน้องพี	92
10	ขั้นตอนพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา	127
11	กระบวนการพัฒนาการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา	128

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศไทยในหลายทศวรรษที่ผ่านมา ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก่สังคมไทย ในหลายมิติ ขณะเดียวกันการเปลี่ยนแปลงพัฒนาได้ก่อให้เกิดปัญหาและผลกระทบที่ตามมา แก่สังคมไทยในหลายมิติเช่นกัน ปัญหาและผลกระทบสำคัญประการหนึ่งคือ ปัญหาเกี่ยวกับเด็กและ ครอบครัว เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงพัฒนาประเทศ ผสมกับความก้าวหน้ารวดเร็วของเทคโนโลยี สารสนเทศในยุคโลกาภิวัตน์ได้นำมาซึ่งแนวคิดและกระแสนิยมจากต่างชาติ มีผลต่อ ความเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมทุกเพศวัย โดยเฉพาะต่อ สถาบันครอบครัวที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งโครงสร้างและพฤติกรรมในการดำเนินชีวิต ส่งผลให้ ครอบครัวไม่สามารถทำบทบาทหน้าที่ของครอบครัวได้อย่างสมบูรณ์

จากผลการสำรวจสถานการณ์ความเข้มแข็งของครอบครัวไทย ประจำปี 2563 โดยกรมกิจการสตรี และสถาบันครอบครัวพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ 56,972 ครอบครัว จำนวนครอบครัวที่ผ่านเกณฑ์ ในปี 2563 สูงขึ้นเล็กน้อย แต่มีข้อค้นพบที่น่าสนใจคือ มีครอบครัวที่ไม่มีบุตรสูงขึ้นไปร้อยละ 37.47 ครอบครัวพ่อแม่เลี้ยงเดี่ยวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 42.15 เช่นเดียวกับครอบครัวผู้สูงอายุที่ดูแลเด็กตามลำพัง เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 13.23 จากปี 2562 ที่มีร้อยละ 10.76 อีกทั้งพบแนวโน้มด้านสัมพันธภาพที่ดีใน ครอบครัวลดลง ได้แก่ การแสดงความรักและเอาใจใส่ระหว่างกัน ตลอดจนการสื่อสารระหว่างกันอย่างมี คุณภาพ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564: ออนไลน์)

สอดคล้องกับการวิจัยเรื่องการสังเคราะห์องค์ความรู้การคุ้มครองทางสังคมในกลุ่มเด็ก ที่ได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุปัจจัยที่เด็กไทยจำนวนมากมีความเปราะบาง อยู่ในสภาวะแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม มีปัญหาพฤติกรรม ปัญหาครอบครัว อันส่งผลให้เด็กมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการกระทำ ความผิดหรือก่อปัญหาสังคมอื่น ๆ โดยระบุว่าดัชนีชี้วัดความเปราะบาง (The Child Vulnerability Index – CVI) ซึ่งวัดโอกาสของเด็กที่จะกลายเป็นเด็กกลุ่มเสี่ยง เด็กไทยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 42.2 โดยมาจากปัจจัยหลักคือ 1) ความยากจน 2) ปัญหาสุขภาพร่างกาย ทั้งของผู้ปกครองและตัวเด็ก 3) ปัจจัยทางเศรษฐกิจสังคม อาทิ การย้ายถิ่น พ่อแม่เลี้ยงเดี่ยว การหย่าร้าง ครอบครัวแตกแยก การตั้งครุฑก่อนวัยอันควร 4) ปัจจัยด้านความรุนแรง ทั้งที่กระทบต่อร่างกายและจิตใจ รวมถึงความรุนแรงทางเพศ 5) เศรษฐกิจและการเมือง เช่น สงคราม ภัยธรรมชาติ (เรณู สุขารมณ. 2558)

จากสาเหตุปัจจัยข้างต้น ซึ่งทำให้รากฐานทางสังคมอ่อนแอลง ไม่สามารถปรับตัวได้อย่าง สมดุลกับความเปลี่ยนแปลงพัฒนา โดยเฉพาะเมื่อครอบครัวซึ่งเป็นสถาบันหลักได้ลดบทบาทหรือ ละเลยหน้าที่ในการอบรมเลี้ยงดูบุตรหลาน จึงก่อให้เกิดปัญหาสังคมที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน

ตามมา อาทิ ปัญหาเด็กด้อยโอกาส เด็กกำพร้า เด็กเร่ร่อน เป็นต้น (ชนกกร โพรธินาคเงิน และทิพาภรณ์ โพรธินวล, 2561) โดยปัจจุบันปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเด็กมีประเด็นปัญหาเพิ่มมากขึ้น จากอดีตที่ลักษณะปัญหามีเพียง 5-6 ประเด็น เช่น เด็กเร่ร่อน เด็กนอกระบบโรงเรียน เด็กยากจน โสเภณีเด็ก ขาดสารอาหาร แต่ในปัจจุบันประเด็นปัญหาได้ขยายเพิ่มขึ้นเป็น 15-20 ประเด็น โดยปัญหาต่าง ๆ มีความสลับซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น เช่น การตั้งท้องในวัยรุ่น เด็กแวนซ์ เด็กติดยา เด็กติดเกมส์ เด็กติดคุก เด็กนักเลง เด็กมีภาวะความเครียด เด็กข้ามชาติที่ถูกทะเลาะ เป็นต้น (สุพัฒนา ศรีวิธชากร 2555, UNICEF 2000 อ้างถึงใน เรณู สุขารมณและคณะ, 2558) ซึ่งเด็กที่ประสบปัญหาเหล่านี้มักจะหาทางออกจากวงจรปัญหาได้ยาก อาจทำผิดซ้ำและกลายเป็นภาระของสังคมเมื่อเติบโตขึ้นต่อไปได้

ปัญหาเกี่ยวกับเด็กจึงถือเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องเยียวยาแก้ไข เนื่องจากเด็กคืออนาคตสำคัญของสังคมประเทศชาติในภายหน้า โดยการแก้ไขปัญหาเด็กในสังคมไทยนั้นถือเป็นหน้าที่ของทุกภาคส่วนคือ ภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบแก้ไขอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม สถานสงเคราะห์เด็ก พักพิบาลหรือมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พักพิบาลเป็นองค์กรการกุศลเอกชนส่วนหนึ่งในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มุ่งดำเนินงานช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเด็กและเยาวชนในเขตพื้นที่ โดยได้ให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กตามกลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ คือ เด็กกำพร้าที่ถูกทอดทิ้งและยากไร้ในการดำเนินงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พักพิบาล ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานสำคัญคือ การมีระบบและองค์ประกอบต่าง ๆ ของการบริหารจัดการและดำเนินงานอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการสวัสดิการสังคมขององค์กรสวัสดิการสังคม ตามที่คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ได้ออกข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการจัดการสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2550 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี (ชนกกร โพรธินาคเงิน และทิพาภรณ์ โพรธินวล, 2561) ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับสถานสงเคราะห์เอกชนในจังหวัดชลบุรีว่า 1) ควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบ ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสม 2) ควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานควบคู่กับการพัฒนาภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ คุณธรรม และจริยธรรมของบุคลากรภายในองค์กร 3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสอดส่อง และติดตามให้คำแนะนำ ปกป้องหรือช่วยเหลือเด็กที่พ้นจากความปกครองดูแลด้วย

ดังนั้น ในการดำเนินงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พักพิบาล ซึ่งให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญ โดยดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 รวมถึงให้สอดคล้องตามกฎหมายกระทรวงกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแล พ.ศ. 2549

ซึ่งการดำเนินงานของมูลนิธิฯ ไม่ได้เป็นเพียงการจัดหาปัจจัย 4 ชั้นพื้นฐานเท่านั้น แต่ยังมีภารกิจในด้านอื่น ๆ อาทิ การให้คำปรึกษาแนะนำ การให้การศึกษา การนันทนาการ การสร้างเสริมทักษะและประสบการณ์ชีวิต รวมถึงการอบรมพัฒนาแก้ไขปัญหาพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งร่างกายและจิตใจ พัฒนาเด็กที่เข้ามาใช้บริการให้เติบโตมีพัฒนาการตามวัยในทุกมิติ

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและความท้าทายสำคัญประการหนึ่งของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาในปัจจุบันพบว่า เด็กที่เข้ามาใช้บริการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเข้ามาเนื่องจากประสบวิกฤตปัญหาต่างๆ อาทิ การถูกทอดทิ้งให้เป็นกำพร้า ขาดคนเลี้ยงดูเอาใจใส่ ความยากจน หรือผลกระทบจากปัญหาครอบครัวและสังคมในรูปแบบต่าง ๆ จากสภาพชีวิตและวิกฤตปัญหาของเด็กดังที่กล่าวมา ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบพัฒนาการของเด็กตามวัยในมิติด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม เด็กมักมีปัญหาพฤติกรรม หรือปัญหาในชีวิตที่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าเด็กวัยรุ่นโดยทั่วไป ดังที่พบปรากฏในกลุ่มเด็กของสถานสงเคราะห์ อาทิ พัฒนาการล่าช้า บกพร่องทางสติปัญญา อารมณ์ ไม่มั่นคง ก้าวร้าว ตื้อดิ่ง ไม่เชื่อฟัง โกหก ละเมิดกฎเกณฑ์กติกาต่าง ๆ ใช้จ่ายเสพติด เป็นต้น โดยปัญหาพฤติกรรมจะซับซ้อนหรือมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับบริบทชีวิตของเด็กแต่ละคน

อย่างไรก็ดีจากการดำเนินงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็กพัทยาที่ผ่านมา มีเด็กส่วนหนึ่งที่มูลนิธิฯ ไม่สามารถช่วยเหลือปรับพฤติกรรมของเด็กเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางไว้ สาเหตุประการหนึ่งอาจเนื่องด้วยยังขาดระบบและกระบวนการในการบริหารจัดการหรือการทำงานแก้ปัญหา ปรับพฤติกรรมเด็กที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน รวมถึงการขาดองค์ความรู้ในกระบวนการทำงานช่วยเหลือแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กในกรณีที่มีความยุ่งยากซับซ้อนอย่างเหมาะสมและเพียงพอสำหรับภารกิจในด้านสังคมสงเคราะห์

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาบรรลุผลตามเป้าหมาย มูลนิธิฯ จึงควรปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน รวมถึงส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีองค์ความรู้ในการทำงานช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็กโดยเฉพาะกรณีที่มีความยุ่งยากซับซ้อนให้มีประสิทธิภาพ ปัญหาและความท้าทายในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชน จังหวัดชลบุรี (ชนกกร โพธิ์นาคนเงิน และทิพากรณ์ โพธิ์ถวิล, 2561) ที่กล่าวถึงปัญหาอุปสรรคของการบริหารจัดการและการดำเนินงานในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ ได้ระบุว่าในการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เอกชน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ประสบปัญหาอุปสรรคในการแก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายจิตใจแก่เด็ก ตลอดจนความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของสถานสงเคราะห์จะต้องแสวงหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของเด็กเหล่านี้ก่อนที่จะสายเกินแก้

ดังนั้น มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาจึงจำเป็นต้องมุ่งพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยมีการส่งเสริมพัฒนาระบบ หรือแสวงหากระบวนการ นวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ ในการช่วยเหลือพัฒนา แก้ไขสำหรับเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Julie Anne Laser and Nicole Nicotera (2017) ที่ให้แนวคิดในการทำงานสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในยุคปัจจุบันว่ามีความซับซ้อน ยุ่งยากและท้าทายยิ่งขึ้น รูปแบบวิธีการที่เคยใช้ในการช่วยเหลือเด็กวัยรุ่นในอดีตที่ผ่านมา อาจจะไม่เหมาะสมกับสมัยปัจจุบันซึ่งมีสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ผู้ทำงานในด้านส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กจึงควรพิจารณาแสวงหาทักษะ กระบวนการหรือนวัตกรรมต่าง ๆ บนพื้นฐานหลักวิชาการที่ถูกต้อง และเป็นกระบวนการที่สามารถดึงดูดใจหรือเป็นที่สนใจสำหรับตัววัยรุ่น โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยส่งเสริมสวัสดิภาพและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมสำหรับเด็กวัยรุ่น

สำหรับแนวคิดการจัดการรายกรณี (Case Management) เป็นกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ที่สามารถช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ ครอบคลุมเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมาย โดยดำเนินการวางแผนให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ มุ่งให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ มีผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ประสานแหล่งทรัพยากรและนักวิชาชีพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้มีการวางแผนการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ สามารถวางแผนการทำงานในระยะยาว ทำให้เกิดกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อเป็นหลักประกันในการดูแลกลุ่มเป้าหมายอย่างยั่งยืน (โสภา อ่อนโอภาส, 2563: ออนไลน์)

และแม้ว่าองค์ความรู้การจัดการรายกรณีจะเข้ามาในประเทศไทยระยะหนึ่งแล้ว แต่ก็ยังไม่แพร่หลายนัก อาจถูกนำมาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์เป็นส่วนใหญ่ และในภาพรวมผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ยังไม่มีความรู้และต้องการได้รับความรู้เพิ่มเติม ตลอดจนการอบรมให้ความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์ (นุชนาฏ ยูอันเงาะ และโสภา อ่อนโอภาส, 2554) สอดคล้องกับ ตำรงค์ศิลป์ เบ็ญใจ และทิพากรณ์ โพธิ์ถวิล (2562) ได้เสนอว่าควรมีมาตรการส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับบทบาทผู้จัดการรายกรณี ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมสหวิชาชีพ ในการแก้ไขและพัฒนาเด็กด้วยโอกาสของหน่วยงาน และองค์กรเอ็คแพท อินเตอร์เนชั่นแนล (2556) มีข้อเสนอว่าควรมีการฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองดูแลเด็ก ทั้งในส่วนของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ดูแลได้เพิ่มพูนความสามารถในการบริหารจัดการเป็นรายกรณี

ดังนั้น การจัดการรายกรณีจึงเป็นกระบวนการบริการทางสังคมสงเคราะห์ที่มีคุณค่าสามารถช่วยพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานเพื่อช่วยเหลือ แก้ไขความประพฤติเด็กให้มีประสิทธิภาพ และเป็นระบบยิ่งขึ้น เนื่องจากมุ่งเน้นการปฏิบัติงานแบบทีมสหวิชาชีพและมีการประสาน วางแผนและใช้ทรัพยากรที่หลากหลาย จึงสามารถช่วยเหลือเด็กผู้ใช้บริการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา เพื่อมุ่งพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิฯ ทั้งนี้โดยอาศัยวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการนำไปสู่การสังเคราะห์และสรุปแนวทางพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการทำงานช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาให้คลี่คลายปัญหาของตนและสามารถพัฒนาศักยภาพตามวัย อีกทั้งเป็นการเตรียมชีวิตเด็ก คืบสู่อสังคัมให้เป็นปกติสุขในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

1.3 คำถามการวิจัย

1. การปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ที่ผ่านมาเป็นอย่างไร
2. มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาควรนำกระบวนการจัดการรายกรณีมาปรับพฤติกรรมเด็กหรือไม่ อย่างไร
3. กระบวนการจัดการรายกรณีที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปรับพฤติกรรมเด็กควรเป็นอย่างไร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

กระบวนการปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาที่ผ่านมา และกระบวนการจัดการรายกรณีที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปรับพฤติกรรมเด็กควรเป็นอย่างไร

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะสถานสงเคราะห์เด็ก พัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ซึ่งได้ทำการจดทะเบียนเป็นสถานสงเคราะห์เอกชน และได้รับการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ซึ่งดำเนินงานภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546

3. ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรผู้ร่วมวิจัยเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้ ผู้มีส่วนร่วมปฏิบัติงานพัฒนา แก้ไข ปรับพฤติกรรมเด็ก 1) ผู้บริหารของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา จำนวน 2 คน 2) ฝ่ายบุคลากรวิชาชีพ จำนวน 3 คน และ 3) ฝ่ายครูดูแลเด็กหรือฝ่ายสวัสดิภาพเด็ก จำนวน 4 คน

1.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ในการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการนำไปปฏิบัติ ดังนี้

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ หมายถึง การศึกษาเพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ หรือเพื่อแก้ปัญหาพัฒนากิจกรรมโดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โดยปฏิบัติการอย่างเป็นระบบเป็น ขั้นตอนเพื่อให้เกิดผลสรุปนำไปสู่การแก้ไขปัญหานั้นที่เผชิญอยู่ โดยผู้ร่วมวิจัยทำหน้าที่ปรับปรุง แก้ไข และดำเนินการเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติการบรรลุตามเป้าหมายหรือแก้ไขพัฒนาได้สำเร็จ มี 4 ขั้นตอน หลักดังนี้

ขั้นที่ 1 การวางแผน (Planning) เริ่มจากการสำรวจปัญหาร่วมกันของผู้ร่วมวิจัย เพื่อระบุ ปัญหา ลักษณะของปัญหา นำไปสู่การวางแผนการปฏิบัติงานที่คาดคะเนผลลัพธ์ของความสำเร็จในการแก้ไขหรือพัฒนาจากปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 2 ปฏิบัติการ (Action) เมื่อผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันกำหนดวางแผนเสร็จสิ้น นำไปสู่ การลงมือปฏิบัติโดยมีการควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานหรือกิจกรรมที่กำหนดไว้ ซึ่งแผนงานที่ดีควรมี ความยืดหยุ่น เนื่องจากอาจจำเป็นต้องปรับปรุงพัฒนาแผนงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ขั้นที่ 3 สังเกต (Observation) เป็นการศึกษาความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้วยความรอบคอบ ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามที่ผู้วิจัยคาดหวังและไม่คาดหวัง โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ต่าง ๆ ในขั้นตอนต่าง ๆ

ขั้นที่ 4 การสะท้อนการปฏิบัติการ (Reflection) ในขั้นตอนสุดท้ายเป็นการประเมินหรือ การตรวจสอบกระบวนการแก้ปัญหา หรือพิจารณาถึงปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในแง่มุมต่าง ๆ โดยผ่านการอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของกลุ่มผู้ร่วมวิจัย ช่วยให้เกิดแนวทางของการพัฒนา และขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อมูลนำไปสู่การปรับปรุงและวางแผนการปฏิบัติ ต่อไป

เด็ก หมายถึง ผู้เยาว์หรือบุคคลผู้ซึ่งมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ เป็นเด็กที่ได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 โดยได้รับการอุปการะดูแลจากสถานสงเคราะห์เด็ก พัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี หรือมูลนิธิสงเคราะห์ เด็ก พัทยา

เด็กที่มีปัญหาพฤติกรรม หมายถึง เด็กที่ประสบภาวะปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตและได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพจากมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ซึ่งปัญหาและสถานการณ์ชีวิตของเด็ก ได้สร้างผลกระทบด้านลบต่อพัฒนาการตามวัย อาทิ ด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม สติปัญญาและกลายเป็นปัญหาพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นกับบริบทชีวิตของเด็กแต่ละคน อาทิ พัฒนาการล่าช้า บกพร่องทางสติปัญญา อารมณ์ไม่มั่นคง ก้าวร้าว ดื้อดึง โทกหก ลักขโมย ละเมิดกฎเกณฑ์กติกาต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่ยากซับซ้อนกว่าเด็กทั่วไป

การจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก หมายถึง กระบวนการให้บริการช่วยเหลือและพัฒนาเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ที่มีปัญหาพฤติกรรมในกรณีที่ยุ่ยากซับซ้อนในการแก้ไข ให้ได้รับบริการดูแล แก้ไขอย่างเป็นระบบ โดยมีเจ้าภาพประเมิน วางแผน ประสานแหล่งทรัพยากร รวมถึงการติดตาม ประเมินผลและพิทักษ์สิทธิ์ เพื่อช่วยเด็กคลี่คลายปัญหาของตน ได้รับความคุ้มครองสวัสดิภาพ และสามารถพัฒนาศักยภาพให้เหมาะสมตามวัยต่อไป

ผู้จัดการรายกรณี หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในการให้บริการให้ความช่วยเหลือพัฒนา แก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กที่มีความยุ่ยากซับซ้อนในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา โดยดำเนินงานตามกระบวนการของการจัดการรายกรณี ซึ่งทำหน้าที่ประเมินสถานการณ์ วางแผน บริการ ประสานทีมสหวิชาชีพหรือแหล่งทรัพยากร ดำเนินการช่วยเหลือ ติดตามประเมินผล เพื่อช่วยให้เด็กสามารถคลี่คลายปัญหาของตนได้

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาได้บ้ทเรียนกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในอดีตที่ผ่านมา
2. ผลจากการศึกษาครั้งนี้ทำให้บุคลากรมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาได้ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องการจัดการรายกรณีที่ลึกซึ้ง และเกิดการพัฒนาระบบการช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็กให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการพัฒนาระบบการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ซึ่งได้นำมาใช้เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ทำการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- 2.1 บริบทของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา หรือสถานสงเคราะห์เด็ก พัทยา
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเด็กวัยรุ่นและปัญหาพฤติกรรม
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการรายกรณี
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 บริบทของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา หรือสถานสงเคราะห์เด็ก พัทยา

การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็ก พัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี หรือมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา มีสถานที่ตั้ง 384 หมู่ 6 ถนนสุขุมวิท กม.144 ต.นาเกลือ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี เป็นการดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ซึ่งเป็นระบบและกลไกสำคัญในการดำเนินงานสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในปัจจุบัน

2.1.1 การดำเนินงานตามกรอบแนวคิดและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาเป็นองค์กรการกุศลที่ดำเนินงานภายใต้กรอบแนวคิดการคุ้มครองเด็ก (Child Protection) และหลักการอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก (Human Right) และระเบียบกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเด็ก ภายใต้การควบคุมดูแลของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยแต่ละจังหวัดจะมีสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 เป็นสำคัญ ซึ่งมีคณะกรรมการคุ้มครองเด็กประจำจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล มีแนวทางระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น อาทิ กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแล พ.ศ. 2549 กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานแรกรับสถานสงเคราะห์ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาและฟื้นฟู พ.ศ. 2549 ระเบียบกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยวิธีการดำเนินงานของสถานแรกรับ สถานสงเคราะห์ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาและฟื้นฟู พ.ศ. 2547 ซึ่งได้กำหนดกรอบกว้างๆ เช่น คุณสมบัติของผู้ขอใบอนุญาต คุณลักษณะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะด้านอาคารและสภาพแวดล้อม บทบาทหน้าที่ของสถานสงเคราะห์ นอกจากนี้ มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาได้รับอนุญาตให้สามารถดำเนินงานด้านบุตร

บุญธรรม ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม พ.ศ. 2522 เป็นสำคัญ สิ่งเหล่านี้เป็นกรอบแนวคิดและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่สำคัญในการดำเนินงาน สงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พยายามให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

2.1.2 ความเป็นมาของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

สถานสงเคราะห์เด็ก พัทยา หรือมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาเป็นสถานสงเคราะห์เด็ก เอกชนที่ให้การอุปการะเด็กกำพร้าและเด็กที่ถูกทอดทิ้งในสังคม ให้ได้รับการเลี้ยงดู ความรัก ความเอาใจใส่ ความอบอุ่นปลอดภัยและการพัฒนาศักยภาพเพื่อนำไปสู่การมีอนาคตที่ดีขึ้น ได้ก่อตั้ง ขึ้นในปี พ.ศ. 2517 โดยบิชอปลอเรนซ์ เทียนชัย สมานจิต มุขนายกเขตมิสซังโรมันคาทอลิก เขตจันทบุรี (สังฆมณฑลจันทบุรี) เป็นผู้ก่อตั้ง และได้มีพิธีเปิดอาคารหลังแรกของบ้านเด็กกำพร้า อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 22 กันยายน พ.ศ.2517 โดยมีบาทหลวงเรย์มอนด์ แอลลิน เบรนนัน เป็นผู้บริหารดูแลบ้านเด็กกำพร้า ต่อมาเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ. 2521 ได้รับใบอนุญาตให้ตั้ง สถานสงเคราะห์เด็ก และในวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2524 คณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ ได้ออกใบอนุญาตให้จัดตั้งเป็นมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา และในปีพ.ศ. 2524 ได้รับอนุญาต ให้ดำเนินการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการรับบุตรบุญธรรม ในปี พ.ศ. 2525 บาทหลวงเรย์มอนด์ แอลลิน เบรนนัน ได้ริเริ่มก่อตั้งโรงเรียนอนุบาลโสตพัฒนาเป็น โรงเรียนเอกชนการกุศล ประเภทการศึกษาพิเศษ เพื่อเป็นสถานที่ศึกษาสำหรับเด็กใบ้และหูหนวก ตั้งอยู่ภายในพื้นที่ของมูลนิธิฯ ในปัจจุบันมีเด็กกำพร้าอยู่ในความดูแลตั้งแต่แรกเกิดจนถึงกำลังศึกษา อยู่ในระดับมหาวิทยาลัย จำนวนประมาณ 120 คนและเด็กบกพร่องทางการได้ยินและเด็กออทิสติก จำนวนประมาณ 40 คน รวมทั้งสิ้นประมาณ 160 คน

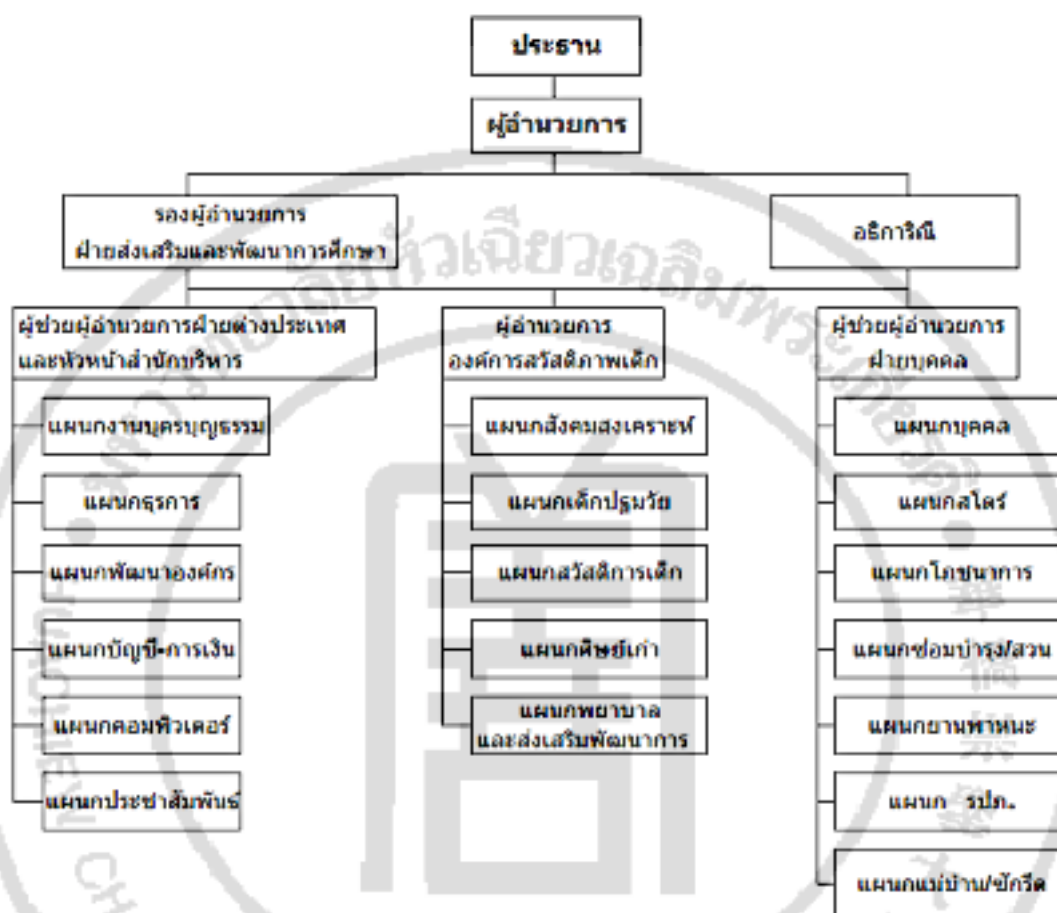
2.1.3 วัตถุประสงค์ของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

- 1) เพื่อให้การสงเคราะห์เด็กกำพร้า โดยการรับเลี้ยงเด็กกำพร้าที่ยากจน และ ให้การบริการทางด้านที่พัก อาหาร การศึกษา โดยไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา
- 2) เพื่อจัดหาครอบครัวที่มีความพร้อม ที่ต้องการรับเด็กกำพร้าเป็นบุตรบุญธรรม ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม
- 3) เพื่อให้การศึกษาแก่เด็กกำพร้า ตามสติปัญญาเท่าที่ความสามารถเล่าเรียนได้ เพื่อจะสามารถเลี้ยงชีพตนเองได้ต่อไป
- 4) เพื่อร่วมมือกับองค์กรการกุศลอื่น ๆ ที่ทำงานเกี่ยวกับเด็ก เพื่อสาธารณประโยชน์

2.1.4 การบริหารงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

แผนผังโครงสร้างการบริหารงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา



2.1.5 ภารกิจของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา มีภารกิจในการให้ความอุปการะเด็กกำพร้าและเด็กที่ถูกทอดทิ้งไร้ที่พึ่ง โดยรับตั้งแต่วัยแรกเกิดจนถึงอายุ 6 ปี เด็กเข้ารับบริการด้วยสาเหตุ อาทิ การถูกทอดทิ้งหลังคลอด เด็กที่กำพร้าบิดาหรือมารดา บิดามารดาต้องโทษหรือมีความเจ็บป่วยไม่สามารถดูแลบุตรได้ เป็นต้น การช่วยเหลือจะดำเนินตามนโยบายของมูลนิธิฯ โดยเริ่มตั้งแต่การรับเข้าแรกรับโดยมีเจ้าหน้าที่องค์การสวัสดิภาพเด็กเป็นผู้รับผิดชอบ ทำการสัมภาษณ์ผู้ที่นำเด็กมามอบให้ เพื่อพินิจประวัติความเป็นมา สภาพปัญหาชีวิต เพื่อเก็บข้อมูลของครอบครัว และเด็กไว้เป็นหลักฐาน เด็กทุกคนจะได้รับการตรวจสุขภาพเบื้องต้นจากพยาบาลวิชาชีพประจำมูลนิธิฯ จากนั้นเจ้าหน้าที่องค์การสวัสดิภาพเด็กจะกำหนดและจัดเด็กให้เข้าประจำกลุ่มตามวัย และพิจารณา

วางแผนให้การช่วยเหลืออื่น ๆ ตามที่จำเป็น ทั้งนี้ เพื่อเด็กจะได้มีพัฒนาการที่ถูกต้องเหมาะสม ในปัจจุบันทางมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ได้ดำเนินการแบ่งเด็กออกตามกลุ่มวัยจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เด็กเล็ก (ปฐมวัย: เด็กแรกเกิด-3 ปี)

เป็นกลุ่มพิเศษเนื่องจากเป็นเด็กอ่อน ที่ต้องให้การดูแลอย่างใกล้ชิดตลอด 24 ชั่วโมง โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงผลัดเปลี่ยนกันดูแลจำนวน 3 ผลัด เป็นต้นทางด้านสุขภาพอนามัย เนื่องจากเด็กที่ถูกมอบให้มูลนิธิฯ มักจะมีปัญหาอันเนื่องมาจากมารดาขาดการดูแลเอาใจใส่เด็กในระหว่างการตั้งครรภ์ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ทางมูลนิธิฯ จะต้องจัดให้เด็กได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างดีครบทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านโภชนาการ ด้านการรักษาพยาบาลจากกุมารแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ การประเมินพัฒนาการตามแนวทางคู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย หรือ DSPM-Developmental Surveillance and Promotion Manual การบำบัดกระตุ้นพัฒนาการ การส่งเสริมพัฒนาการในด้านต่างๆ ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา เพื่อให้เด็กเจริญเติบโตอย่างเหมาะสมตามวุฒิภาวะในวัยของตน

กลุ่มที่ 2 เด็กอนุบาล (ปฐมวัย: ช่วงอายุ 3-6 ปี)

กลุ่มนี้เป็นวัยที่ซุกซนเริ่มอยากรู้อยากเห็น ทางมูลนิธิฯ จึงได้จัดให้มีคุณครูและพนักงานพี่เลี้ยงประจำกลุ่ม โดยคุณครูประจำกลุ่มจะจัดตารางเวลาประจำวันเพื่อฝึกให้เด็ก ๆ ได้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ มีการจัดการเรียนการสอนภายในมูลนิธิฯ มีคุณครูประจำของมูลนิธิฯ เป็นผู้สอนโดยยึดหลักสูตรการเรียนการสอนระดับอนุบาลเป็นแนวทาง โดยแบ่งกลุ่มการเรียนเป็น 3 ระดับ คือ ตั้งแต่อนุบาล 1 ถึงอนุบาล 3 นอกจากนี้ ยังมีการสอนเสริมภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เพื่อการเรียนรู้เพิ่มเติมของเด็ก ๆ อีกด้วย

กลุ่มที่ 3 เด็กประถมวัย (ช่วงอายุ 7-12 ปี)

เด็กกลุ่มนี้อยู่ในวัยแห่งการเรียนรู้ คุณครูจะจัดให้เด็กมีตารางเวลาควบคู่ไปกับการสอนให้เด็กมีความรับผิดชอบและมีระเบียบวินัยในตนเอง โดยในวันจันทร์-วันศุกร์ของแต่ละสัปดาห์ เด็ก ๆ จะไปศึกษาในโรงเรียนต่าง ๆ โดยมูลนิธิฯ คอยบริการรับ-ส่ง และหลังจากโรงเรียนเล็กจะมีคุณครูฝ่ายปกครองเป็นผู้ดูแลและทบทวนบทเรียน ลักษณะคล้ายกับเด็กที่อยู่หอพักของโรงเรียนทั่วไป สำหรับช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ คุณครูฝ่ายปกครองประจำกลุ่มจะจัดกิจกรรมพิเศษตามกลุ่มให้กับ เด็ก ๆ ส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ เช่น ด้านคหกรรม การฝึกทำอาหาร ขนม และงานฝีมือ เย็บปักถักร้อย การฝึกด้านงานเกษตร การเรียนรู้เรื่องงานช่าง เช่น ซ่อมรถจักรยาน เป็นต้น รวมถึงกิจกรรมการกีฬาและนันทนาการต่าง ๆ

กลุ่มที่ 4 เด็กรุ่นโต ระดับมัธยมศึกษา-มหาวิทยาลัย (อายุ 13 ปีขึ้นไป)

เด็กกลุ่มนี้เข้าสู่ช่วงวัยรุ่นแห่งการเจริญเติบโต รักความอิสระและมักพบปัญหาแบบเด็กวัยรุ่นลักษณะต่าง ๆ นอกจากศึกษาเล่าเรียน ทางมูลนิธิฯ ยังมุ่งเน้นในเรื่องระเบียบวินัยในตนเอง

และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม การใช้สื่อเทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม การสนับสนุนด้านกีฬาและกิจกรรมเสริมสร้างชีวิต เช่น ในระหว่างปิดภาคเรียนเด็กโต จะออกทำงานนอกบ้าน เพื่อให้เด็กได้เรียนรู้จักวิถีชีวิตของสังคมภายนอกที่ต้องต่อสู้ดิ้นรนในการเลี้ยงชีพ ฝึกชีวิตความรับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ เมื่อจบการศึกษาพวกเขาจะออกจากมูลนิธิ เพื่อเลี้ยงชีพพึ่งพาตนเองและเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมต่อไป

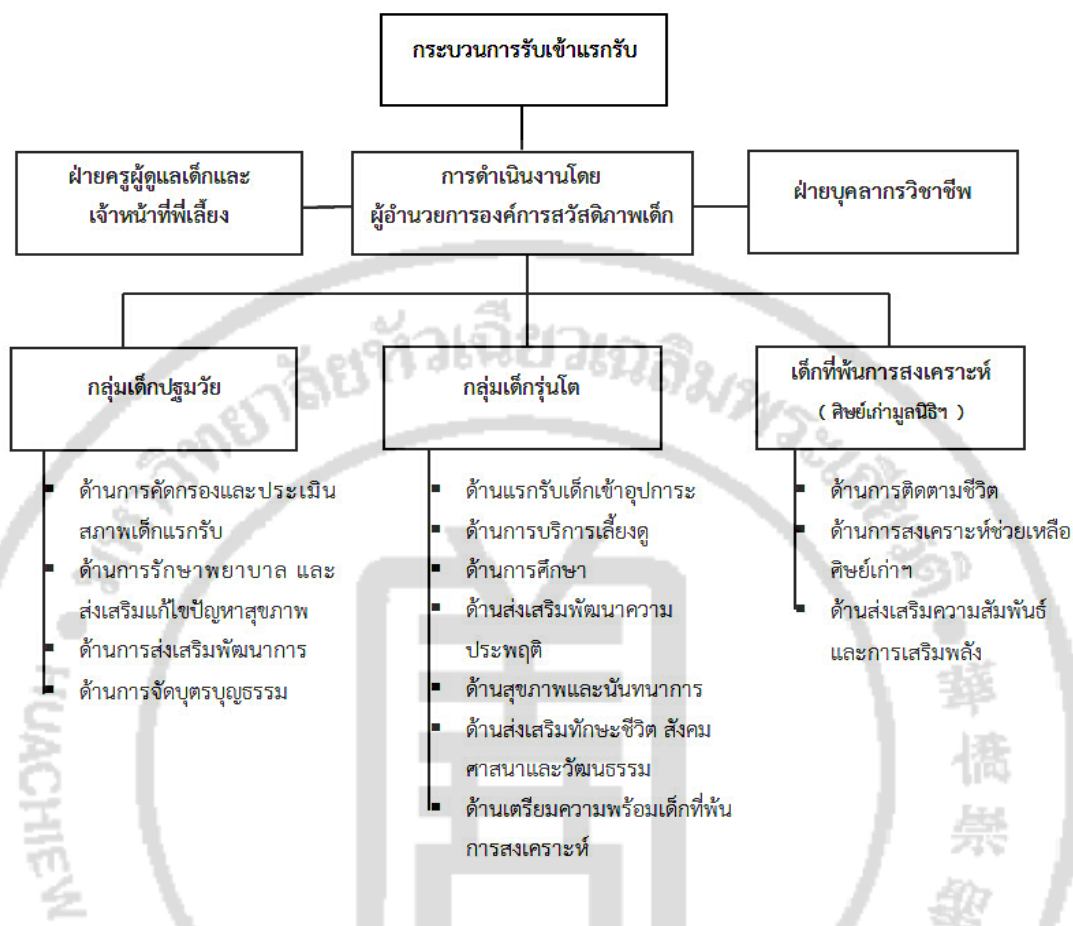
นอกจากการดูแลเด็ก ๆ ภายในมูลนิธิฯ แล้ว งานด้านบุตรบุญธรรมเป็นภารกิจที่สำคัญอีกส่วนหนึ่ง โดยมูลนิธิฯ ได้รับอนุญาตให้สามารถดำเนินการจัดเด็กให้กับครอบครัวรับไป เป็นบุตรบุญธรรมถูกต้องตามกฎหมาย โดยพิจารณาเด็กที่อยู่ในเกณฑ์รับพิจารณาจัดหาครอบครัว ให้ได้ จำเป็นต้องมีเอกสารหลักฐานพร้อมกับการเอาใจใส่ดูแลสุขภาพและส่งเสริมพัฒนาการตามวัย มีการเตรียมความพร้อมเด็กในเรื่องต่าง ๆ ตามวิธีการและกระบวนการในการเตรียมความพร้อมเด็ก ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการรับบุตรบุญธรรม และมีผลต่อการคุ้มครองสวัสดิภาพ ของเด็ก เด็กจะต้องได้รับการจดทะเบียนบุตรบุญธรรมตามกฎหมาย หลังจากผ่านการทดลองเลี้ยงดู อย่างน้อย 6 เดือน ปัจจุบันมูลนิธิฯ ได้ดำเนินการช่วยให้เด็กได้รับการจัดให้เป็นบุตรบุญธรรม โดยเฉพาะในประเทศต่าง ๆ อาทิ เยอรมัน สวิสเซอร์แลนด์ ฝรั่งเศส อิตาลี

2.1.6 ระบบและกระบวนการการดำเนินงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยามีการดำเนินงานตามโครงสร้างการบริหารงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ โดยมีระบบการทำงานช่วยเหลือเด็กในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 2 ระบบการดำเนินงานสงเคราะห์เด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

ระบบการดำเนินงานสงเคราะห์เด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา



ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาเป็นสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนที่ให้การอุปการะและพัฒนาเด็กกำพร้าที่ยากจน ซึ่งมีความต้องการจำเป็น เนื่องจากภาวะปัญหาต่าง ๆ สำหรับการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาได้ให้บริการความช่วยเหลือเด็ก ตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ มีรูปแบบ ระบบ แนวทางการจัดบริการซึ่งดำเนินการภายใต้กรอบกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 และระเบียบข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ เพื่อช่วยให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กดำเนินไปอย่างเหมาะสม บรรลุตามเป้าหมายในการเตรียมความพร้อมเด็กให้ได้รับการจัดเป็นบุตรบุญธรรมตามกฎหมาย เพื่อการคืนสู่ครอบครัว หรือการเตรียมเด็กให้สามารถพึ่งพาตนเองได้และดำรงชีวิตอย่างสมศักดิ์ศรีในสังคมต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเด็กวัยรุ่นและปัญหาพฤติกรรม

2.2.1 ความหมายและพัฒนาการของวัยเด็กและวัยรุ่น

1) ความหมายของเด็ก

มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก (2560: ออนไลน์) กล่าวสรุปเกี่ยวกับ “เด็ก” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ว่าหมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ แต่ไม่รวมถึงผู้ที่บรรลุนิติภาวะด้วยการสมรส โดยกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดหลักการปฏิบัติต่อเด็กไม่ว่ากรณีใดให้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญและไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม รวมถึงได้กำหนดบทบาทหน้าที่ผู้ปกครองที่จะต้องให้การเลี้ยงดูอบรมสั่งสอนและพัฒนาเด็กในความปกครองของตนตามสมควรแก่ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมแห่งท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำตามที่กำหนดในกฎกระทรวงและต้องคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กที่ไม่ให้อยู่ในภาวะอันตรายทั้งด้านร่างกายหรือด้านจิตใจ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2559: ออนไลน์) ได้อธิบายถึงความหมายของเด็ก เยาวชนและผู้เยาว์ได้ว่า ตาม พ.ร.บ.ศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.2553 ได้บัญญัติในมาตรา 4 ว่า “เด็ก” หมายความว่า บุคคลอายุยังไม่เกินสิบห้าปีบริบูรณ์ ส่วน “เยาวชน” หมายความว่า บุคคลอายุเกินสิบห้าปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึงสิบแปดปีบริบูรณ์ ตามกฎหมายฉบับนี้ทำให้ได้ความหมายคือ อายุยังไม่เกิน 15 ปีเรียกว่าเด็ก อายุเกิน 15 ปีแต่ยังไม่ถึง 18 ปีเรียกว่าเยาวชน

คำว่า “เด็ก” อาจอธิบายในกฎหมายอื่นได้อีก เช่น ในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก “เด็กหมายถึงมนุษย์ทุกคนที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี เว้นแต่จะบรรลุนิติภาวะก่อนหน้านี้” ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกับที่บัญญัติใน พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 มาตรา 4 ที่ว่า “เด็ก” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุต่ำกว่า สิบแปดปีบริบูรณ์ แต่ไม่รวมถึงผู้ที่บรรลุนิติภาวะโดยการสมรสตามความหมายนี้ถือว่า อายุต่ำกว่า 18 ปี หากยังไม่สมรสเรียกเด็ก

ความหมายของคำว่า “ผู้เยาว์” ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 19 บัญญัติว่า “บุคคลย่อมพ้นจากภาวะผู้เยาว์และบรรลุนิติภาวะเมื่ออายุสิบปีบริบูรณ์” มาตรา 20 บัญญัติว่า “ผู้เยาว์บรรลุนิติภาวะเมื่อทำการสมรส หากการสมรสนั้น ได้ทำตามบทบัญญัติในมาตรา 1448” ซึ่งได้บัญญัติว่า “การสมรสจะทำได้ ต่อเมื่อชายและหญิงมีอายุสิบเจ็ดปีบริบูรณ์แล้ว แต่ในกรณีมีเหตุอันสมควรศาลอาจอนุญาตให้สมรสก่อนนั้นได้” ตามกฎหมายนี้ ผู้เยาว์คือ ผู้ที่อายุครบ 20 ปี หรือยังไม่ครบ 20 ปีแต่สมรสแล้ว

2) ความหมายของวัยรุ่น

วิทยากร เชียงกุล (2552) ให้คำจำกัดความว่า วัยรุ่นคือวัยเปลี่ยนผ่านจากเด็กโตไปเป็นผู้ใหญ่ โดยทั่วไปมักจะหมายถึงวัย 11-19 ปี คำว่า Adolescence มาจากภาษาลาตินหมายถึง

การเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่ คำว่า Teenage ซึ่งหมายถึง ช่วงอายุของวัยรุ่นอาจแตกต่างกันไป แล้วแต่ชาติพันธุ์ วัฒนธรรม พัฒนาการของแต่ละบุคคลและยุคสมัย วัยรุ่นยังไม่ได้ถือว่าเป็นผู้ใหญ่เต็มที่ จึงควรมีข้อห้ามเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิเด็กและเยาวชน หรือป้องกันไม่ให้เด็กและเยาวชนมี พฤติกรรมที่เสี่ยงหรือเป็นอันตราย นักจิตวิทยาโดยทั่วไปเรียกเด็กวัย 8-11 ปีว่าวัยเด็กตอนกลาง (Middle Childhood) เรียกเด็กวัย 11-14 ปีว่าวัยรุ่นตอนต้น (Early Adolescence) เรียกเด็กวัย 15-18 ปีว่า วัยรุ่นตอนกลาง (Middle Adolescence) บางตำราเรียกเยาวชนวัย 19-21 ปีว่าวัยรุ่นตอนปลาย

สมภพ เรื่องตระกูล (2551) กล่าวว่า วัยรุ่นหมายถึง ช่วงพัฒนาการที่มีการเปลี่ยนแปลงและใช้เวลานานระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ ไปสู่กระบวนการพัฒนาความเป็นผู้ใหญ่ ทั้งทางร่างกาย การรู้การเข้าใจ อารมณ์และสังคม ระยะเริ่มต้นของวัยรุ่นคือ วัยเจริญพันธุ์ซึ่งเป็น กระบวนการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ฮอโมน การเจริญเติบโตและความเป็นผู้ใหญ่

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2553) กล่าวว่า วัยรุ่นถือเป็นช่วงชีวิตของการเปลี่ยนผ่าน จากเด็กไปสู่ความเป็นผู้ใหญ่ เริ่มจากการพัฒนาไปสู่ความสมบูรณ์ทางเพศ จิตใจ และสังคม ก้าวเข้าสู่ ความเป็นผู้ใหญ่ ช่วงวัยรุ่นจึงเป็นวิกฤตหนึ่งของชีวิตเพราะร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเพศ ทุติยภูมิ มีกลไกภาวะเพศเกิดขึ้น เด็กต้องปรับใจเข้าสู่วุฒิภาวะความเป็นผู้ใหญ่ การเปลี่ยนผ่านนี้ จึงมีผลต่อความคิด ความรู้สึกและการกระทำที่แตกต่างไปจากเดิม

ณัฐริกา ประภา (2556) กล่าวว่า วัยรุ่นนั้นถือเป็นวัยที่มีความสับสนในชีวิตได้ง่าย เพราะยังมีประสบการณ์ในชีวิตที่น้อยอยู่มาก เวลาเดียวกันถือเป็นวัยที่มีความเป็นตัวของตัวเอง สูงมาก เป็นช่วงวัยที่กำลังโยกย้ายอิสระจากการควบคุมของผู้ใหญ่ เพราะสภาพจิตใจของวัยรุ่นเปลี่ยน จากเด็กสู่ความเป็นผู้ใหญ่ จึงมีความอยากเรียนรู้ อยากลองด้วยตนเอง

จากความหมายของเด็กและวัยรุ่นข้างต้น สรุปได้ว่าการกล่าวถึงเด็ก เยาวชน ผู้เยาว์ วัยรุ่น อาจมีการกำหนดอายุแตกต่างกันไปตามนิยามของกฎหมายฉบับต่าง ๆ แต่สาระสำคัญ ถือว่าวัยเด็กและวัยรุ่นเป็นช่วงวัยหัวเลี้ยวหัวต่อที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างมากในทุกด้าน จำเป็นต้องได้รับความเอาใจใส่ ความช่วยเหลือเพื่อผ่านอุปสรรคปัญหาชีวิตเพื่อพัฒนาจากเด็กไปสู่ ความเป็นผู้ใหญ่ สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ความหมายของเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง เด็ก พ.ศ. 2546 ซึ่งหมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ โดยนัยนี้อาจรวมถึงเด็กวัยรุ่น ที่พึงได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 โดยอยู่ในการดูแลของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

2.2.2 พัฒนาการของเด็กและวัยรุ่น

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2540) ได้กล่าวถึงพัฒนาการว่า พัฒนาการด้านต่าง ๆ ในทุกช่วงวัย ของชีวิตมีความสำคัญและมีความท้าทาย เพราะมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพตามช่วงวัย ความเข้าใจธรรมชาติการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ในช่วงวัยต่าง ๆ ช่วยให้เราสามารถเข้าใจ ควบคุม

และคาดการณ์ความรู้ความเข้าใจถึงพัฒนาการด้านต่าง ๆ ทำให้เราสามารถควบคุมหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงที่ไม่เหมาะสมให้มีคุณภาพดีขึ้นได้

1) พัฒนาการของเด็ก

วัยเด็กสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะโดยสรุปพัฒนาการ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2540) ดังนี้

1.1) วัยเด็กตอนต้น (early childhood) หรือระยะวัยเด็กก่อนเข้าโรงเรียน มีอายุประมาณ 2 ขวบถึงประมาณ 6 ขวบ สำหรับในวัยนี้

พัฒนาการทางกาย โดยรวมเจริญเติบโตเพื่อให้ทำงานเต็มที่ตามหน้าที่ สัดส่วนร่างกายค่อย ๆ เปลี่ยนแปลง เด็กพร้อมที่จะใช้สมรรถภาพทางกายในแทบทุกด้าน วัยเด็กตอนต้นเป็นระยะที่เด็กต้องการใช้กำลังและทักษะต่าง ๆ ทางกายในแง่ประสานสัมพันธ์กัน เด็กจึงชอบวิ่งเล่น ฝึกฝนทักษะวาดเขียน เล่นการเล่นประเภทต่าง ๆ เด็กที่มีโอกาสได้เล่นพอเหมาะสม แก้ววัยจะช่วยเสริมการเรียนรู้และพัฒนาพัฒนาการในทุกด้าน

พัฒนาการทางอารมณ์ อาจมีอารมณ์ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น อารมณ์โกรธ อวดดีอวดดี อายากรู้สึกเห็น ก้าวร้าว อิจฉาริษยา หวาดกลัว ทรนชา อารมณ์ไม่หนักแน่นมั่นคง ในด้านสังคม เด็กเริ่มความสัมพันธ์กับเพื่อนและผู้ใหญ่ แต่ยังคงอยู่ในโลกของความฝันปนความจริง ใจเล่นกับเพื่อนไม่สู้ยั่งยืน ทะเลาะกันบ่อย เด็กจึงอาจชอบเล่นคนเดียว เล่นสมมุติ และเล่นเชิงสังคม เด็กทั้งอยากเป็นตัวของตัวเองและอยากอยู่ใต้ความรักของพ่อแม่ เด็กเริ่มเรียนรู้จักร่วมมือและแข่งขัน จากการเลียนแบบผู้ใหญ่

พัฒนาการทางความคิด มีความก้าวหน้าเป็นลำดับขั้นตอนต่างจากวัยทารก ส่วนภาษาพัฒนาได้เต็มที่ มีพัฒนาการทางภาษาดี มักช่วยส่งเสริมพัฒนาการทางความคิดประเภทต่าง ๆ ทั้งทางสังคมและอารมณ์ด้วย ศิลปะด้านการขีดเขียนมีความสำคัญต่อการพัฒนาทางความคิด และอารมณ์ของเด็กซึ่งควรได้รับการปลูกฝัง เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของความรู้สึกลึกซึ้งในสุนทรียภาพ ซึ่งจะติดตัวไปจนเป็นผู้ใหญ่

พัฒนาการทางศีลธรรม ควรเริ่มพัฒนาได้ตั้งแต่ในวัยนี้ แต่การสอนศีลธรรมแก่เด็กควรสอนโดยทางอ้อม และสอนโดยการเป็นตัวอย่างที่ดีแก่เด็ก

1.2) วัยเด็กตอนกลาง (middle childhood) มีช่วงอายุระหว่าง 6-12 หรือ 13 ปี เป็นวัยที่เด็กเข้าโรงเรียนเริ่มเรียนวิชาการที่โรงเรียนอย่างจริงจัง

พัฒนาการทางกาย วัยเด็กตอนกลางพัฒนาการทางกายจะมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น แต่เป็นไปโดยช้า พัฒนากล้ามเนื้อและประสาทสัมผัสละเอียดอ่อนดีขึ้นมาก จนสามารถทำกิจกรรมที่ใช้ความละเอียดถี่ถ้วนดีขึ้น เช่น งานฝีมือที่ประณีต ฟันแทँขึ้นแทนฟันน้ำนม ระยะนี้

เด็กหญิงจะโตเร็วกว่าผู้ชาย ความเจริญเติบโตทางกายขึ้นกับอิทธิพลหลายประการ เช่น ลักษณะ พันธุกรรม การออกกำลังกาย ความมั่นคงทางอารมณ์ การพักผ่อน การดูแลสุขภาพอนามัย ซึ่งเป็นฐานของความเจริญเติบโตด้านอารมณ์ สังคมและสติปัญญา

พัฒนาการทางสังคม ขยายขอบเขตออกไปกับผู้อื่น ๆ นอกเหนือจากพ่อแม่ของตน หรือรู้จักคบหาร่วมกลุ่มกับเพื่อนเป็นกลุ่ม เช่น ในการเรียน การเล่น เด็กรู้จักเคารพกฎ กติกาในการเล่น การเรียน การเข้าสังคม กลุ่มมีอิทธิพลต่อเด็กในการพัฒนาการทางบุคลิกภาพ เด็กที่ไม่มีกลุ่มควรได้รับความช่วยเหลือ เพราะจะทำให้มีความอ่อนด้อยในด้านความคิด อารมณ์ และ การศึกษาเล่าเรียน การเล่นยังคงมีความสำคัญต่อพัฒนาการด้านต่าง ๆ

พัฒนาการทางอารมณ์ เด็กในระยะนี้จะมีพัฒนาการทางอารมณ์หลายประการ รู้จักควบคุมอารมณ์และแสดงออกทางอารมณ์อย่างมีเหตุผลขึ้น รู้จักสังเกตอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น การเข้ากลุ่มทำให้เด็กมีพัฒนาการทางอารมณ์ทั้งแง่บวกและแง่ลบ

พัฒนาทางด้านความคิดสติปัญญา มีความก้าวหน้าไปมาก โดยเด็กระยะนี้ ต้องพัฒนาในด้านการเรียนวิชาการต่างๆ ขึ้นพื้นฐาน เช่น การอ่าน เขียน ทำเลขง่าย ๆ และรู้เรื่องทาง สังคมทั่วไป ในวัยนี้เด็กจะมีพัฒนาการทางความคิดก้าวหน้าไปมาก โดยสามารถคิดเรื่องเหตุผลทาง ศีลธรรมจรรยาได้ สมรรถภาพในการคิดและการเข้ากลุ่มทำให้เด็กรู้จักตนเองดีขึ้นอันเป็นพื้นฐาน การค้นหาตนเองในวัยรุ่นต่อไป

ตารางที่ 1 ลักษณะพัฒนาการที่สำคัญของช่วงวัยเด็กและวัยรุ่น

ช่วงวัย และอายุ	ลักษณะพัฒนาการที่สำคัญ
วัยเด็กตอนต้น (3-6 ปี)	<ul style="list-style-type: none"> - ครอบครัวยังมีความสำคัญต่อเด็ก แต่เด็กเริ่มคบเด็กอื่นๆ เป็นเพื่อนเล่น - ทักษะในการใช้กล้ามเนื้อใหญ่และเล็ก พัฒนามีพละกำลังเพิ่มขึ้น - รู้จักช่วยตัวเอง ควบคุมตัวเอง และดูแลตัวเองเพิ่มขึ้น - รู้จักเล่นการเล่นต่างๆ รวมทั้งการเล่นเชิงศิลป์ เช่น วาดรูป และรู้จักใช้จินตนาการกว้างไกล - พัฒนาการทางด้านการคิดนึกยังไม่สมบูรณ์ ทำให้เข้าใจโลกและความจริงต่างๆ แต่เพียงบางส่วน (Illogical ideas) - ถือตนเป็นส่วนใหญ่ (egocentric) - เริ่มเข้าใจความต้องการของคนอื่นๆ บ้าง
วัยเด็กตอนกลาง (วัยประมาณ 6-12 ปี)	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อนร่วมวัยมีความสำคัญ - เริ่มคิดเป็นเหตุเป็นผลได้ แต่ส่วนใหญ่เป็นด้านรูปธรรม - การถือตนเป็นใหญ่เริ่มหายไป - ความจำและความสามารถทางความคิด ทำให้เรียนวิชาต่างๆ ในโรงเรียนได้ - พัฒนาความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง การรู้จักตนเอง - การพัฒนาทางกายยังคงค่อนข้างช้า - พละกำลังเพิ่มขึ้น มีความสามารถในการเล่นกีฬาต่างๆ
วัยรุ่น (อายุประมาณ 12 - 20 ปี)	<ul style="list-style-type: none"> - มีการเปลี่ยนแปลงทางกายที่รวดเร็วและมีผลทางสังคมและจิตวิทยาต่อตัวเด็ก - เริ่มวัยเจริญพันธุ์ - การค้นหาตัวเองเป็นแรงจูงใจที่สำคัญ - เพื่อนร่วมวัยมีอิทธิพลต่อเด็กในด้านต่างๆ - เริ่มคิดได้ในทุกรูปแบบของความคิด คิดเชิงนามธรรมและแบบวิทยาศาสตร์ได้กว้างและลึก - ยังถือตนเองเป็นใหญ่ในบางแง่มุม - อาจมีช่องว่างระหว่างวัยกับผู้ปกครอง

ที่มา: หนังสือจิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย โดย ศรีเรื่อน แก้วกัจจาล (เล่ม 1) หน้า 15-17

2) พัฒนาการวัยรุ่น

วัยรุ่นเป็นวัยแห่งการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ อย่างมาก เปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม ความรู้คิดและจริยธรรม ซึ่งจะดำเนินสืบเนื่องไปตามวัยอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เกี่ยวเนื่องกับอิทธิพลของพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม (ภัทรภรณ์ พวงเพชร, 2561) สรุปลักษณะพัฒนาการของวัยรุ่นทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

พัฒนาการทางด้านร่างกาย พัฒนาการด้านร่างกายของวัยรุ่นจะเด่นชัดตั้งแต่เป็นวัยรุ่นตอนต้น โดยจะมีความเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายอย่างรวดเร็ว ในส่วนที่มองเห็น เช่น รูปร่าง หน้าตา น้ำหนัก ส่วนสูงและส่วนที่มองเห็นได้ยาก เช่น การเจริญเติบโตของกระดูก ระบบอวัยวะภายในต่าง ๆ เช่น ระบบต่อม ระบบหมุนเวียนโลหิต เป็นต้น พัฒนาการด้านร่างกายที่สำคัญคือ การพัฒนาทางลักษณะทุติยภูมิเพศ (secondary sex characteristics) ในผู้หญิงจะปรากฏว่ามีสะโพกผาย มีหน้าอกและมีประจำเดือน มีขนขึ้นในที่ลับเหมือนกับผู้ใหญ่ เป็นต้น สำหรับผู้ชายต่อมเพศจะพัฒนาเพื่อสร้างเซลล์สืบพันธุ์ ได้แก่ อสุจิ มีหนวดเครา ปรากฏบนใบหน้าและเริ่มมีขนขึ้นในที่ลับต่าง ๆ เช่น รักแร้ หน้าอกหรือบริเวณอวัยวะสืบพันธุ์ ฮอโมนทั้งเพศหญิงและชายจะทำงานได้เต็มที่ เป็นการบรรลุนิติภาวะทางเพศที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจมีส่วนทำให้เกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ วัยรุ่นจึงต้องยอมรับสภาพความเป็นจริงที่แตกต่างไปจากวัยเด็ก

พัฒนาการทางอารมณ์ วัยรุ่นเป็นวัยที่มีอารมณ์รุนแรงและอ่อนไหวได้ง่าย แสดงความรู้สึกอย่างเปิดเผยและตรงเกินไป มีความเชื่อมั่นในตัวเอง แต่บางครั้งก็รู้สึกหดหู่ มีความสงสัยอยู่ตลอดเวลา Hall (อ้างถึงใน สุทธิณี กล่อมจิตร, 2547) จึงเป็นวัยที่มีอารมณ์ที่รุนแรง ไม่คงที่มีลักษณะอารมณ์ที่มากกว่าปกติในบางครั้ง หากมีสิ่งกระทบกระเทือนใจเพียงเล็กน้อย ในวัยนี้อาจมีพฤติกรรมที่ร้ายแรงกับตนเอง เช่น การทำร้ายตัวเอง การหนีออกจากบ้าน บางกรณีอาจแสดงความพยายามที่มีการโต้ตอบที่รุนแรง เช่น ยกพวกตีกัน เป็นต้น วัยรุ่นจะแสดงอารมณ์ที่รุนแรงในลักษณะสำคัญ 4 ประเภทคือ

(1) ความรู้สึกที่รุนแรงและไวเกินไป เมื่อได้รับความกระทบกระเทือนเพียงเล็กน้อย ก็จะแสดงพฤติกรรมที่ร้ายแรงกับตนเอง เช่น พ่อแม่ตำหนิทำให้วัยรุ่นกินยาเพื่อฆ่าตัวตายหรือหนีออกจากบ้าน

(2) อารมณ์ที่ไม่มั่นคงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อาจมีอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว อาทิ วัยรุ่นร้องไห้เพราะเพื่อนแกล้ง แต่เมื่อเพื่อนอ้อมก็ยิ้มแย้มได้ทันที แต่ในกรณีที่มีอุดมคติเข้ามาเกี่ยวข้อง บางคนจะมีอารมณ์ที่ถาวร เช่น ความรักชาติ-สถาบัน การรักความยุติธรรม เป็นต้น

(3) การควบคุมอารมณ์ไม่ค่อยได้ เนื่องจากวัยรุ่นมีอารมณ์หลากหลายประเภท และมีความรุนแรง บางครั้งจึงอาจแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้

(4) อารมณ์ค้ำ (Moody) เป็นอารมณ์ที่เกิดจากความผิดหวัง โดยอาจลดความรุนแรงลง แต่ก็ยังติดค้างอยู่ในใจเป็นเวลานาน วัยรุ่นจะมีพฤติกรรมเครียด ซึมเศร้าหรือฆ่าตัวตาย อารมณ์ที่มักพบในวัยรุ่นเป็นอารมณ์คล้ายกับในวัยเด็ก อาทิ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความอิจฉาริษยา ความรัก ความอยากรู้ อยากเห็น แต่ในวัยรุ่นอาจแตกต่างจากวัยเด็กในด้านสิ่งเร้า เช่น เด็กอาจอิจฉาริษยาพี่น้องที่มีสิ่งของ หรือได้รับการเอาใจใส่จากพ่อแม่มากกว่าตนเอง แต่ในวัยรุ่นจะอิจฉาริษยาเพื่อน ๆ ที่มีแฟนหรือฐานะเศรษฐกิจสูงกว่า เป็นต้น

พัฒนาการทางสังคม วัยรุ่นเป็นวัยที่แสวงหาอิสระให้กับตนเอง อยากให้คนอื่นเห็นว่าตัวเองเป็นผู้ใหญ่แล้ว แต่ในเวลาเดียวกันก็ยังไม่อาจพึ่งพาตัวเองได้เต็มที่ พฤติกรรมทางสังคมของวัยรุ่นมีลักษณะดังนี้ มีความสนใจ มีความสุขที่จะได้อยู่กับกลุ่มเพื่อนรุ่นราวคราวเดียวกัน ชอบคบเพื่อนเป็นกลุ่ม มักให้ความสำคัญที่สุดอย่างมาก วัยรุ่นมักต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความเป็นชายเป็นหญิงของตน ทั้งจากเพื่อนในเพศเดียวกันและเพศตรงข้าม ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และเนื่องจากต้องการยอมรับจากผู้อื่น วัยรุ่นจึงมักเอาใจใส่กับรูปร่างของตนมากขึ้น วิตกกังวลในความเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย เช่น ความสูง ความเตี้ย ความอ้วน ความผอม บางคนอาจกังวลว่าตนจะมีสิว มีกลิ่นตัวแรง สายตาสั้น เป็นต้น สำหรับวัยรุ่นตอนกลาง กลุ่มเพื่อนสนิทจะมีอิทธิพลสูง ถ้าเพื่อนสนิทเป็นพวกต่อต้านสังคม อาจทำให้เขามีพฤติกรรมต่อต้านสังคมเพิ่มขึ้นได้

พัฒนาการทางสติปัญญา สำหรับวัยรุ่นตามทฤษฎีของ Piaget ในระยะนี้จะเริ่มเข้าสู่ Formal Operational Thinking คือ วัยรุ่นมีความคิดในเชิงนามธรรม สามารถคิดรวบยอดได้ รู้จักใช้เหตุผล มีจินตนาการ อุดมคติ อุดมการณ์ของตนเอง อย่างไรก็ตาม อาจมีความเชื่อมั่นในตนเองและไม่ยืดหยุ่น แสวงหาเอกลักษณ์ของตนเองเพื่อความเป็นตัวของตัวเอง พยายามเอาชนะความรู้สึกแบบเด็ก ๆ ที่ผูกพันและต้องพึ่งพาพ่อแม่ คุณธรรมที่พัฒนาในช่วงนี้จะทำให้วัยรุ่นมีความคิดที่จะทำความดีต่าง ๆ ด้วยสามัญสำนึกของตนเอง ไม่ใช่กระทำไปเพราะคำชื่นชมหรือกลัวถูกลงโทษเหมือนในวัยเด็ก (ยุพา พุนษาและคณะ, 2553) สำหรับช่วงวัยรุ่นตอนต้น อาจเริ่มตั้งคำถามกับกฎเกณฑ์ทางสังคมหรือสิ่งที่เคยปฏิบัติมา โดยพิจารณาค่านิยมหลักเกณฑ์ของตนเอง ทำให้บางครั้งอาจมีความคิดขัดแย้งกับผู้ใหญ่เพิ่มมากขึ้นได้ เนื่องจากวัยนี้ต้องการเป็นตัวของตัวเอง (วิทยากร เที่ยงกุล, 2552)

พัฒนาการทางจริยธรรม ตามแนวคิดของ Kohlberg ได้กล่าวถึงขั้นตอนพัฒนาการทางจริยธรรม โดยแบ่งได้ 3 ขั้นตอนสำคัญ ซึ่งมีขั้นย่อยอีก 6 ขั้น โดยกล่าวถึงจริยธรรมของวัยรุ่นว่า มีจริยธรรมอยู่ในขั้นที่ 3 และ 4 ซึ่งเป็นขั้นที่วัยรุ่นและวัยผู้ใหญ่ส่วนใหญ่จะมีพัฒนาการถึงระดับขั้นนี้คือ ขั้นมีศีลธรรมจรรยาตามขนบธรรมเนียมประเพณี (conventional morality) โดยในขั้นที่ 3 จะทำตามศีลธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี เพราะอยากเป็นคนดีหรือปรารถนาได้รับความนิยมชมชื่น และในขั้นที่ 4 คือการทำตามกฎระเบียบของสังคมเพื่อให้สังคมมีความเป็นปกติสุข จริยธรรมอันเกิดจากที่บุคคลต้องการความรักและความเอื้ออาทรจากผู้อื่น หรือทำตามกฎหมาย

บังคับ เด็กวัยรุ่นตอนปลายบางคนพัฒนาจริยธรรมก้าวหน้าไปอีก 1 ชั้น เด็กและผู้ใหญ่มีพัฒนาการทางจริยธรรมในระดับที่แตกต่างกัน สำหรับบางคนแม้ถึงวัยผู้ใหญ่แล้วแต่ก็อาจพัฒนาได้เพียงขั้นที่ 3 เท่านั้น ในขณะที่วัยรุ่นบางคนอาจพัฒนาก้าวหน้าไปจนถึงขั้นที่ 5 คือ มีความตระหนักว่ากฎระเบียบประเพณีนิยมขึ้นกับกลุ่มที่ตั้งสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาและยินดีที่จะปฏิบัติตาม (ศรีเรื่อน แก้วกังวาน, 2549) อย่างไรก็ตามก็ถือว่าวัยรุ่นตอนกลางอายุ 15-18 ปีจะลดการยึดตัวเองเป็นศูนย์กลางลงและสามารถมองเห็นมุมมองของผู้อื่น มองภาพสังคมใหญ่ได้เพิ่มมากขึ้น มีความสนใจค่านิยมและหลักการทางศีลธรรมมากขึ้น แต่เนื่องด้วยวัยรุ่นแต่ละคนสามารถพัฒนาการรู้คิดและอารมณ์ในอัตราที่แตกต่างกัน ทำให้บางครั้งพบว่าวัยรุ่นก็ยอมรับค่านิยมบางอย่าง และละเมิดค่านิยมในบางเรื่อง (วิทยากร เชียงกุล, 2552)

2.2.3 ปัญหาพฤติกรรมของเด็กและวัยรุ่น

ศรีเรื่อน แก้วกังวาน (2549) อธิบายว่าสำหรับเด็กวัยรุ่นนั้นเป็นวัยที่มีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ จึงเป็นระยะเวลาที่เด็กต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการอย่างเข้มข้นในทุกด้าน อาทิ ร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา เป็นช่วงระยะเวลาคาบเกี่ยวระหว่างความเป็นเด็ก ต่อเนื่องกับความเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งถือเป็นเวลาหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ถ้าเด็กวัยรุ่นคนใดดำเนินชีวิตในช่วงเวลานี้ผ่านพ้นไปอย่างราบรื่น มีปัญหาไม่ซับซ้อนมากนัก เด็กวัยรุ่นย่อมผ่านเข้าสู่ความเป็นผู้ใหญ่ด้วยดี แต่หากเป็นไปในทางตรงข้าม เด็กวัยรุ่นจะประสบความยุ่งยากมากตั่งที่นักวิชาการในหลายทศวรรษเรียกว่าเป็น “วัยวิกฤต” โดยหากเด็กวัยรุ่นผู้ใดได้ดำเนินชีวิตในช่วงเวลานี้ผ่านพ้นไปอย่างราบรื่น มีปัญหาไม่ซับซ้อนมากนัก เด็กวัยรุ่นผู้นั้นย่อมเข้าสู่ความเป็นผู้ใหญ่ด้วยดี และมักจัดการกับชีวิตในวัยผู้ใหญ่ได้อย่างราบรื่น แต่ถ้าเป็นไปในทางตรงกันข้าม วัยนี้จะเป็นวัยที่ประสบความยุ่งยากมาก

1) ปัญหาพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในเด็ก

ศรีเรื่อน แก้วกังวาน (2540) สรุปลงถึงปัญหาหรือการทำทารุณเด็ก (child abuse) ในสังคมที่มีความเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูงขึ้น จำนวนเด็กที่ถูกทารุณเพิ่มมากขึ้น ในสังคม รวมถึงสังคมไทย (Lefrancois 1991: 317) การทำทารุณเด็กมีหลายรูปแบบ อาทิ

1.1) การทำร้ายร่างกาย การกระทำทารุณลักษณะนี้ได้แก่ ให้อดอาหาร ชังห้องเดี่ยว ห้ามวิ่งเล่น เป็นต้น แม้การทำโทษอาจเป็นส่วนหนึ่งของการอบรมเลี้ยงดู แต่การทำทารุณเด็กเป็นการทำร้ายที่เกินกว่าเหตุ มีรายงานวิจัยจำนวนมากที่ได้ข้อสรุปตรงกันว่าเด็กที่ถูกทำร้ายร่างกายเกินกว่าเหตุไม่ว่าโดยวิธีใด มักเป็นเด็กที่ก่อปัญหาให้แก่สังคมในอนาคต เช่น เป็นอันธพาล นักฉ้อฉล เป็นโรคจิต โรคประสาท เป็นโสเภณี ฯลฯ (Lefrancois 1990: 313-315)

1.2) การละเลยเด็ก โดยไม่ให้ได้รับการตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย การละเลยลักษณะนี้ได้แก่ การขาดความเอาใจใส่ดูแลเด็กในเรื่องการรับประทานอาหาร การดูแลความสะอาด การรักษาพยาบาลและป้องกันโรค

1.3) การข่มเหงน้ำใจเด็ก เป็นการทารุณเด็กในลักษณะ เช่น การดูว่าเด็กเกินเหตุหรือไม่หยุดหย่อน การเจียบเฉยหรือไม่สนใจใยดี การตะคอกขู่เด็ก ข่มขู่ รวมถึงการกระทำและใช้คำพูดที่ทำให้เด็กรู้สึกว่าเป็นที่ที่ต้องการของพ่อแม่ ฯลฯ เหล่านี้มีผลทางจิตวิทยาด้านลบเชิงตัวตน และบุคลิกภาพของเด็กในวัยรุ่นและผู้ใหญ่ จากการค้นคว้าผู้ที่มีปัญหาด้านบุคลิกภาพและอารมณ์พบข้อสรุปว่า ปัญหาที่มีสาเหตุเบื้องต้นจากที่บุคคลเหล่านั้นถูกข่มเหงในวัยเด็กมากกว่าขาดแคลนทางกายภาพ (Lecfrancois 1990:315)

1.4) การข่มขืนทางเพศ ปัญหาการข่มขืนทางเพศเกิดขึ้นแม้กับเด็กในช่วงวัยเด็กตอนต้น และยังสามารถพบแม้จากครอบครัวของเด็กเอง เช่น พ่อกับลูกสาว หรือพ่อเลี้ยงกับลูกเลี้ยง ปัญหาการถูกข่มขืนมักเกิดกับเด็กเพศหญิงมากกว่าเพศชาย การข่มขืนเป็นปัญหาที่กลายเป็นประสบการณ์ฝังใจที่ขึ้นขมไปยาวนานในวัยผู้ใหญ่ หรือบางคนอาจฝังใจไปตลอดชีวิตได้

2) ปัญหาพฤติกรรมโดยทั่วไปของเด็กวัยรุ่น

วัยรุ่นเป็นช่วงวัยที่ถือว่ายุ่งยากสับสนมากที่สุด และอาจมีปัญหามากกว่าวัยอื่น ๆ โดยปัญหาอาจมีสาเหตุเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติบ้าง เด็กวัยรุ่นก่อให้เกิดเองบ้าง รวมถึงผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิด บางทีวัยรุ่นอาจมองตนเองว่าเป็นคนมีปัญหา หรือสังคมส่วนหนึ่งก็มองวัยรุ่นว่าเป็นวัยที่เป็นปัญหา (อุไร สุมาริธรรม, 2545 อ่างใน ภัทรภรณ์ พวงเพชร, 2561) สรุปปัญหาของวัยรุ่นโดยทั่วไปได้ 8 ประเภทดังนี้

2.1) ปัญหาด้านร่างกาย วัยรุ่นเป็นวัยที่มีความเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายอย่างรวดเร็ว โดยมักมีปัญหาความกังวลใจกับการเปลี่ยนแปลงของตน โดยเฉพาะวัยรุ่นที่เจริญเติบโตเร็วหรือช้ากว่าคนอื่น ๆ เด็กวัยรุ่นมักมีความกังวลใจเกี่ยวกับภาพลักษณ์รูปร่างของตน กังวลถึงรูปร่างหน้าตา เมื่อรู้สึกว่าคุณเองไม่สวย ไม่หล่อ หรือเป็นสิวก้อาจทำให้วัยรุ่นขาดความมั่นใจมาก

2.2) ปัญหาด้านเพศเมื่อเด็กเข้าสู่วัยรุ่น ร่างกายจากวัยเด็กเมื่อเติบโตบรรลุมิติภาวะทางเพศ ทำให้วัยรุ่นมีความต้องการทางเพศและคิดฝันในเรื่องเพศ วัยรุ่นอาจกังวลใจในเรื่องดังกล่าว หากผู้ใหญ่ให้ความรู้ คำปรึกษาแนะนำ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องในเรื่องเพศ วัยรุ่นจะลดความวิตกกังวลใจ และไม่ก่อให้เกิดปัญหาหรือความเสียหายที่วัยรุ่นอาจเลียนแบบหรือเรียนรู้จากเพื่อน จากสื่อที่ไม่เหมาะสมของสภาพแวดล้อมสังคมปัจจุบัน ซึ่งมีส่วนกระตุ้นการตอบสนองทางเพศที่อาจนำไปสู่ปัญหาในชีวิตและอนาคตของตน

2.3) ปัญหาด้านการเรียน ช่วงวัยรุ่นเป็นช่วงสำคัญที่เด็กมีหน้าที่ในการศึกษาเล่าเรียน เด็กจำเป็นต้องเอาจริงเอาจังกับการเรียน เพื่อแสวงหาความรู้และค้นหาความสามารถ

ความถนัดของตนเอง รวมถึงเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อวางรากฐานในการประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองในอนาคต การเรียนในระดับสูงขึ้นย่อมมีความยากและลึกซึ้งมากขึ้น เด็กวัยรุ่นต้องมีความพยายามเพิ่มมากยิ่งขึ้น เด็กวัยรุ่นจึงมักมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการเรียน การสอบ กลัวว่าตนเองจะเรียนได้ไม่ดี ขณะเดียวกันหากเด็กไม่ประสบความสำเร็จในด้านการศึกษาก็จะยิ่งเกิดปัญหาในแง่ของการไม่มีความสุขในการเรียนเพิ่มมากขึ้น

2.4) ปัญหาด้านความประพฤติ วัยรุ่นเป็นวัยศึกษาคณะน้องจึงอาจมีพฤติกรรมหลายอย่างที่ขัดแย้งไม่เป็นที่พอใจสำหรับผู้ใหญ่ ถ้าหากยังไม่ทำให้เด็กปรับตัวเข้ากับสังคมได้ยากหรือเกิดความเสียหายแก่ตัวเอง แก่ผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อมก็ยังไม่เป็นปัญหา แต่ถ้าวัยรุ่นที่มีปัญหาด้านความประพฤติมักจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความก้าวร้าว เกร อังธพาลหรือชอบกระทำในสิ่งที่ขัดต่อระเบียบกฎเกณฑ์ หรือความสงบเรียบร้อยของสังคม บางรายที่รุนแรงก็มีการกระทำที่เข้าข่ายการกระทำที่ผิดกฎหมายของบ้านเมือง

2.5) ปัญหาการทะเลาะวิวาท การทะเลาะวิวาทระหว่างกลุ่ม มักพบในกลุ่มวัยรุ่นชาย ที่มักทะเลาะกันด้วยเรื่องส่วนตัวก่อน เมื่อมีการบอกเล่าความเจ็บแค้นใจจึงไปบอกเล่าแก่เพื่อนฝูงฟัง จนอารมณ์โกรธแค้นร่วมด้วย ทำให้เกิดการทะเลาะวิวาทระหว่างกลุ่ม อาจเกิดในโรงเรียนหรือในชุมชนเดียวกัน การทะเลาะวิวาทระหว่างกลุ่มต่างโรงเรียนหรือต่างชุมชน มีการยกพวกตีกันเด็กที่ทะเลาะวิวาทแบบยกพวกตีกันจึงมักต้องการยอมรับจากกลุ่ม เด็กเหล่านี้มักมีปัญหาลังความเข้าใจในตนเอง มีความสับสนในบทบาทของตนเอง ไม่รู้ทิศทางในอนาคต ไม่มีจุดยืนของตนเอง จึงมักคล้อยตามหรือยอมตามกลุ่มได้ง่าย

2.6) ปัญหาด้านอารมณ์และสุขภาพจิต เด็กวัยรุ่นเป็นระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวด้านต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ในวัยนี้มีลักษณะอารมณ์ที่มีความแรงและไวมาก นั่นคือมีอารมณ์อ่อนไหวคล้อยไปตามสิ่งต่าง ๆ ได้โดยง่าย อาทิ โกรธง่าย กังวลง่าย เครียดง่าย เสียใจได้ง่าย ซึ่งอาจส่งผลให้วัยรุ่นประสบภาวะปัญหาด้านอารมณ์และสุขภาพจิตได้ง่ายกว่าวัยอื่น ในสิ่งที่ผู้ใหญ่เห็นว่าเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อย แต่สำหรับวัยรุ่นนั้นอาจนำไปสู่ปัญหาอารมณ์รุนแรง ปัญหาสุขภาพจิตและปัญหาอื่น ๆ ตามมา ตัวอย่างเมื่อเด็กมีความขัดแย้งกับพ่อแม่ มีความโกรธ ไม่พอใจหรือเสียใจ อาจถึงกับหนีออกจากบ้านหรือฆ่าตัวตายได้

2.7) ปัญหาการฆ่าตัวตาย วัยรุ่นเป็นช่วงที่อารมณ์รุนแรงและแปรปรวน การควบคุมอารมณ์ยังทำได้ไม่ดีนักจึงอาจนำไปสู่การทำในสิ่งที่ขาดการยั้งคิดได้ง่าย ปัญหาการฆ่าตัวตายในวัยรุ่นอาจเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ อาทิ ภาวะความเครียด กัดดันด้านการเรียน ท้อแท้ในอนาคตที่ดูสิ้นหวังไม่เป็นดังคิดฝันไว้ ไม่อาจทนต่อความผิดหวัง รวมถึงปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัวที่เด็กรู้สึกถูกทอดทิ้ง โดดเดี่ยว อ้างว้าง ไม่มีใครเข้าใจหรือน้อยใจครอบครัว มุมมองเกี่ยวกับความตายของ

วัยรุ่นและผู้ใหญ่แตกต่างกัน ความตายของวัยรุ่นหมายถึงการได้อิสราภาพ พวกเขาอาจโกรธพ่อแม่และทำลงไปเพื่อให้พ่อแม่เสียใจ หรือเพื่อลงโทษตัวเอง

2.8) ปัญหายาเสพติด เนื่องด้วยวัยรุ่นเป็นวัยที่มีความคิดคะนองและอยากรู้ อยากรลองสูง มีความเปลี่ยนแปลงในตนเองด้านต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในการปรับตัวอยู่มากรวมถึงการชักชวนของเพื่อน และภาวะรุ่มเร้าจากความกดดันของปัจจัยอื่น ๆ สามารถนำไปสู่การใช้สารเสพติดได้ง่าย

3) ปัญหาที่พบในเด็กที่อาศัยในสถานสงเคราะห์

3.1) ปัญหาโดยรวมที่พบในเด็กที่อาศัยในสถานสงเคราะห์

ในปัจจุบันอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กแห่งสหประชาชาติ มุ่งเน้นความสำคัญของครอบครัวต่อชีวิตของเด็ก ควรส่งเสริมให้เด็กได้เติบโตในรูปแบบของครอบครัว โดยการเลี้ยงดูทดแทนในรูปแบบสถาบันควรเป็นวิธีสุดท้าย เมื่อวิธีการอื่น ๆ ทั้งหมดไม่สามารถกระทำได้ (องค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย, 2557) ในขณะเดียวกันแม้ว่าจะมีระเบียบกฎหมายต่าง ๆ และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับ ดูแล ติดตามการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็ก แต่ยังมีสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ ดำเนินการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน และจากการศึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่พบในเด็กที่อาศัยเติบโตในสถานสงเคราะห์ สามารถสรุปประเด็นสำคัญของปัญหาและปัญหาตามแต่ละช่วงวัย ที่อาจเกิดจากการเลี้ยงดูในสถานสงเคราะห์ (นพวรรณ ศรีวงศ์พานิช, 2555) ได้ดังนี้

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

(2) ปัญหาพฤติกรรมและอารมณ์ ร้อยละ 35-50 ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ การปรับตัว ปัญหาการเรียน เกเร สมาธิสั้น ก้าวร้าวและพบอาการซึมเศร้าได้บ่อยที่สุด

(3) ปัญหาพัฒนาการ อาจเป็นผลแทรกซ้อนหรือเกิดควบคู่กับโรคทางกาย ร้อยละ 20-60 ของเด็กสถานสงเคราะห์มีพัฒนาการผิดปกติหรือล่าช้า สูงกว่าเด็กทั่วไปประมาณ ร้อยละ 10 โดยเด็กอาจเกิดก่อนกำหนด สมอ่งพิการ พัฒนาการล่าช้า พุดช้า มีปัญหาการมองเห็น การได้ยิน บกพร่องทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้

(4) เด็กที่ถูกทอดทิ้งอาจพบสติปัญญาบกพร่อง การเรียนรู้และพัฒนาการด้านภาษาล่าช้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนไม่ดี อาจมีปัญหาพฤติกรรมแบบเก็บกด ได้แก่ วิดกกังวล ซึมเศร้า หรือมีพฤติกรรมแบบแสดงออก ได้แก่ ก้าวร้าว หุนหันพลันแล่น

(5) เด็กที่ถูกทารุณกรรม มีปัญหาสุขภาพร่างกาย สติปัญญาบกพร่อง พฤติกรรมก้าวร้าว มีปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อน เกิดความเครียดที่ผิดปกติหรือโรคจิตเวชที่เกิด

ตามหลังเหตุการณ์รุนแรง (post-traumatic stress disorder) อาจมีปัญหาพฤติกรรมแบบเก็บกด หรือพฤติกรรมแบบแสดงออก

(6) เด็กในสถานสงเคราะห์ต้องต่อสู้กับความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง กล่าวคือ

- ต่ำหนิตตนเอง และรู้สึกผิดที่ต้องแยกจากพ่อแม่
- ประารถนาที่จะกลับไปอยู่กับพ่อแม่ แม้ว่าจะถูกทำร้าย
- รู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่ต้องการ หากต้องรอผู้อุปถัมภ์เป็นระยะเวลาานาน
- รู้สึกช่วยเหลือตนเองไม่ได้ในการที่ต้องเปลี่ยนผู้ดูแลหลายคนในเวลาที่ผ่านมา
- มีอารมณ์ปะปนกันในความผูกพันกับพ่อแม่อุปถัมภ์
- รู้สึกไม่มั่นคงและไม่แน่นอนเกี่ยวกับอนาคต
- ลังเลที่จะแสดงความขอบคุณ ความรู้สึกที่ดี ๆ ที่มีต่อพ่อแม่อุปถัมภ์

3.2) ปัญหาที่พบในเด็กสถานสงเคราะห์ในแต่ละช่วงวัย

เด็กที่อาศัยและเติบโตในสถานสงเคราะห์มีปัญหาซับซ้อนทั้งทางร่างกาย สุขภาพจิตและปัญหาพัฒนาการสามารถแยกตามวัยได้ดังนี้

(1) วัยทารก อาจมีสาเหตุจากการถูกทอดทิ้งเนื่องจากแม่วัยรุ่น ถูกข่มขืน ถูกหลอก หรือถูกสามีทอดทิ้ง หรือทั้งพ่อและแม่ขาดความรับผิดชอบ ทำให้เด็กไม่เป็นที่ต้องการ ไม่ได้ รับการดูแลที่เหมาะสมตั้งแต่อยู่ในครรภ์ จึงมักเกิดก่อนกำหนด น้ำหนักตัวแรกเกิดน้อย มีความพิการ แต่กำเนิด ไม่ได้กินนมแม่ ไม่มีความผูกพันระหว่างแม่ลูกและอาจมีปัญหาสุขภาพ เช่น สมองพิการ วัณโรค ขาดสารอาหาร เป็นพาหะของโรคตับอักเสบบีหรือได้รับเชื้อเอชไอวี เด็กที่อยู่รวมกัน ยังอาจติดเชื้อได้ง่าย เช่น หวัด ปอดบวม อูจจาระร่วง เป็นต้น

(2) วัยเตาะแตะและวัยก่อนเรียน เด็กเล็กโดยเฉพาะช่วง 3-4 ปีแรก เป็นช่วง วัยที่สมองพัฒนาอย่างรวดเร็วมาก โครงสร้างของสมองจะพัฒนาให้แข็งแรงและมั่นคงเพื่อกำหนด บุคลิกภาพ อารมณ์ความรู้สึก กระบวนการเรียนรู้และการปรับตัวต่อความเครียด หากไม่ได้ใช้ โครงสร้างสมองเหล่านี้ก็จะด้อยคุณภาพลง และหากช่วงนี้ได้รับผลอิทธิพลจากสภาวะแวดล้อมทางลบ อาทิ การขาดการกระตุ้น ถูกทารุณกรรม ความรุนแรงในครอบครัว อารมณ์และกระบวนการเรียนรู้ ที่ผิดปกติย่อมส่งผลกระทบต่อพัฒนาการของสมองบกพร่องไป

สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เด็กมีพัฒนาการได้ดีขึ้นคือ การมีที่อยู่ถาวร ให้เด็กรู้สึก ปลอดภัย ได้รับการเยียวยา และได้รับการดูแลส่งเสริมพัฒนาการด้านสติปัญญา ภาษาและทักษะ ทางสังคม การที่เด็กจะพัฒนาเป็นมนุษย์ที่มีจิตใจแข็งแกร่งจำเป็นต้องได้รับการเลี้ยงดู ปกป้อง สร้างความไว้วางใจและความมั่นคงจนเกิดความผูกพันที่มั่นคง (attachment) เด็กที่ถูกทารุณกรรม หรือถูกทอดทิ้งอาจเสี่ยงที่จะไม่มีความผูกพันกับใครเลย การได้ผูกพันมีผู้ใหญ่อย่างน้อยสักคนที่ให้

ความรักเด็กอย่างไม่มีเงื่อนไข ยอมรับและให้คุณค่าแก่เด็กเป็นระยะเวลายาวนานยอมช่วยให้เด็กสามารถเอาชนะความเครียดและบาดแผลในอดีตได้

(3) วัยเรียน เด็กในสถานสงเคราะห์มักพบปัญหาการเรียนได้ถึงร้อยละ 75 ขาดเรียนบ่อย เรียนไม่ทันเพื่อน บกพร่องทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ เกือบร้อยละ 40 อยู่ในระบบการศึกษาพิเศษ อาจพบปัญหาพฤติกรรม เกรง ใช้สารเสพติด หรือพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศ มีปัญหาระเบียบวินัยหรือสมาธิสั้นได้ สำหรับวัยเรียนควรเน้นความสำคัญของการศึกษาที่ต่อเนื่อง มีระบบติดตามเด็กในเรื่องการเรียนและสุขภาพจิต เนื่องจากทราบว่าป็นเด็กสถานสงเคราะห์และประสบการณ์ถูกทอดทิ้งที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ทำให้เด็กต้องขาดเรียน อาจมีปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อน การจัดการควบคุมตนเอง ปัญหาอารมณ์และการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่วัยรุ่น

4) วัยรุ่น ที่อยู่ในสถานสงเคราะห์อาจมีความรู้สึกโกรธ เจ็บปวดและผิดหวังไม่ไว้วางใจผู้อื่น บางรายรู้สึกเสียใจและสร้างกำแพงในใจเพื่อระวังความรู้สึกกังวล กลัว และเจ็บปวดเมื่อนึกถึงภาพเหตุการณ์เดิมที่เก็บกดไว้ และมีอารมณ์ซึมเศร้าได้ บางรายอาจหมกมุ่นอยู่กับตนเองจากร่างกายที่เปลี่ยนแปลง หรือการที่ต้องเปลี่ยนสถานที่อยู่มาเป็นระยะ ๆ สำหรับวัยรุ่นต้องช่วยให้เขาสามารถแสดงออกอย่างเหมาะสม มีความรับผิดชอบ ส่วนการที่เด็กจะไว้วางใจผู้อื่นได้นั้น ผู้ดูแลเด็กควรทำให้เด็กตระหนักถึงความรักและเอาใจใส่ที่ผู้ใหญ่มีต่อเด็ก ให้เวลาและโอกาสที่จะพูดคุยเมื่อวัยรุ่นเข้าสู่วัยผู้ใหญ่หากมีผู้ใหญ่เป็นที่ปรึกษาสามารถทำให้มีการปรับตัวที่ดี มีโอกาสประสบความสำเร็จในการศึกษาและอาชีพการงาน มีปัญหาสุขภาพกายและจิตน้อยกว่า

ผู้ศึกษาอาจสรุปถึงแนวคิดเกี่ยวกับเด็กและปัญหาพฤติกรรมของเด็กวัยรุ่นได้ว่า เด็กวัยรุ่นเป็นวัยแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในทุกด้าน เด็กต้องเผชิญหน้าปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงและปัญหาประจำวัย เพื่อมุ่งพัฒนาตนในทุก ๆ ด้าน จึงเป็นวัยที่มีความละเอียดอ่อนและเป็นหัวเลี้ยวหัวต่อชีวิตจากวัยเด็กสู่ความเป็นผู้ใหญ่ สำหรับบางคนอาจเป็น วัยวิกฤตเนื่องจากมีความยากลำบากในการปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงนี้ เด็กจึงต้องได้รับความเข้าใจและช่วยเหลือดูแลในวัยนี้อย่างเหมาะสม สำหรับเด็กที่ได้รับการสงเคราะห์ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาซึ่งเป็นเด็กด้อยโอกาสที่มีความเสี่ยงรุนแรงกว่าเด็กโดยทั่วไป เนื่องจากพื้นฐานภาวะชีวิตเด็กประสบปัญหาต่าง ๆ เด็บโตในสภาพแวดล้อมของครอบครัวและสังคมที่ไม่เหมาะสม จึงขาดการพัฒนาการที่เหมาะสมตามวัย รวมถึงอาจได้รับผลกระทบจากระบบการเลี้ยงดูในสถานสงเคราะห์อีกด้วย สิ่งเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อพัฒนาการของเด็กอย่างรุนแรงในด้านต่าง ๆ ได้

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ เด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมจึงหมายถึง เด็กที่ประสบภาวะปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตและได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพจากมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ซึ่งปัญหาพฤติกรรมเป็นผลจากภาวะปัญหาและสถานการณ์ชีวิตของเด็ก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อพัฒนาการตามวัย อาทิ ด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม สติปัญญา และได้ปรากฏ

เป็นปัญหาพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นกับบริบทชีวิตของเด็กแต่ละคน อาทิ พัฒนาการล่าช้า บกพร่องทางสติปัญญา อารมณ์ไม่มั่นคง ก้าวร้าว ตื้อดิ่ง โทกหก ลักขโมย ละเมิดกฎเกณฑ์กติกาต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่งยากซับซ้อนกว่าเด็กทั่วไป หากไม่ได้รับการคลี่คลาย ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ย่อมส่งผลเสียต่ออนาคตในภายหน้า การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กจึงเป็นภารกิจสำคัญยิ่งที่มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาจะต้องมีระบบและกระบวนการที่เหมาะสมและมีมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ความช่วยเหลือเด็กให้ผ่านพ้นวิกฤตปัญหาของตน และได้รับการส่งเสริมพัฒนาการในด้านต่าง ๆ อย่างสมวัยต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการรายกรณี (Case Management)

2.3.1 แนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการจัดการรายกรณี

1) ความหมายของการจัดการรายกรณี

มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายของการจัดการรายกรณี (Case Management) ไว้จำนวนมาก โดยคำนี้ถูกนำมาใช้และให้ความหมายดังนี้

The American Association on Mental Retardation (1994: Online) ให้ความหมายของการจัดการรายกรณี หรือการประสานงานบริการว่าเป็นกระบวนการอันต่อเนื่องที่ประกอบด้วย การประเมินความต้องการจำเป็น การวางแผน การค้นหาและการประสาน การสนับสนุนและบริการต่าง ๆ รวมถึงการประเมินและติดตาม ซึ่งรายบุคคลหรือครอบครัวเป็นกลุ่มที่เป็นตัวกำหนดของการประสานงานบริการ

Matthias J. Naleppa. (2016:183; อ้างถึงใน นุชนาฏ ยูฮันเงาะ, 2561: 17) ให้ความหมายของการบริหารจัดการรายกรณีว่า เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันในการประเมินวางแผน ดำเนินการประสานงาน ตรวจสอบและประเมินทางเลือกและบริการที่จำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ มีการใช้การสื่อสาร การจัดการทรัพยากรอย่างมีคุณภาพเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและคุ้มค่า

The Case Management Society of America (2002. อ้างถึงใน อภิญญา เวชยยัน, 2562: 2) ให้ความหมายว่า กระบวนการความร่วมมือในการประเมิน วางแผน จัดการและให้การปรึกษา ในการเลือกบริการที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการและทางเลือกต่าง ๆ ตามความต้องการจำเป็นอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ โดยมีบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณีเป็นผู้ประสานงาน สื่อสารหน่วยงานบริการและมีการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม

นุชนาฏ ยูฮันเงาะ (2561: 17-18) ได้กล่าวสรุปการบริหารจัดการรายกรณีไว้ว่า หมายถึง วิธีการให้บริการช่วยเหลืออย่างบูรณาการ มีกระบวนการที่นำไปสู่การวางแผนและการดำเนินการให้บริการจากหลากหลายหน่วยงาน โดยมีผู้จัดการรายกรณีทำหน้าที่ประสานเชื่อมโยง

แหล่งทรัพยากร ทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ ประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการและครอบครัว วางแผนจัดชุดบริการ ประสานความร่วมมือ ดำเนินการช่วยเหลือ ติดตามประเมินผล เพื่อช่วยให้เด็กและครอบครัวได้แก้ปัญหาของตน และพัฒนาศักยภาพของตนเองเข้าสู่วิถีชีวิตปกติ

อภิญญา เวชยชัย (2562: 9) สรุปการจัดการรายกรณีว่า เป็นทั้งกระบวนการและวิธีการในการทำงานกับผู้ใช้บริการ โดยอาศัยผู้จัดการรายกรณี เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการในการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ โดยอาศัยความร่วมมือจากนักวิชาชีพในสหวิชาชีพสาขาต่าง ๆ ในการประเมิน วางแผน ดำเนินการ ประสานงานให้ผู้ใช้บริการได้รับโอกาสในการเข้าถึงบริการ การติดตาม กำกับงานและประเมินทางเลือกของบริการ ที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยอาศัยการสื่อสารและการจัดการทรัพยากร ให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีต่อคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ

ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า การจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในครั้งนี้เป็นกระบวนการให้บริการช่วยเหลือและพัฒนาเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อน ให้ได้รับการช่วยเหลือแก้ไขอย่างเป็นระบบ โดยมีเจ้าภาพประเมิน วางแผน ประสานทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ รวมถึงการติดตามและพิทักษ์สิทธิ์ เพื่อช่วยเด็กผู้ใช้บริการได้คลี่คลายปัญหาของตน ได้รับความคุ้มครองสวัสดิภาพ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีต่อคุณภาพชีวิตหรือการแก้ไขปัญหาย่างเหมาะสม

2) หลักการของการจัดการรายกรณี

หลักการสำคัญของการจัดการรายกรณีมีดังนี้ (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. 2554: 13-15)

2.1) การมีส่วนร่วม การเสริมพลัง และการวางแผนร่วมกัน โดยทั้ง 3 ส่วนมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคคล ครอบครัว และคู่สมรสมีส่วนร่วมกันกำหนดเป้าหมายและพัฒนาแผนการแก้ไขปัญหาคดีที่ดีที่สุดสำหรับตนเอง ผู้จัดการรายกรณีมีบทบาทหน้าที่เป็นหุ้นส่วนและช่วยเหลือแนะนำ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้จักแหล่งให้บริการ การเข้าถึง รวมถึงการเจรจาเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการต่าง ๆ

2.2) การพิทักษ์สิทธิ์ หลักสำคัญของการจัดการรายกรณีคือ การพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีอยู่ 2 ระดับ คือ ระดับบุคคลเรียกว่า “Case Advocacy” และระดับกลุ่มเรียกว่า “Class Advocacy”

2.3) การให้การดูแลช่วยเหลืออย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ ซึ่งรวมถึงการอำนวยความสะดวกในการจัดหาบริการสังคม สุขภาพอนามัยและที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2.4) ความต่อเนื่องของการช่วยเหลือดูแล จุดมุ่งหมายเพื่อจัดการบริการเข้าด้วยกันที่มีความเบ็ดเสร็จในความต้องการของบุคคล ครอบครัว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งหรือความซับซ้อนระหว่างหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน

2.5) การเข้าถึงบริการ บริการที่มีต้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีความเป็นธรรม ในขณะเดียวกันผู้ใช้บริการต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติหรือลำเอียง ผู้จัดการ จึงต้องทบทวนบริการที่มีอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความจำเป็นของชุมชนด้วย

2.6) การบูรณาการบริการ เป้าหมายสำคัญของการบูรณาการบริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้ใช้บริการว่าตนเองจะได้รับการประสาน การดูแล ให้ได้รับการบริการอย่างเหมาะสม

2.7) การประมวลมมอง เป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดการรายการกรณี เพื่อก้าวสู่ความรับผิดชอบต่อชีวิตของคนในทุกกระดับ รวมทั้งเครือข่าย ระบบเศรษฐกิจ เชื้อชาติ วัฒนธรรม วันเวลาพักผ่อน จิตวิญญาณ อารมณ์และจิตใจ รวมทั้งสุขภาพกาย ดังนั้น งานหลักอันหนึ่ง ที่จะทำให้การประมวลมมองต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมคือ การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการให้เข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน

2.8) การประเมินผลและการกำกับดูแล การจัดการรายการกรณีจำเป็นต้องมีการติดตามอย่างต่อเนื่องด้วยการให้คำปรึกษา โดยการมีสัมพันธภาพที่ดีของการให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด

3) เป้าหมายของการจัดการรายการกรณี

เป้าหมายสำคัญของการจัดการรายการกรณีเป็นองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการ สวัสดิการทางสังคมแก่ผู้ที่ประสบความยากลำบาก ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาซับซ้อน โดยควรมีการจัดบริการ ที่ครอบคลุม หลากหลาย และสามารถเข้าถึงบริการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐหรือเอกชนได้โดยสะดวก ฉะนั้น เป้าหมายสำคัญในการจัดการรายการกรณี (สุรางค์รัตน์ วศิณารมณ, 2554: 9-10) คือ

3.1) ส่งเสริมผู้ใช้บริการ ให้ได้รับการสนับสนุนและมีทักษะในการเข้าถึงทรัพยากร ทางสังคมได้อย่างเป็นธรรมและสะดวก

3.2) พัฒนาความสามารถของเครือข่ายทางสังคมและความสัมพันธ์ของผู้จัดทำ บริการเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ทางสังคม และประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

3.3) ส่งเสริมประสิทธิภาพพร้อมบริการสังคมเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ อย่างรวดเร็วทั่วถึง

3.4) พัฒนาการแก้ปัญหาและการเสริมพลังให้ผู้ใช้บริการมีความสามารถ โดยการเชื่อมโยงทรัพยากรและบริการต่าง ๆ เข้าด้วยกัน นั่นคือการเชื่อมคนกับบริการต่าง ๆ

3.5) สร้างเสริม พัฒนาและปรับปรุงด้านนโยบายทางสังคมเพื่อช่วยให้เข้าถึง ทรัพยากรและบริการต่าง ๆ ที่ตอบสนองกับปัญหาและความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ

4) ประโยชน์ของการจัดบริการแบบการจัดการรายการกรณี

อภิญา เวชยชัย (2562) การบริหารจัดการรายการกรณีซึ่งมีผู้จัดการรายการกรณีเป็น ผู้ขับเคลื่อนสำคัญ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่บังเกิดผลดีต่องานสังคมสงเคราะห์ ทำให้ระบบบริการ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

4.1) ตัวผู้ให้บริการเองจะได้รับการดูแล ช่วยเหลือ กำกับติดตามอย่างเป็นระบบ มีส่วนร่วมกันในการจัดแผนการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัญหาของบุคคลเป้าหมาย

4.2) หน่วยงานบริการสังคม ได้รับประโยชน์โดยตรงเนื่องจากมีผู้จัดการรายกรณี มาช่วยดูแลงานเป็นการเฉพาะตามกรณีปัญหา ช่วยติดตามและประสานเพื่อการแก้ไขปัญหาย่างใกล้ชิด

4.3) ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณี ตนเองมีความพึงพอใจกับบทบาทงาน มีความอิสระ และท้าทายให้คิดค้นหาวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในการแก้ไขปัญหาย

2.3.2 พื้นฐานแนวคิดของการบริหารจัดการรายกรณี

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีเป้าหมายในการศึกษาแนวคิดการจัดการรายกรณี เพื่อทำให้เห็นและก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ซึ่งเป็นการให้บริการสงเคราะห์ โดยมุ่งแก้ไขปัญหาลักษณะที่มีปัญหาซับซ้อน และเสริมสร้างพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็กในสถานสงเคราะห์เอกชน ซึ่งจำเป็นจะต้องมีงานบริการที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ โดยมีระบบการจัดการและการบริหารความสัมพันธ์ในระหว่างผู้ให้บริการกับหน่วยงานแหล่งทรัพยากรผู้ให้บริการและทีมสหวิชาชีพ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการประเมินและวางแผนจัดการปัญหา จึงอาศัยแนวคิดที่สำคัญคือ แนวคิดแบบพหุมิติหรือแนวคิดเชิงซ้อน และแนวคิดแบบสหศาสตร์ (อภิญา เวชยชัย, 2562: 14-19)

1) แนวคิดแบบพหุมิติ (Multi-Dimension) เป็นการมองปัญหาในหลายมิติในลักษณะเชิงซ้อน เนื่องจากการช่วยเหลือเด็กนั้น ปัญหาของเด็กอาจเกิดจากตนเอง ครอบครัว เศรษฐกิจ วัฒนธรรม การขาดความรู้ความเข้าใจ หรือเข้าไม่ถึงแหล่งทรัพยากร เป็นต้น สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นมีความซับซ้อนและเป็นวงจรเชื่อมโยงกัน การมองปัญหาจึงไม่อาจมองเพียงด้านเดียวหรือมองแบบแยกส่วน แต่พิจารณาเชื่อมโยงกันในหลายด้านจึงจะเข้าใจปัญหา ในการทำงานที่เน้นเพียงด้านหนึ่งหรือองค์กรที่มีความชำนาญเฉพาะด้านไม่อาจมองปัญหาได้อย่างชัดเจน ต้องอาศัยมิติอื่น ๆ ในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาลูก จึงต้องตระหนักถึงวิธีหลากหลาย ตามความลึกและซับซ้อนของปัญหา (นุชนาฏ ยูฮันเงาะ, 2561: 18) องค์กรประกอบของแนวคิดพหุมิติหรือแนวคิดเชิงซ้อน ได้แก่

1.1) การยึดเด็กเป็นศูนย์กลาง (Child based) ผู้จัดการรายกรณีต้องยึดถือประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญ การวางแผนงานต้องคิดถึงความต้องการของเด็ก เข้าใจถึงสิทธิเด็ก มีความรู้ด้านพัฒนาการเด็ก สถานการณ์ปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลต่อตัวเด็ก คำนึงถึงครอบครัวเด็ก ประเมินคุณภาพการเลี้ยงดูและด้านสวัสดิการต่าง ๆ อุปสรรคต่อการเติบโตพัฒนาของเด็ก การคำนึงถึงฐานคิดจะทำให้พิจารณาแนวทางจัดการที่เหมาะสมได้

1.2) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน (Functional Based) ผู้จัดการรายกรณีต้องมีความเข้าใจต่อปรัชญา แนวคิด พันธกิจและเป้าหมายขององค์กรต้นสังกัด ทราบถึง

ศักยภาพที่หน่วยงานสามารถให้บริการได้ รวมถึงจรรยาบรรณ กฎระเบียบของหน่วยงาน อีกทั้งต้องขยายความเข้าใจต่อภารกิจในการให้บริการของหน่วยงาน และทรัพยากรบุคคลอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์แก่เด็ก ฐานคิดนี้จะช่วยให้ผู้จัดการรายกรณีทราบถึงทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ และนำมาใช้ในระบบช่วยเหลือเด็กให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่หากระเบียบหลักเกณฑ์บางประการเคร่งครัดมากเกินไปจนอาจเสียประโยชน์แก่เด็ก ผู้จัดการรายกรณีต้องทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิช่วยประสานความเข้าใจเพื่อประโยชน์ของเด็ก ซึ่งจะเป็นการพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้วย

1.3) ฐานคิดด้านพื้นที่ (Area Based) คือ ความรู้ ความเข้าใจในลักษณะของพื้นที่ ท้องถิ่นที่ผู้ใช้บริการอาศัย เช่น ลักษณะภูมิประเทศ วัฒนธรรม ประเพณี การงานอาชีพ ความเป็นอยู่ของผู้คน ความเข้าใจพื้นที่และสภาพชุมชนจะเอื้อประสานสถานการณ์อันเป็นประโยชน์ต่อเด็ก ความเข้าใจประวัติศาสตร์ชุมชน สภาพชุมชน ทูมนมนุษย์ในพื้นที่ ถือเป็นประโยชน์ในการวางแผนงาน และประสานความร่วมมือ

1.4) ฐานคิดด้านบริบท (Context Based) ความเข้าใจในเชิงบริบทที่มีความสำคัญ เนื่องจากสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงในระดับมหภาค อาทิ ด้านสังคม วัฒนธรรม การศึกษา การเมืองที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงทุกขณะซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัต (dynamic) ซึ่งมีผลต่อสังคมรอบตัวเด็ก มีปัจจัยที่เพิ่มขึ้น การเข้าใจบริบทที่เปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจปัญหา คาดเดาผลกระทบ รวมถึงทำงานอย่างบูรณาการในเชิงป้องกันหรือให้ความคุ้มครองเด็กได้อย่างเป็นองค์รวม

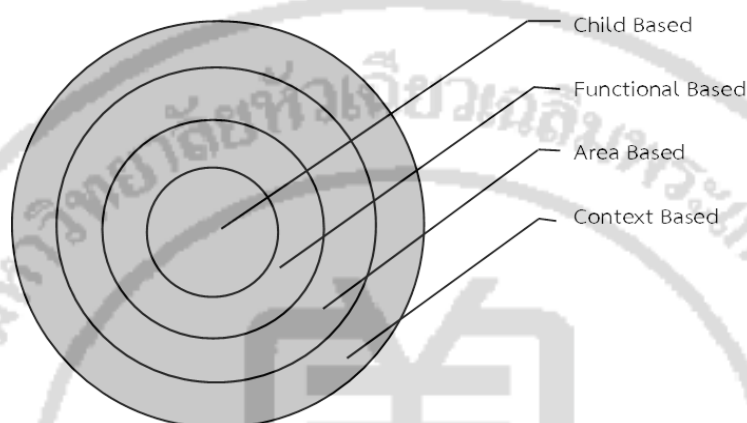
ฉะนั้น การมองปัญหาผ่านแนวคิดพหุมิติหรือแนวคิดเชิงซ้อน ทำให้ผู้จัดการรายกรณีทำงานได้อย่างรอบคอบ มีความคิดที่ละเอียด มองอย่างรอบด้าน โดยคิดจากเหตุผลหลาย ๆ ด้าน ทำให้มองความจริงที่ซับซ้อนมากกว่ามองปัญหาเป็นลักษณะเส้นตรง จึงสามารถมองและประเมินปัญหาของผู้ใช้บริการได้ลุ่มลึก และมีวิสัยทัศน์ในการแสวงหาทางเลือกเพื่อจัดการปัญหาได้สอดคล้องกับความจริงได้ดียิ่งขึ้น

2) แนวคิดแบบสหศาสตร์ (Multi-disciplinary) เป็นการมองแบบข้ามสาขา เนื่องจากปัญหาเด็ก ครอบครัว และชุมชนถือเป็นปัญหาที่ซับซ้อน มักมีความเกี่ยวพันเชื่อมโยงเป็นเหตุและผลกัน จึงไม่สามารถใช้ความรู้หรือศาสตร์ในด้านเดียวในการจัดการแก้ปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ ต้องอาศัยความรู้จากศาสตร์ด้านต่าง ๆ อาทิ จิตวิทยา พฤติกรรมศาสตร์ มานุษยวิทยา วัฒนธรรม ศาสนา เป็นต้น การใช้ศาสตร์หลากหลายจะช่วยให้ทีมสหวิชาชีพประเมินและวิเคราะห์สภาวะของผู้ใช้บริการ เข้าใจได้รอบด้าน สามารถมองเห็นช่องโหว่ในระบบบริการ แก้ไขปรับปรุง ทำให้สามารถหาแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าจากแนวคิดแบบพหุมิติ แบบสหศาสตร์ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่มี

ความต้องการจำเป็นหรือมีปัญหาที่หลากหลายซับซ้อน ฉะนั้น ผู้ให้บริการหรือผู้จัดการรายกรณีจะต้องมีแนวคิดที่เหมาะสม มีองค์ความรู้สามารถพิจารณาประเมินปัญหาได้อย่างลุ่มลึกในหลายมิติ ประสานความร่วมมือกับทีมสหวิชาชีพซึ่งนำองค์ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ มาร่วมแก้ปัญหา เพื่อเสริมพลังภายในแก่เด็กผู้ใช้บริการให้สามารถเผชิญหน้าหรือแก้ปัญหาของตนได้อย่างเหมาะสม โดยได้รับการสนับสนุนร่วมมือของทีมสหวิชาชีพเพื่อช่วยคลี่คลายปัญหาได้บรรลุผล

แผนภูมิที่ 3 การทำงานกับเด็ก เยาวชนบนฐานคิดเชิงซ้อน



ที่มา: อภิญา เวชชัย, รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ การพัฒนาระบบการคุ้มครองเด็กในสังคมไทย. 2551: 17

2.3.4 ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager)

1) บทบาท หน้าที่ของผู้จัดการรายกรณี

ผู้จัดการรายกรณี ใช้เรียกผู้ปฏิบัติงานด้านบริการสังคมที่ทำหน้าที่เปรียบได้กับผู้เชื่อมโยงหรือเป็นสะพานเชื่อมระหว่างผู้ประสบปัญหากับแหล่งทรัพยากรหรือแหล่งความช่วยเหลือต่าง ๆ โดยจัดการให้ผู้ประสบปัญหาสามารถเข้าถึงแหล่งช่วยเหลืออย่างเหมาะสม ผู้จัดการรายกรณีจึงเป็นวิชาชีพหนึ่งของงานบริการสังคมเป็นผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการให้เกิดการคิด การวางแผน ร่วมกันระหว่างนักวิชาชีพสาขาต่าง ๆ โดยเป็นผู้ประสาน จัดกระบวนการ จัดการวางแผน หรือบางครั้งอาจทำหน้าที่เป็นนายหน้า ต่อรอง ผลักดัน ให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ ผู้จัดการรายกรณีจึงมีบทบาทสำคัญในการบริการและเชื่อมโยงผู้ประสบปัญหากับแหล่งทรัพยากรความช่วยเหลือ อาจทำงานได้หลายบทบาท (อภิญา เวชชัย, 2562) อาทิ

1.1) บทบาทในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการให้เกิดการคิด การร่วมกันวางแผนระหว่างนักวิชาชีพสาขาต่าง ๆ ในฐานะเป็นผู้ประสานงาน จัดกระบวนการ จัดการวางแผน หรือเป็นผู้ต่อรอง ผลักดันให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ

1.2) บทบาทในการให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้จัดการรายกรณีมีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ประสานให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูล ทั้งเรื่องแหล่งทรัพยากร เช่น สถานที่ บุคคล ความรู้ ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจและมีทางเลือกมากขึ้นในการตัดสินใจต่อปัญหาของตน

1.3) บทบาทในการกำกับ ผู้จัดการรายกรณีมีหน้าที่ติดตาม ประเมินผลงาน ประเมินความก้าวหน้าของผู้ให้บริการ ประเมินผลของการบริการตามเป้าหมายหรือแผนงานที่กำหนดขึ้น ประเมินผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบ

2) คุณสมบัติของผู้จัดการรายกรณี

ผู้จัดการรายกรณีถือเป็นผู้มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ ในการประสานทีมสหวิชาชีพ ในการให้บริการที่จำเป็นโดยอาศัยการประสานงาน ผู้จัดการรายกรณีจึงควรมีคุณสมบัติที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2554: 42) ดังนี้

2.1) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ หรือที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทางด้านจิตวิทยา สังคมศาสตร์ สังคมวิทยา

2.2) มีประสบการณ์การทำงานด้านสังคมโดยเฉพาะเรื่องเด็ก

2.3) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่อาจมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม วัฒนธรรม ค่านิยมได้เป็นอย่างดี

2.4) มีความสามารถในการพูด การสื่อสาร เพื่อสร้างความเชื่อถือต่อคนหมู่มาก

2.5) มีความสามารถในการอ่านและตีความเอกสารทางกฎหมาย เช่น รายงานการบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยราชการต่าง ๆ

2.6) มีทักษะในการวิเคราะห์เชิงลึก สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ พร้อมทั้งสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้

3) สมรรถนะของผู้จัดการรายกรณี

ในการจัดการรายกรณียังจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติหน้าที่ หากผู้จัดการรายกรณีมีสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ ถือเป็นหลักประกันว่าการให้บริการที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้จัดการรายกรณีที่มีความสามารถเชี่ยวชาญ ควรมีสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ครอบคลุมในมิติ (วรรณลักษณ์ เมียนเกิด, 2561) ต่อไปนี้

3.1) ความรู้ระดับนโยบาย บริหารและการปฏิบัติงาน

3.2) ความรู้เกี่ยวกับองค์กร เครือข่ายการทำงานที่เกี่ยวข้อง

3.3) ความรู้ทางคลินิก

3.4) ความรู้ทางกฎหมาย มาตรฐานวิชาชีพ

3.5) มีทักษะการคิด การสื่อสาร การประสานงาน การเจรจาต่อรอง

3.6) ความสามารถในการดำเนินงานที่ยืดหยุ่น และเชื่อมโยงทรัพยากรที่มีอยู่

3.7) มีความสามารถในการทำงานกับผู้ใช้บริการต่างหน่วยงาน ต่างสาขาอาชีพ

3.8) มีทักษะในการสื่อสารที่ช่วยให้เกิดการร่วมงานร่วมกัน

3.9) มีความรับผิดชอบและตระหนักถึงจริยธรรม จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ผู้จัดการรายกรณีถือเป็นวิชาชีพหนึ่งของงานบริการสังคม ซึ่งทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้บริการกับแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ มีบทบาทหน้าที่บริหาร จัดการให้เกิดการทำงาน การวางแผนร่วมกันของทีมสหวิชาชีพ โดยการช่วยประสาน จัดกระบวนการหรือวางแผนช่วยเหลือผู้รับบริการ บทบาทหน้าที่ของผู้จัดการรายกรณีอาจขึ้นกับวัตถุประสงค์ของระบบงานบริการของหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการรายกรณีควรคำนึงถึงคุณลักษณะและมีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพด้วย สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้จัดการรายกรณี หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในการให้บริการความช่วยเหลือ พัฒนา แก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในสถานสงเคราะห์ โดยดำเนินงานตามกระบวนการของการจัดการรายกรณี ซึ่งทำหน้าที่ประเมินสถานการณ์ วางแผนบริการ ประสานทีมสหวิชาชีพหรือแหล่งทรัพยากร ดำเนินการช่วยเหลือ ติดตาม ประเมินผล เพื่อช่วยให้เด็กสามารถคลี่คลายปัญหาของตนได้

2.3.5 กระบวนการบริหารจัดการรายกรณี

การจัดการรายกรณีถือเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ คน งาน องค์กร พื้นที่ และสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคม จึงต้องใช้หลักการบริหารมาช่วยในการวางระบบงาน เพื่อให้การทำงานมีหลักประกันที่ดี หลักการบริหารคล้ายกับหลักการบริหารโครงการหรือองค์กร โดยทั่วไปที่มามีการทำงานในลักษณะวงจร มีขั้นตอนเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมาย แต่เนื่องจากขอบเขตของงานในการคุ้มครองเด็ก มีทั้งด้านกว้างและลึก อีกทั้งต้องมีความละเอียดอ่อน ความยืดหยุ่นที่จะเข้าใจปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ อย่างเป็นจริง ดังนั้นกระบวนการบริหารจัดการในงานบริการสังคม จึงต้องมีการดำเนินงานที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอน เพื่อเป็นหลักประกันในความสำเร็จของงาน และยังเน้นถึงการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อทำการประเมินสถานะเด็กอย่างรอบด้าน การบริหารจัดการในการทำงานกับเด็กจึงต้องทำความเข้าใจกับทั้งปัญหา ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและระบบบริการของหน่วยงาน (อภิญา เวชยชัย, 2562: 19)

ในกระบวนการจัดการรายกรณีโดยมีผู้จัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์ทำหน้าที่แทรกแซงช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เพื่อจัดหาหรือประสานการจัดบริการให้กับผู้ใช้บริการตามความต้องการจำเป็น มีขั้นตอนเป็นองค์ประกอบสำคัญ (นุชนาฎ ยูฮันเงาะ และโสภา อ่อนโอภาส, 2554) สรุปได้ดังนี้

1) การเข้าถึงผู้ใช้บริการ

การเข้าถึงผู้ใช้บริการ การส่งต่อ การระบุตัวผู้ใช้บริการ และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการด้วยกระบวนการจัดบริการเชิงรุก การแสวงหาข้อเท็จจริงหรือการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ

ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัญหา นักสังคมสงเคราะห์สามารถเข้าถึงและระบุได้ว่าใครคือผู้ที่สมควรได้รับบริการ และเป็นบริการในรูปแบบที่เหมาะสมและมีประโยชน์สูงสุด เมื่อผู้ใช้บริการได้รับเลือกให้เข้าสู่บริการการจัดการรายกรณี จะต้องประเมินสภาวะแวดล้อมของผู้ใช้บริการและทรัพยากรเพื่อการจัดการบริการที่เหมาะสมต่อไป

ขั้นแรกรับผู้ใช้บริการเป็นขั้นตอนสำคัญในการคัดกรองผู้ใช้บริการที่เหมาะสมเข้าสู่การช่วยเหลือและเป็นกระบวนการการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ เป็นการรับทราบบทบาทและความคาดหวัง ต่อบริการและการตกลงบริการซึ่งจะนำไปสู่การประเมินสภาวะหรือปัญหาของผู้ใช้บริการ ขั้นแรกนี้อาจจะมีขั้นตอนที่มีรายละเอียด (ภคินีศรีชุมพาบาลแห่งประเทศไทย, 2564) ดังนี้

- 1.1) แนะนำตัว และบริการ เพื่อป้องกันความคาดหวังที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
- 1.2) เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้ระบายหรือพูดถึงสถานการณ์ปัญหา ผู้จัดการรายกรณีฟังอย่างตั้งใจ และสะท้อนกลับบอกจุดแข็ง สรุปลความ เพื่อการสร้างพลังอำนาจและความมั่นใจ ให้ผู้ใช้บริการและสร้างสัมพันธภาพในกระบวนการบริการ
- 1.3) ชี้แจงสิทธิของผู้ใช้บริการ ได้รับการช่วยเหลือเข้าถึงบริการที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ การพิทักษ์สิทธิและบริการที่รักษาความลับของผู้ใช้บริการ
- 1.4) ประเมินความเสี่ยงเบื้องต้น การคัดกรองเบื้องต้น เพื่อพิจารณาดูว่ามีข้อบ่งชี้ที่แสดงว่าผู้ใช้บริการ ควรได้รับการแบบเร่งด่วนเพียงใด
- 1.5) ทำความคาดหวังให้กระจ่างชัด ทั้งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังต่อตัวเอง คาดหวังต่อผู้จัดการรายกรณี ผู้จัดการรายกรณีคาดหวังต่อการทำหน้าที่ของตนเองและคาดหวังต่อผู้ใช้บริการ เจาะจ่าต่อรองความคาดหวังของการให้บริการ ประนีประนอมและตกลงบริการร่วมกัน

2) การประเมินสภาวะของผู้ใช้บริการ

การประเมินทางสังคมจิตวิทยา เป็นการประเมินสภาวะจิตและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการซึ่งเชื่อมโยงกับปรากฏการณ์ทางสังคม โดยมีความเชื่อว่าปัญหาของผู้ใช้บริการทั้งกาย จิต และสังคมมีความเกี่ยวข้องกัน (วันทนี วาสิกะสิน, 2552: 1) ดังนั้นผู้จัดการรายกรณีจะต้องทำการประเมินสภาวะทางกาย จิต และสังคมของผู้ใช้บริการเพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อนของผู้ใช้บริการตามสถานการณ์ที่เขาเผชิญ เพื่อเข้าใจสภาพองค์รวมของปัญหา โดยมีการประเมินทั้งด้านร่างกาย สภาวะแวดล้อม พฤติกรรม สภาวะทางจิตใจ เศรษฐกิจ และสังคม ความต้องการจำเป็น แหล่งที่ให้ ความช่วยเหลืออย่างไม่เป็นทางการ สมาชิกในครอบครัว เพื่อน ๆ การเป็นสมาชิกในองค์กรต่าง ๆ สถานะทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงสภาพการทำงาน และความต้องการพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและศาสนา เป็นต้น ผู้จัดการรายกรณีควรกำหนดแนวทางการช่วยเหลือบนพื้นฐานของข้อค้นพบในการประเมินดังกล่าว ในการประเมินสภาวะควรอาศัยความร่วมมือจากทีมสหวิชาชีพ

ร่วมด้วยซึ่งจะทำให้สามารถอธิบายสถานการณ์ของผู้ใช้บริการได้ชัดเจนขึ้น หลังจากการประเมินแล้ว ผู้จัดการรายกรณีและทีมต้องระบุผลการประเมินหรือระบุปัญหาที่แท้จริง และมีข้อเสนอแนะบริการที่ตอบสนองต่อปัญหานั้นได้ สำหรับการประเมินอย่างเต็มรูปแบบ (Assessment) ควรครอบคลุม การประเมิน (ภคินีคณะศรีชุมพบาลแห่งประเทศไทย. 2564) ดังต่อไปนี้

2.1) การประเมินสภาวะกาย จิต สังคม (Bio-Psycho-Social Assessment) ได้แก่ การวิเคราะห์วินิจฉัยสภาพที่เป็นจริงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้ใช้บริการกับครอบครัว เครือญาติ กลุ่มสังคมรอบตัวเพื่อพิจารณาถึงปัญหา ความทุกข์ ความเข้มแข็ง ความอ่อนแอ หรือลักษณะพิเศษของผู้ใช้บริการ เป็นการประเมินผู้ให้บริการในภาวะองค์รวม คือ มองเห็นทั้งร่างกาย จิต สังคมทั้งระบบอย่างเชื่อมโยงกัน นำไปสู่การพิจารณาสาเหตุของปัญหา ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา กรณีการทำร้ายทารุณกรรมเด็ก ควรประเมินจากประวัติทางการแพทย์ที่ได้จากข้อเท็จจริงว่าเกิดจากเจตนาหรืออุบัติเหตุ เหตุใดจึงตัดสินใจประเมินเช่นนั้น รวมทั้งประเมินจากรยะเวลา และความถี่ของการเกิดเหตุการณ์

2.2) การประเมินสภาวะครอบครัว (Family Assessment) ได้แก่ การประเมินบทบาทความสัมพันธ์ ความผูกพัน ลักษณะการใช้อำนาจระหว่างผู้ให้บริการ สามี บุตร เครือญาติ สถานะทางเศรษฐกิจ สังคมของครอบครัวและเป็นการประเมินฐานทรัพยากรที่จะเป็นตัวช่วยของผู้ใช้บริการ หรือผู้บั่นทอนพลังอำนาจของผู้ใช้บริการ รวมถึงสถานการณ์ปัญหาระหว่างสมาชิกในครอบครัว ว่ามีความขัดแย้งรุนแรงหรือไม่ เพียงใด ความขัดแย้งนั้นก่อผลกระทบอย่างไรกับผู้ใช้บริการ

2.3) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ได้แก่ การประเมินปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้นซ้ำอีกในครอบครัว หรือในพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ความเสี่ยงดังกล่าวมีผลอย่างไรต่อผู้ใช้บริการ แนวทางการป้องกันความเสี่ยงซ้ำและความเสี่ยงใหม่ เพื่อนำไปสู่การวางแผนป้องกัน การเฝ้าระวังไม่ให้เกิดผลทำร้ายผู้ใช้บริการซ้ำ โดยอาจพิจารณาถึงสาระสำคัญของพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการป้องกันปัญหา เช่น พ.ร.บ. คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ถูกกระทำทารุณกรรมในครอบครัว พ.ศ. 2550 เป็นต้น

2.4) การประเมินความต้องการ (Needs Assessment) ได้แก่ การประเมินทางออกที่เป็นความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ โดยยึดเอาผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ในกรณีที่ผู้ใช้บริการยังเป็นเด็ก ผู้จัดการรายกรณีจะต้องยื่นหยัดในการปกป้องคุ้มครองเด็ก และประเมินความต้องการแท้จริงที่เหมาะสมกับเด็ก

3) การพัฒนาแผนการให้บริการ

บนพื้นฐานการประเมินปัญหาโดยใช้แนวคิดกาย จิต สังคม ผู้จัดการรายกรณีควรร่วมมือกับผู้ใช้บริการทำการเลือกและจัดลำดับความสำคัญของบริการ และวางแผนการให้บริการแต่ละรายอย่างเหมาะสม ถ้าเป็นไปได้ควรให้ผู้เชี่ยวชาญของแต่ละวิชาชีพมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการประเมินปัญหาและพัฒนาแผน ซึ่งช่วยให้แผนบริการมีความสอดคล้องเหมาะสมกับข้อเท็จจริงและสถานการณ์ปัญหาเพิ่มขึ้น ผู้จัดการรายกรณีจะรับผิดชอบดูแลการประสานงานและจัดทำเอกสารบันทึกพัฒนาการของแผนการให้บริการร่วมกับผู้ใช้บริการ

การจัดการรายกรณีเป็นระบบบริการเพื่อแก้ไขปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ผู้ใช้บริการต้องการแหล่งทรัพยากรและบริการจากหลากหลายหน่วยงาน หากมีการวางแผนการจัดระบบบริการอย่างเป็นองค์รวมและเป็นหนึ่งเดียวกันจะทำให้เกิดความร่วมมืออย่างต่อเนื่องในการช่วยเหลือทุกมิติของชีวิต ที่อาจเรียกว่าแผนชีวิต (Life Plan) และเพื่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับปัญหาความต้องการ จึงควรมีการวางแผนที่ครอบคลุมบริการที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาในทุกมิติ อาจสรุปได้ว่าการวางแผนให้ความช่วยเหลือ (Planning) เป็นการกำหนดเป้าหมายและกิจกรรมที่จะเข้าไปให้ความช่วยเหลือตามลำดับความสำคัญหรือความรุนแรงของปัญหา โดยให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการวางแผน โดยพิจารณาความจำเป็นตามบริบทที่เป็นจริงตั้งเป้าหมายเพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความมั่นใจต่อความรับผิดชอบของตนเองและมีความชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้บรรลุผล (ภคินีคณะศรีชุมพาบบาลแห่งประเทศไทย, 2564)

4) การนำแผนสู่การปฏิบัติ

การปฏิบัติงานตามแผนเป็นการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยผ่านระบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าบริการเหล่านั้นเหมาะสมกับความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการและมีประสิทธิผลคุ้มค่า มีการเลือกหน่วยงานที่มีมาตรฐานในการให้บริการ มีการกำหนดระยะเวลาให้บริการ วันเวลาของการเริ่มต้นการให้บริการและส่งเสริมบริการหรือกิจกรรมที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึ่งพาตนเองได้ ในการดำเนินการตามแผนงานที่จัดวางไว้ หากมีอุปสรรคปัญหาสำคัญเกิดขึ้น ผู้จัดการรายกรณีควรประสานกับนักวิชาชีพหรือหน่วยงานถึงปัญหาดังกล่าวเพื่อร่วมกันแสวงหาหนทางแก้ไขปัญหาด้วยกัน

5) การติดตามการให้บริการ

การกำกับติดตามเป็นกระบวนการหลักของผู้จัดการรายกรณีซึ่งทำหน้าที่ประสานงานการให้บริการเพื่อรับประกันความต่อเนื่องและความครบถ้วนของการให้บริการ มีการติดต่อกับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่ามีการให้บริการอย่างต่อเนื่องเหมาะสม ตรงตามแผนบริการที่วางไว้ มีการติดตามผลการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับรวมถึงกำกับติดตามในการปรับปรุงแผนบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของผู้ใช้บริการ

ได้ทันทั่วถึง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ความต้องการของตนเอง หรือ การเปลี่ยนแปลงที่ตอบสนองสถานการณ์ปัจจุบันของผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหา อาจสรุป วัตถุประสงค์การกำกับติดตาม (ภาคีคณะศรีชุมพาบาลแห่งประเทศไทย, 2564) ได้ดังนี้

5.1) ติดตามตรวจสอบการให้บริการและผลของบริการที่มีต่อผู้ใช้บริการตลอดจน ปัญหาอุปสรรคเพื่อการแก้ไขอย่างเหมาะสม หรืออาจมีการประเมินผลซ้ำหากสถานการณ์แวดล้อม ของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป จากที่วางแผนไว้เดิม

5.2) บำรุงรักษาสัมพันธ์ภาพและสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนของเครือข่าย ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ให้คงอยู่ตลอดระยะเวลาการช่วยเหลือ

5.3) ทบทวนความเหมาะสมของแผนหลักและแผนปฏิบัติการของผู้ให้บริการ แต่ละหน่วยงานหรือภาคีเครือข่าย

6) การทบทวนและประเมินสถานะซ้ำหรือการประเมินสถานการณ์ของผู้ให้บริการเป็นระยะ เป็นกระบวนการที่สืบเนื่องจากการกำกับ ติดตาม ซึ่งอาจมีสถานการณ์แปรเปลี่ยนไป ผู้จัดการรายกรณีจึงควรประเมินความต้องการและความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์ของผู้ให้บริการเป็น ระยะ ๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย โดยกำหนดระยะเวลาการประเมินให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนไป การประเมินผลซ้ำอาจจำเป็นต้องจัดทำทั้งโครงการหรือเพียงบางส่วน ขึ้นกับลักษณะ ปัญหาของผู้ให้บริการ การประเมินผลซ้ำอาจให้ข้อมูลใหม่ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการ บริการที่ดี กว่าเดิม หรือสรุปว่าจะดำเนินการทบทวนแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป หรือส่งต่อ ผู้ใช้บริการสู่แหล่งทรัพยากรอื่นหรือยุติบริการ

7) การยุติการให้บริการ การยุติการให้บริการอาจเกิดจากหลายเหตุผล เช่น ผู้ใช้บริการบรรลุผลตามเป้าหมาย ผู้ใช้บริการหรือครอบครัวไม่ยอมรับ ผู้ให้บริการหรือผู้จัดการ รายกรณีถอนตัว ผู้ใช้บริการโอนย้ายไปโครงการอื่น ๆ ผู้จัดการรายกรณีต้องเตรียมความพร้อมให้ ผู้ใช้บริการทราบถึงผลกระทบของการยุติการให้บริการ จัดการสรุปรายงานให้แก่ผู้ใช้บริการและสรุป ค่าใช้จ่ายเป็นรายกรณีหลังจากการยุติให้บริการ จำเป็นต้องมีการติดตามผู้ใช้บริการและครอบครัว อย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดการส่งต่องานหรือความมั่นใจว่าผู้ใช้บริการอยู่ในสถานการณ์ที่เหมาะสม ตลอดจนสร้างความมั่นใจในปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดำรงศิลป์ เบิ่งใจ (2562) ศึกษาการวิจัยเรื่องการจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาส เชียงพื้นที่ : กรณีศึกษาโครงการคลองเตยโมเดล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสในพื้นที่ชุมชนคลองเตย ศึกษากระบวนการและผลการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการ รายกรณี จุดแข็งและปัญหาอุปสรรคของผู้จัดการรายกรณี รวมทั้งข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

การจัดการรายกรณี สำหรับเด็กด้อยโอกาสในพื้นที่ชุมชนคลองเตย ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสเชิงพื้นที่ชุมชนคลองเตย เป็นแนวคิดและวิธีการทำงานโดยผู้จัดการรายกรณีซึ่งเป็นคนในพื้นที่ มีระบบส่งต่อระหว่างองค์กร ในรูปแบบสหวิชาชีพและทำงานร่วมกับชุมชน 2) กระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี คือการหลอมรวมแนวคิด การอบรมและเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงาน การนิเทศงาน ผลของการพัฒนาศักยภาพผู้จัดการรายกรณี ทำให้ผู้จัดการรายกรณีมีทัศนคติเชิงบวก ได้รับความรู้ เกิดเครือข่ายและต่อยอดการปฏิบัติงาน ผลการพัฒนาศักยภาพทำให้เด็กได้รับการบริการเชิงรุกและเป็นระบบมากขึ้น ส่วนจุดแข็งคือ การส่งต่อระหว่างหน่วยงาน การมีความเข้าใจชุมชนและสถานการณ์ของเด็ก การมีประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านการจัดการรายกรณี ความร่วมมือของทีมสหวิชาชีพในพื้นที่ ความตั้งใจปฏิบัติงาน การมีศักยภาพในการทำงาน 3) ข้อเสนอแนะคือ ควรส่งเสริมบทบาทของผู้จัดการรายกรณีและพัฒนาศักยภาพให้มีความชำนาญ สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายในระดับนโยบายระหว่างหน่วยงานและปฏิบัติงานเชิงลึกกับเด็กและครอบครัวได้ รวมถึงส่งเสริมให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการช่วยเหลือและพัฒนาเด็กด้อยโอกาสในชุมชนคลองเตย

ธนิตา สุวรรณสินธุ์ (2558) ได้ศึกษารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับเด็กเชิงสหวิชาชีพ ในสถานสงเคราะห์ของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการรับเด็กเข้ารับการปกป้องคุ้มครองในสถานสงเคราะห์ และศึกษากระบวนการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานสงเคราะห์ รวมถึงศึกษากระบวนการส่งเด็กกลับบ้านครอบครัว โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการรับเด็กเข้ารับการปกป้องคุ้มครองโดยทีมสหวิชาชีพในสถานสงเคราะห์รับเด็กเข้ามาอุปการะเลี้ยงดูด้วยการจัดสวัสดิการสังคมตามมาตรฐานขั้นต่ำในการอุปการะเลี้ยงดู เพื่อเสริมสร้างพัฒนาการและฟื้นฟูชีวิตให้เด็ก ทีมสหวิชาชีพมีการสืบหาข้อมูลเท็จจริงของเด็ก นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สภาพปัญหา และวางแผนพัฒนาเด็กรายบุคคล

โชคชัย หลิวจิตร (2555) ศึกษาเรื่องรูปแบบการเลี้ยงดูเด็กด้อยโอกาสในมูลนิธิบ้านนกขมิ้นที่มีผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวในชีวิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการเลี้ยงดูเด็กด้อยโอกาสของมูลนิธิที่ส่งผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวในชีวิต โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการเลี้ยงดูที่มีผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวมากที่สุดคือ รูปแบบการเลี้ยงดูที่สามารถตอบสนองความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในครอบครัว รองลงมา คือรูปแบบที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านทักษะชีวิตและอาชีพ และลำดับถัดมา คือ รูปแบบที่สามารถตอบสนองความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวในชีวิตที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสต้องคำนึงคือ ภูมิหลัง ระยะเวลาในกระบวนการช่วยเหลืออุปนิสัยและพฤติกรรมในเชิงบวกและเชิงลบ การได้รับการตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้น

ความต้องการของมาส์โลว์ การตอบสนองด้านการฝึกทักษะชีวิตและอาชีพ สำหรับข้อเสนอแนะของการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่ปกครองของมูลนิธิฯควรใส่ใจและทำความเข้าใจภูมิหลังของเด็กแต่ละคน เพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ไข ฟื้นฟู พัฒนาเด็ก ควรมีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถ ในการช่วยเหลือเด็กด้วยโอกาส การฝึกวินัยในชีวิตของเด็กไม่เข้มงวดจนเกินไป มีความยืดหยุ่น และเปิดโอกาสให้เด็กได้ฝึกคิดตัดสินใจ คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษาและการฝึกทักษะชีวิตและอาชีพ

สมชาย ดีละม้าย (2551) ได้วิจัยศึกษาสภาพและความต้องการของเด็กสถานพินิจเด็กและเยาวชนชาย กรณีศึกษาบ้านมุกิตตา เพื่อทราบถึงความต้องการของเด็กในสถานพินิจ เด็กและเยาวชนชายในด้านความเป็นอยู่ ความพร้อมของสถานพินิจในการรองรับและการดูแลเด็ก การสนองตอบต่อความต้องการของเด็ก รวมถึงการฟื้นฟูการอบรมพัฒนาเด็กก่อนออกจากบ้านมุกิตตา กลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม โดยการวิจัยผสมผสาน (Mixed Methods Research) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของเด็กและเยาวชนในบ้านมุกิตตา 1) บุคคลากรที่มีจำกัดทั้งด้านปริมาณและความสามารถ อันมีสาเหตุจากงบประมาณไม่เพียงพอในการจัดจ้างบุคคลากรในสายงานต่างๆ และการฝึกอบรบวิชาชีพยังไม่มีการพัฒนาในรูปแบบในการฝึกและอบรมใหม่ ๆ รวมถึงการเรียนการสอนยังขาดมาตรฐานและเครื่องมือไม่เพียงพอ 2) เงินทุนในการจัดสรรงบประมาณมีจำนวนจำกัด ซึ่งทำให้ไม่พอเพียงในการจ้างบุคคลากรและการปรับปรุงเพิ่มเติมและซ่อมแซมในด้านสถานที่และอุปกรณ์ 3) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวเด็กและเยาวชนชายบ้านมุกิตตา ซึ่งมีภูมิหลังและสาเหตุที่เข้ามาอยู่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคที่พบได้แก่ เด็กบางรายไม่เปิดใจให้ครูได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง ปัญหาที่อยู่ภายในส่วนลึกของจิตใจทำให้นำไปสู่การแก้ปัญหาและหาทางออกไม่ตรงจุด เด็กและเยาวชนมีจุดประสงค์ที่ต้องการไม่แน่นอน ทำให้ไม่แน่ใจในสิ่งที่ตนเองต้องการ บางครั้งเด็กและเยาวชนเปลี่ยนความต้องการไปเรื่อย ๆ ทำให้การแก้ปัญหาไม่ได้ผลเท่าที่ควร 3) การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนต่อการช่วยเหลือของครู เด็กและเยาวชนไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร

อุไรรัตน์ หน้าใหญ่ (2560) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการสร้างเสริมสุขภาวะทางปัญญาสำหรับเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดปัตตานี โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการและรูปแบบกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาวะทางปัญญาสำหรับเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยพบว่า 1. กระบวนการสร้างเสริมสุขภาวะทางปัญญาสำหรับเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ประกอบด้วย 1) การประชุมเชิงปฏิบัติการกำหนดเป้าหมายเชิงผลลัพธ์ 2) กำหนดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาวะทางปัญญาเป็นชุดกิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายเชิงผลลัพธ์ 3) ออกแบบกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาวะทางปัญญาด้วยเครื่องมือแผนที่ผลลัพธ์ (Outcome mapping) 4) จัดกิจกรรมด้วยกระบวนการพัฒนางานต่อเนื่อง (PDCA cycle) แนวทางในการสร้างเสริมสุขภาวะ

ทางปัญญาสำหรับเด็กและเยาวชนในสถานพินิจมี 2 แนวทาง คือแนวทางสนับสนุนกระบวนการแก้ไข บำบัดฟื้นฟูและแนวทางป้องกันการใช้ความรุนแรง 2. รูปแบบกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาวะทางปัญญา สำหรับเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดปัตตานี มี 6 กิจกรรม แต่ละกิจกรรมประกอบด้วย การปรับสมดุลด้วยการผ่อนคลายตนเอง การเรียนรู้หลักคิดด้วยกิจกรรม ผ่านประสบการณ์ และการสรุปทบทวนเรียนรู้กิจกรรมทำให้เกิดผลลัพธ์ทางสุขภาวะทางปัญญาของเด็ก และเยาวชนในเรื่องการจัดการตนเองอย่างมีสติ การเห็นตนเองตามความเป็นจริงด้วยใจที่เป็นกลาง การปล่อยวางเรื่องราวที่ทุกข์ใจได้ การให้อภัยตนเองและผู้อื่นที่ทำผิดพลาด การระงับยับยั้ง การกระทำที่เป็นโทษต่อตนเองและผู้อื่น และการมีกำลังในใจการดำเนินชีวิต ณ ปัจจุบันขณะ การสำรวจสุขภาวะทางปัญญาของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด ปัตตานีด้วยแบบวัดสุขภาวะทางปัญญาด้านการจัดการอย่างมีสติ พบว่าเด็กและเยาวชนในสถานพินิจ ฯ มีคะแนนสุขภาวะทางปัญญาด้านการจัดการอย่างมีสติหลังเข้าร่วมกิจกรรมสูงกว่าก่อนทำกิจกรรม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 คู่มือการจัดการกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาวะทางปัญญา สำหรับเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดปัตตานีประกอบด้วย แนวคิดพื้นฐาน เงื่อนไขการใช้กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาวะทางปัญญาและรายละเอียดกิจกรรม สร้างเสริมสุขภาวะทางปัญญาสำหรับเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดปัตตานี การนำคู่มือกิจกรรมไปใช้ผู้จัดกระบวนการต้องผ่านการอบรมจากผู้วิจัย และใช้กระบวนการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (PDCA) ในการเลือกใช้แต่ละกิจกรรม

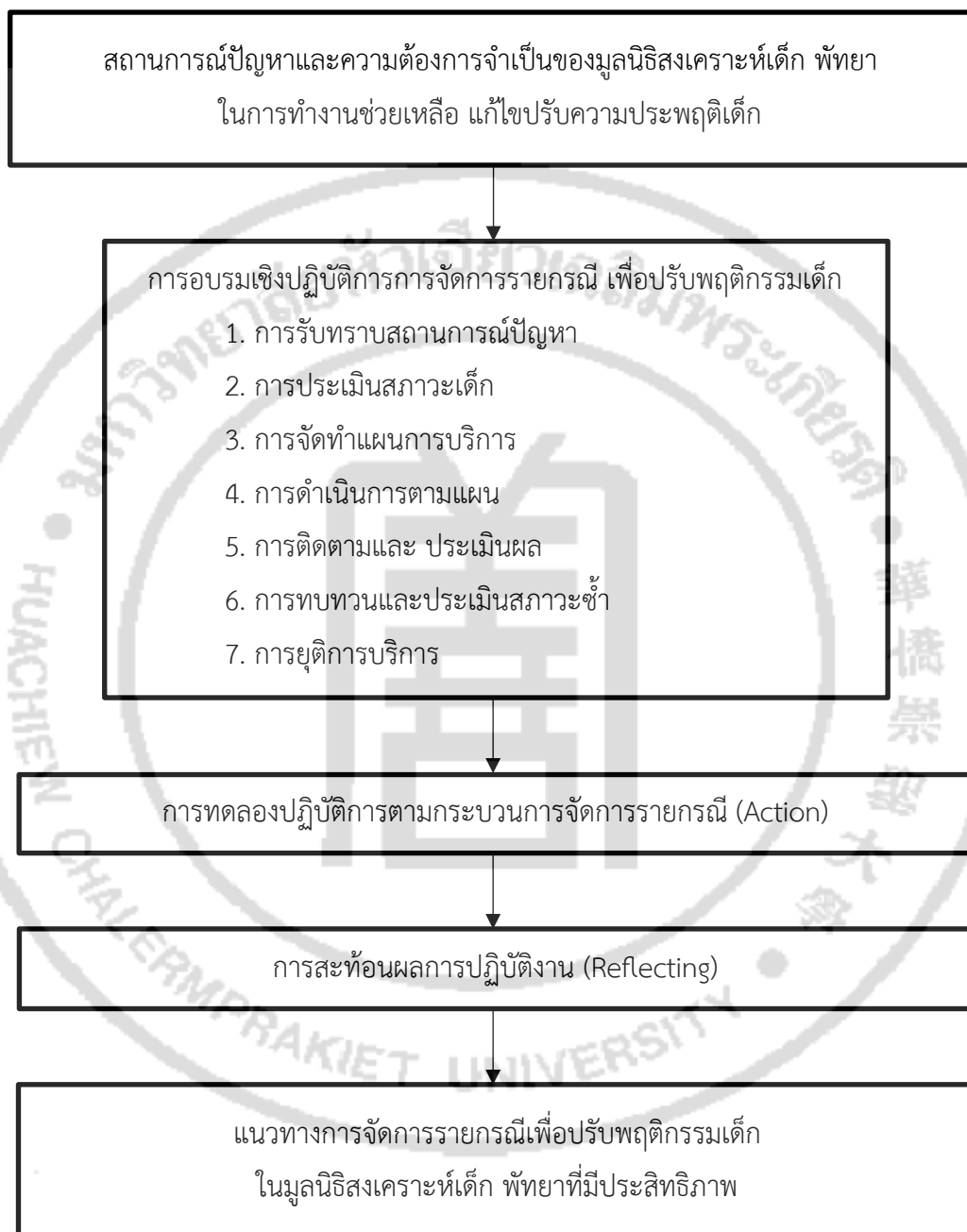
กัลย์สุดา กุลชาติ (2561) ได้ศึกษาพัฒนาแนวทางการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กและเยาวชน: กรณีศึกษาความร่วมมือระหว่างศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 5 จังหวัดอุบลราชธานีกับ มูลนิธิบ้านเฮา เพื่อศึกษาการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูของเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกฯ ความร่วมมือของ มูลนิธิบ้านเฮากับศูนย์ฝึกฯ ในการดำเนินงานแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กและเยาวชน ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงาน โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลจากการศึกษาพบว่าศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 5 จังหวัดอุบลราชธานีดำเนินการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชนด้วยทีมสหวิชาชีพ พร้อมด้วย ภาควิชาครูช่วย โดยมีความร่วมมือกับมูลนิธิบ้านเฮา ในเดือนพฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2561 ด้วยเป้าหมาย ที่สอดคล้องกันในเรื่องการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดให้กลับตนเป็นคนที่มีคุณภาพ ในสังคมด้วยการเรียนภาษาอังกฤษที่สอดแทรกทักษะชีวิต มูลนิธิบ้านเฮาได้เข้าไปดำเนินการเรื่อง การ จัดกิจกรรมภาษาอังกฤษ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคือผู้สอนขาดประสบการณ์ด้าน การสอนทักษะชีวิตจึงไม่สามารถวางแผนการสอนได้ดี การสื่อสารระหว่างศูนย์ฝึกฯกับมูลนิธิบ้านเฮา ไม่ชัดเจน ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาความร่วมมือประกอบด้วย 1) มีแผนงานในการประชุม 2) มีการสื่อสารที่ชัดเจนเรื่องความรับผิดชอบภายในทีมผู้สอน 3) มีการจัดทำแผนการสอนที่เน้น การสอดแทรกทักษะชีวิตเข้าไปในบทเรียนมากขึ้น ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อศูนย์ฝึกฯ และมูลนิธิ

บ้านเฮาคือ การมีรูปแบบดำเนินงานที่ชัดเจน มีการประเมินอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน และความร่วมมือระหว่างกันโดยเน้นประโยชน์สูงสุดของเด็กและเยาวชน

จากแนวคิดในการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัญหาปัญหาและแนวคิด กลไกที่มีส่วนในการทำงานช่วยเหลือแก้ไข ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเด็ก ของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา โดยการทำงานของมูลนิธิฯ จำเป็นต้องยกระดับพัฒนาการบริหารจัดการสวัสดิการสังคม มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ รวมถึงการดำเนินงานตามกรอบแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับการจัดการรายกรณีซึ่งเป็นรูปแบบการทำงานที่เป็นระบบ มีมาตรฐานวิชาชีพ และมีลักษณะในการทำงานเชิงรุก เป็นประโยชน์ยิ่งต่อการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก โดยปัจจุบันการจัดการรายกรณีเพื่อการคุ้มครองเด็กได้ขยายเพิ่มมากขึ้นในเขตพื้นที่ชุมชน รวมถึงในหน่วยงานองค์กรด้านเด็กต่าง ๆ แต่ยังคงขาดการจัดการรายกรณีเพื่อพัฒนา แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก สำหรับเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งจะเกิดประโยชน์แก่สถานสงเคราะห์เด็ก ในการช่วยเหลือดูแลเด็กในระยะยาว จึงเป็นที่มาของการศึกษาพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีที่มีประสิทธิภาพในการทำงานปรับความพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาต่อไป

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แผนภูมิที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ให้มีประสิทธิภาพ ช่วยส่งเสริมพัฒนากระบวนการทำงานด้านช่วยเหลือ พัฒนา แก้ไขความประพฤติเด็ก

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการศึกษา

ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

3.1.2 การคัดเลือกสถานที่วิจัย

ผู้วิจัยร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารมูลนิธิฯ เพื่อนำเสนอ ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของโครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการในสถานสงเคราะห์เด็ก พัทยา หรือมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ซึ่งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของผู้วิจัย

3.1.3 การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมการวิจัย

ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยฝ่ายบริหาร ฝ่ายบุคลากรวิชาชีพ และฝ่ายครูผู้ปฏิบัติงานดูแลเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ซึ่งได้คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงในส่วนของผู้ที่มีบทบาทและส่วนเกี่ยวข้องสำคัญในการกำหนดนโยบาย และในการปฏิบัติงานพัฒนา แก้ไข ปรับพฤติกรรมเด็ก รวมจำนวน 9 คน

- 1) ฝ่ายบริหาร (1) ผู้อำนวยการ (2) อธิการิณี/ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบุคลากร
- 2) ฝ่ายบุคลากรวิชาชีพ (1) หัวหน้าแผนกปฐมวัย/ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา (2) นักสังคมสงเคราะห์ (3) พยาบาลวิชาชีพ
- 3) ฝ่ายครูผู้ดูแลเด็ก (1) หัวหน้าครูผู้ดูแลเด็ก (2) ครูผู้ดูแลเด็ก 1 (3) ครูผู้ดูแลเด็ก 2 (4) ครูผู้ดูแลเด็ก 3

3.2 วิธีการศึกษา

ในการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ได้ดำเนินการศึกษาโดยการประยุกต์วิจัยเชิงปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอนสำคัญดังนี้

- 1) การศึกษาปัญหา 2) การวางแผนวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Planning) 3) การปฏิบัติการ (Action)

- 4) การสังเกตการณ์ผลการปฏิบัติการ (Observing) 5) การสะท้อนผลการปฏิบัติ (Reflecting)
6) การสังเคราะห์สรุปแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กให้มีประสิทธิภาพ

3.2.1 ขั้นตอนการศึกษาปัญหา

1) การศึกษาสำรวจปัญหา

การศึกษาสำรวจปัญหาและความต้องการของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับความประพฤติเด็ก โดยอาศัยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับผู้บริหาร ฝ่ายบุคลากรวิชาชีพ ฝ่ายครูผู้ดูแลเด็ก เพื่อทราบถึงสภาพการณ์และความต้องการจำเป็นในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา โดยกำหนดประเด็นที่ต้องการสำรวจดังนี้

- 1.1) การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็ก พัทยาในภาพรวม
- 1.2) รูปแบบลักษณะและเป้าหมายของการสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก
- 1.3) ระบบและกระบวนการในการทำงานช่วยเหลือเด็กของสถานสงเคราะห์
- 1.4) ปัญหา อุปสรรค สิ่งที่ต้องพัฒนาในการทำงานช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็ก

ของสถานสงเคราะห์

2) วิเคราะห์ถอดบทเรียนจากการสนทนากลุ่ม และสรุปปัญหาความต้องการจำเป็นของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และเตรียมนำข้อมูลไปใช้สำหรับการวางแผนดำเนินการวิจัย

3.2.2 ขั้นตอนการวางแผนจัดทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ

1) ผู้วิจัยนำผลจากบทสรุปปัญหาและความต้องการของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก เพื่อมาสู่การวิเคราะห์ วางแผนและกำหนดวิธีการแก้ไขพัฒนาการทำงานแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก หรือพัฒนากระบวนการช่วยเหลือเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา โดยกำหนดเป็น (ร่าง) แผนงานพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

2) ผู้วิจัยนำเสนอ (ร่าง) แผนงานพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาให้แก่ผู้ร่วมวิจัยได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และวางแผนปฏิบัติการร่วมกัน พร้อมทั้ง

3) ผู้วิจัยกำหนดแผนปฏิบัติการ ตามแผนงานพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา เพื่อแก้ไขพัฒนากระบวนการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาให้มีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอนดังนี้

3.1) การคัดเลือกผู้จัดการรายกรณี ในการคัดเลือกผู้จัดการรายกรณี ผู้ร่วมวิจัยคือผู้บริหาร ฝ่ายครูผู้ดูแลเด็ก และฝ่ายบุคลากรวิชาชีพ ประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินการคัดเลือกผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา โดยกำหนดหลักเกณฑ์คุณลักษณะ ดังนี้

3.1.1) มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นพื้นฐานในการทำงานจัดการรายกรณี

3.1.2) มีประสบการณ์ในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก

อย่างน้อย 5 ปี

3.1.3) มีความสามารถทำงานเป็นทีม สื่อสาร ประสานงาน ติดตามทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3.1.4) มีความสามารถวิเคราะห์เชิงลึกในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อน

3.1.5) ได้รับเห็นชอบหรือมอบหมายหน้าที่จากผู้บริหารให้ปฏิบัติงานผู้จัดการรายกรณี โดยสามารถบริหารจัดการสรรเวลาในการทำหน้าที่ผู้จัดการรายกรณีตามกระบวนการจัดการรายกรณี

3.2) กำหนดจำนวนผู้จัดการรายกรณีต่อกรณีเด็ก ผู้วิจัยกำหนดให้มีผู้จัดการรายกรณี จำนวน 3 คน สำหรับ 3 กลุ่มเป้าหมาย ตามโครงสร้างการดูแลเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ดังนี้

- | | | | |
|---------------------|------------------|-----------------------|---------------------|
| (1) กลุ่มเด็กปฐมวัย | อายุ 3-6 ปี | ผู้จัดการรายกรณี 1 คน | รับผิดชอบ 1 รายกรณี |
| (2) กลุ่มเด็กประถม | อายุ 7-12 ปี | ผู้จัดการรายกรณี 1 คน | รับผิดชอบ 1 รายกรณี |
| (3) กลุ่มเด็กโต | อายุ 13 ปีขึ้นไป | ผู้จัดการรายกรณี 1 คน | รับผิดชอบ 1 รายกรณี |

โดยกำหนดออกแบบให้เด็กแต่ละกลุ่ม มีผู้จัดการรายกรณีกลุ่มละ 1 คน รับผิดชอบต่อเด็ก 1 รายกรณี โดยผู้ร่วมวิจัยได้แก่ ผู้บริหาร ฝ่ายครูผู้ดูแลเด็กและฝ่ายบุคลากรวิชาชีพ ร่วมกันพิจารณาคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงว่า เป็นกรณีเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนสมควรได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขโดยกระบวนการจัดการรายกรณี

สำหรับเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรม ตามนิยามศัพท์วิจัยครั้งนี้ หมายถึงเด็กที่ประสบภาวะปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตและได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพจากมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ซึ่งปัญหาและสถานการณ์ชีวิตของเด็ก ได้สร้างผลกระทบด้านลบต่อพัฒนาการตามวัย อาทิ ด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม สติปัญญาและกลายเป็นปัญหาพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นกับบริบทชีวิตของเด็กแต่ละคน อาทิ พัฒนาการล่าช้า บกพร่องทางสติปัญญา อารมณ์ไม่มั่นคง ก้าวร้าว ตื้อดิ่ง โทก ละเมิดกฏเกณฑ์กติกาต่าง ๆ ไขสารเสพติด ซึ่งเป็นปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่งยากซับซ้อนกว่าเด็กทั่วไป

3.3) กำหนดโปรแกรมสำหรับการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี จำนวน 2 ครั้ง

3.1.1) การอบรมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 1 หัวข้อ “ถอดบทเรียนการทำงานช่วยเหลือเด็ก” (ระยะเวลา 1 วัน) มีเป้าหมายวัตถุประสงค์การอบรม

(1) เพื่อศึกษาทบทวนภารกิจงานดำเนินงานในภาพรวม และระบบกระบวนการในการช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

(2) เพื่อค้นพบสภาพความเป็นจริง อุปสรรคปัญหาและจุดที่ควรพัฒนาในการทำงานช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

(3) เสริมพลังแก่บุคลากรผู้ทำงานช่วยเหลือพัฒนาเด็ก

3.1.2) การจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 2 หัวข้อ “แนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี” (ระยะเวลา 1 วันครึ่ง) มีเป้าหมายวัตถุประสงค์การอบรม

(1) เพื่อศึกษาแนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี

(2) เพื่อศึกษากรณีศึกษาและการนำกระบวนการจัดการรายกรณีลงสู่ภาคปฏิบัติ

(3) เพื่อศึกษาเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณี ได้แก่ แผนผังครอบครัว (Genogram) แผนผังนิเวศน์ (Ecological Mapping) แผนผังลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Timeline) รวมถึงแบบประเมินต่าง ๆ เช่น แบบการค้นหาข้อเท็จจริง แบบประเมิน แบบการวางแผน แบบการรายงานความก้าวหน้า แบบส่งต่อ แบบสังเกต แบบส่งต่อ เป็นต้น

การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการมุ่งให้ผู้ร่วมวิจัยศึกษาแนวคิด หลักการจัดการรายกรณี เป็นกระบวนการหลักในการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานช่วยเหลือปรับความประพฤติเด็ก ในกรณีที่ยุ่ยากซับซ้อน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ มีเจ้าภาพประเมิน วางแผน ประสานแหล่งทรัพยากร รวมถึงการติดตาม ประเมินผลและพิทักษ์สิทธิ์ โดยดำเนินงานตามขั้นตอนกระบวนการจัดการรายกรณี 7 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1) การรับทราบสถานการณ์ปัญหาพฤติกรรมเด็กที่ยุ่ยากซับซ้อน (Intake) เพื่อทราบสถานการณ์ปัญหาของเด็ก โดยประเมินสภาวะของเด็กและแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นอย่างรอบด้านเกี่ยวกับสถานการณ์ปัญหา อาทิ ข้อมูลรายละเอียด สถานการณ์ผลกระทบต่อเด็ก และจัดหาผู้จัดการรายกรณีสำหรับเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อน โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) การสร้างสัมพันธภาพ

(2) การค้นหาข้อเท็จจริง (การสัมภาษณ์ การสังเกต)

(3) การให้คำปรึกษาเบื้องต้น การเสริมพลัง

ขั้นที่ 2) การประเมินสภาวะเด็ก (Assessment) เป็นการประมวลรวมปัญหาสถานการณ์ สาเหตุและผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับเด็กเพื่อระบุปัญหาของเด็ก เข้าใจสภาพองค์รวมของปัญหา โดยมีการประเมินอย่างเป็นระบบ โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- (1) การประเมินกาย จิต สังคม (Bio-Psycho-Social Assessment)
- (2) ประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
- (3) ประเมินศักยภาพของเด็ก
- (4) การประเมินความต้องการของเด็ก (Needs Assessment)
- (5) การประเมินแหล่งทรัพยากร

ขั้นที่ 3) การจัดทำแผนการบริการ (Care Planning) เป็นกระบวนการวางแผนและกำหนดเป้าหมายการช่วยเหลือในระยะสั้น ระยะยาว โดยกำหนดทางเลือก หรือวิธีให้บริการที่เหมาะสม มีการประสานแหล่งทรัพยากร เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก ตามกรณี โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- (1) แผนชีวิต (Life plan)
- (2) แผนพันธสัญญา (Contract Plan)
 - (2.1) แผนระยะสั้น
 - (2.2) แผนระยะยาว
- (3) แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan)

ขั้นที่ 4) การดำเนินการตามแผน (Implementation) เป็นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้ ตามที่ตกลงระหว่างเด็กและทีมสหวิชาชีพ โดยมีการดำเนินการบริการอย่างต่อเนื่อง ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- (1) การให้คำปรึกษา / การบำบัด / การจัดโปรแกรม
- (2) การประสานงานกับแหล่งทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง การส่งต่อ
- (3) การพิทักษ์สิทธิ์

ขั้นที่ 5) การติดตาม ประเมินผล (Monitoring) เป็นการติดตามผลการดำเนินการตามแผนงานช่วยเหลือ แก้ไข ปรับพฤติกรรมหรือแผนพัฒนาเด็กรายบุคคลที่ได้กำหนดไว้ เพื่อติดตามประเมินประสิทธิภาพของแผนงาน หรือการตอบสนองการบริการของเด็ก เพื่อกำกับ ติดตามปรับปรุงแผนบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) การสังเกต

(2) การนิเทศงาน

ขั้นที่ 6) การทบทวนและประเมินสถานะซ้ำ (Reassessment)

ในการกำกับ ติดตามผลตามแผนบริการช่วยเหลือแก้ไข ปรับพฤติกรรมเด็กที่กำหนดไว้ หากสถานการณ์ของเด็กเปลี่ยนไป หรือไม่บรรลุผลตามที่วางแผนไว้ ทีมสหวิชาชีพควรร่วมกันพัฒนาวิธีการให้เหมาะสม หรือปรับปรุงวิธีการ รูปแบบความช่วยเหลือให้มีประสิทธิภาพกว่าเดิม โดยใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) การทบทวนและประเมินสถานะซ้ำ

ขั้นที่ 7) การยุติการบริการ (Disengagement) เมื่อกระบวนการที่ดำเนินงานเป็นไปตามแผน เกิดการแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก นำความเปลี่ยนแปลงที่ดีแก่เด็ก สามารถพัฒนาตามวัย สามารถใช้ชีวิตได้อย่างมั่นคงปลอดภัย หรืออาจยุติการให้บริการเนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ

3.4) หลังการอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 เสร็จสิ้น ผู้ร่วมวิจัยที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้จัดการรายกรณีตามหลักเกณฑ์คุณลักษณะที่กำหนดไว้ จำนวน 3 คน นำกระบวนการจัดการรายกรณี 7 ขั้นตอน ไปฝึกปฏิบัติจริงตามลำดับขั้นตอน ตามกรณีศึกษาคนละ 1 รายกรณี เพื่อช่วยเหลือ ปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และผู้วิจัยทำหน้าที่สังเกตแบบมีส่วนร่วมและติดตามผล และเมื่อครบ 1 เดือน นำผลการเรียนรู้มาแลกเปลี่ยน และสะท้อนผลการปฏิบัติ

3.5) การสังเกตและติดตามผล การสังเกตการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ และผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก โดยใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) ของผู้วิจัยในระหว่างฝึกปฏิบัติงานทุกขั้นตอนตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

3.6) การถอดบทเรียนร่วมกันหลังการฝึกปฏิบัติงานจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของผู้ร่วมวิจัย โดยอาศัยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับฝ่ายบุคลากรวิชาชีพ ฝ่ายครูผู้ดูแลเด็ก เพื่อร่วมกันสะท้อนผลของการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณีแต่ละขั้นตอนและผลการปฏิบัติงานตามแผนงานพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา โดยใช้แบบประเด็นคำถามสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการถอดบทเรียนหลังการฝึกปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี และการเก็บรวบรวมเครื่องมือจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัย

3.7) ผู้วิจัยนำผลสรุปข้อมูลที่ได้จากการสะท้อนกลับในชั้นที่ผ่านมา นำสู่ การสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิ สงเคราะห์เด็ก พยายามให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีต่อไป

3.2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติการ (Action)

ในขั้นตอนนี้ ผู้ได้รับคัดเลือกเป็นผู้จัดการรายกรณี จำนวน 3 คน นำความรู้การอบรม เชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี ไปประยุกต์ปฏิบัติงานจริงตามกรณีศึกษาของตน คนละ 1 ราย กรณี เพื่อพัฒนา แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พยายาม ตามกระบวนการจัดการ รายกรณี 7 ขั้นตอนคือ การรับทราบสถานการณ์ปัญหาพฤติกรรมเด็กที่ยุ่ยากซับซ้อน การประเมิน สภาวะเด็ก การจัดทำแผนการบริการ การดำเนินการตามแผน การติดตามและประเมินผล การทบทวนและประเมินสภาวะซ้ำ การยุติการบริการ โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องใน การปฏิบัติงาน โดยร่วมงานกับผู้ปฏิบัติงานพัฒนา แก้ไข ปรับพฤติกรรมเด็ก ของมูลนิธิฯ และผู้วิจัยทำ หน้าที่สังเกตแบบมีส่วนร่วมและติดตามผล และเมื่อครบ 1 เดือน นำผลการเรียนรู้มาแลกเปลี่ยนและ สะท้อนผลการปฏิบัติร่วมกัน

3.2.4 ขั้นตอนการสังเกตการณ์ (Observing) ผลการปฏิบัติการ

ในการสังเกตและติดตามผล ผู้วิจัยได้สังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และผู้ร่วมวิจัยร่วมกันสังเกตและติดตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน ของกระบวนการจัดการรายกรณี และผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พยายาม โดยอาศัยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบทดสอบวัดผลความรู้ ก่อนและหลังการประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการ แบบสังเกตการ นำกระบวนการจัดการรายกรณีสู่ภาคปฏิบัติ

3.2.5 ขั้นตอนการสะท้อนผลการปฏิบัติ (Reflecting)

หลังการฝึกปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี เป็นระยะเวลา 1 เดือน แล้ว ผู้วิจัยเชิญผู้ร่วมวิจัยมาร่วมสนทนากลุ่มร่วมกัน โดยมีการรวบรวมข้อมูลจากขั้นตอน การปฏิบัติการ (Action) และขั้นตอนการสังเกตการณ์ (Observing) ซึ่งใช้แบบประเด็นคำถามสนทนา กลุ่มเกี่ยวกับการถอดบทเรียนหลังการฝึกปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี และการเก็บ รวบรวมเครื่องมือโดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัย เพื่อร่วมกันถอดบทเรียนสะท้อนผลของ การปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี และผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการ รายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พยายาม โดยรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยอุปสรรคของการดำเนินงาน เพื่อเป็นข้อมูลนำไปสู่การสังเคราะห์ ผลและสรุปเป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิ สงเคราะห์เด็ก พยายามที่มีประสิทธิภาพต่อไป

3.2.6 ขั้นตอนการสังเคราะห์เป็นบทสรุปแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กที่มีประสิทธิภาพ

หลังจากดำเนินการสะท้อนผลการปฏิบัติเสร็จสิ้น ผู้วิจัยนำผลสะท้อนจากการฝึกปฏิบัติงานตามขั้นตอนกระบวนการจัดการรายกรณีในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาที่ผ่านมาดำเนินการสังเคราะห์และสรุปให้เกิดเป็นแนวทางการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบมาตรฐานเพิ่มขึ้น ช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของมูลนิธิฯ นำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการงานด้านช่วยเหลือ แก้ไขปรับความพฤติกรรมเด็กในกรณีที่มีความยุ่งยากซับซ้อนอย่างเหมาะสมต่อไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการวิจัย ใช้เทคนิคเครื่องมือ โดยแบ่งตามลักษณะของการใช้งาน ดังนี้

3.3.1 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ประกอบด้วย

1) การสนทนากลุ่ม ชุดที่ 1 สำหรับผู้ร่วมวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร ฝ่ายบุคลากรวิชาชีพ และฝ่ายครูผู้ดูแลเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน: ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานด้านเด็ก วุฒิกการศึกษา

ส่วนที่ 2 คำถามหลัก: เกี่ยวกับการค้นพบสภาพการณ์และความต้องการจำเป็นในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

- 1.1) ภาพรวมการดำเนินงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา
- 1.2) รูปแบบลักษณะและเป้าหมายของการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก
- 1.3) ลักษณะปัญหาพฤติกรรมที่มีความยุ่งยากซับซ้อนของเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

1.4) กระบวนการในการทำงานเพื่อแก้ไข ปรับพฤติกรรมสำหรับเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาในปัจจุบัน (การดำเนินงานช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมของมูลนิธิฯ มีวิธีการขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร?)

1.5) ปัญหา อุปสรรคในการทำงานช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อนของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

1.6) แนวทางในการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานพัฒนา แก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็ก และการเสริมสร้างพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของสถานสงเคราะห์

2) การสนทนากลุ่ม ชุดที่ 2 สำหรับผู้ร่วมวิจัยได้แก่ บุคลากรฝ่ายบุคลากรวิชาชีพและ
ฝ่ายครูผู้ดูแลเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน: ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานด้านเด็ก
วุฒิการศึกษา

ส่วนที่ 2 คำถามหลัก: เกี่ยวกับการถอดบทเรียน สะท้อนคิดหลังการฝึกปฏิบัติงาน
ตามกระบวนการจัดการรายกรณี

2.1) หลังจากฝึกปฏิบัติงาน ท่านได้นำกระบวนการจัดการรายกรณีไปสู่ภาคปฏิบัติ
อย่างไร?

2.2) อะไรคือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการจัดการรายกรณีเพื่อ
ปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา?

2.3) ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการตามกระบวนการจัดการรายกรณี
คืออะไร?

2.4) ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อ
ปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาคืออะไร?

2.5) แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก

2.6) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก

**3.3.2 แบบทดสอบวัดผลความรู้ ก่อนและหลังการประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการ (Pre-test
และ Post-test)**

1) แบบทดสอบวัดผลความรู้: การอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี ครั้งที่ 1
“ถอดบทเรียนการทำงานช่วยเหลือเด็ก” (Pre-test และ Post-test) เพื่อประเมินวัดผลความรู้ก่อนและหลัง
การอบรมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับการค้นพบสภาพความเป็นจริง อุปสรรคปัญหาและการพัฒนาการทำงาน
ช่วยเหลือปรับพฤติกรรมของเด็ก และการเสริมพลังแก่บุคลากรผู้ทำงานช่วยเหลือเด็ก

2) แบบทดสอบวัดผลความรู้: การอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี ครั้งที่ 2
“แนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี” (Pre-test และ Post-test) เพื่อประเมิน
วัดผลความรู้ก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับเครื่องมือการปฏิบัติงานทางสังคม
สงเคราะห์ แนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี

3.3.3 แบบสังเกตการนำขั้นตอนกระบวนการจัดการรายกรณีสู่ภาคปฏิบัติ

แบบสังเกตการนำกระบวนการจัดการรายกรณีสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อใช้สำหรับการกำกับ
และติดตามการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการ และผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
ตามแผนงานพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา
โดยใช้แบบบันทึกการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การสนทนากลุ่ม (Focus group Discussion) เพื่อสำรวจปัญหาความต้องการจำเป็น และวิเคราะห์ถอดบทเรียนของระบบและกระบวนการปฏิบัติงานในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไข ปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

2) การวัดผลความรู้ ก่อนและหลัง (Pre-test และ Post-Test) การอบรมเชิงปฏิบัติการ จัดการรายกรณี เพื่อวัดผลความรู้ก่อนและหลังจากที่บุคลากรผู้ร่วมวิจัยได้รับการอบรมปฏิบัติการ จัดการรายกรณี จำนวน 2 ครั้ง

3) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) ระหว่างการฝึกปฏิบัติการการจัดการรายกรณี เป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยผู้วิจัยสังเกต จดบันทึก ประเมินผลเพื่อรวบรวมข้อมูล จากการฝึกปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี และผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อจำกัด และอุปสรรค ปัญหาของการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

4) การสนทนากลุ่มร่วมกัน (Focus group Discussion) ของผู้ร่วมวิจัยเพื่อถอดบทเรียนจากการฝึกปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี และวิเคราะห์สะท้อนผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการ และผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก

5) ผู้วิจัยนำผลสะท้อนกลับเพื่อมาดำเนินการสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางจัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3.5 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

ผู้วิจัยตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือให้เป็นที่น่าเชื่อถือประสงคของการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยใช้เครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ภายใต้การปรึกษาและคำแนะนำ จากอาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาวิจัยและผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดการรายกรณี

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยสรุปวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยโดยใช้วิธีการของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยพิจารณา จากข้อมูลข้อเท็จจริง ผลการปฏิบัติการตลอดระยะเวลาดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ว่าเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิเคราะห์รวบรวมเป็นข้อสรุปในเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) หรือการแจกแจงข้อค้นพบที่สำคัญโดยอธิบายความและสรุปเป็นแนวทางหรือรูปแบบ การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ไข ปัญหาที่ระบุไว้ในการศึกษาวิจัย

3.7 จริยธรรมในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยครั้งนี้โดยดำเนินการตามหลักการจริยธรรมในการวิจัยดังนี้

1) ได้นำเสนอเครื่องมือให้กับคณะกรรมการจริยธรรมของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ดำเนินการตรวจสอบ

2) จัดทำใบยินยอมในการให้ข้อมูล (Consent form)

3) การปฏิบัติต่อผู้ร่วมวิจัยโดยคำนึงถึงความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

4) ในระหว่างการจัดสนทนากลุ่มและการถอดบทเรียน ผู้วิจัยได้แจ้งแก่ผู้ร่วมวิจัยว่าจะรักษาความลับ และหากมีข้อกังวล ความอึดอัดใจและ ไม่ต้องการให้ข้อมูลต่อไป สามารถแจ้งผู้วิจัยได้ตลอดเวลา และการถอนตัวออกจากกรให้ข้อมูลจะไม่เกิดผลกระทบในทางลบกับผู้ให้ข้อมูลแต่ประการใด



บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็กพญา” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พญา โดยนำเสนอผลการวิจัยตามขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การถอดบทเรียนการทำงานในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พญา
- 4.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณี
- 4.3 การนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พญา

4.1 การถอดบทเรียนการทำงานในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พญา

ในการถอดบทเรียนการทำงานในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พญา ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้โดยการศึกษาจากเอกสาร (Documentary data) และการรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับผู้บริหาร บุคลากรวิชาชีพและบุคลากรฝ่ายสวัสดิภาพเด็กของมูลนิธิฯ เพื่อทราบถึงกระบวนการทำงานช่วยเหลือเด็ก และระบบ กลไกของการทำงานช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พญา

4.1.1 กระบวนการทำงานสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็กพญา

สถานสงเคราะห์เด็ก พญาเป็นสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนเปิดดำเนินงานตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 และจดทะเบียนเป็นมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พญาในปี พ.ศ. 2524 โดยให้การอุปการะเด็กกำพร้าและเด็กที่ถูกทอดทิ้งที่พึ่งพิงให้การเลี้ยงดู คุ้มครองสวัสดิภาพ โดยรับเด็กตั้งแต่อายุแรกเกิด-6 ปี และให้การเลี้ยงดูจนเติบโตจนถึงวัยรุ่น เพื่อพัฒนาให้เจริญเติบโตในมิติต่าง ๆ นำไปสู่การพึ่งพาตนเองและมีอนาคตที่ดีต่อไป และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2524 มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พญาได้รับอนุญาตให้ดำเนินการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการรับบุตรบุญธรรม จึงสามารถจัดหาครอบครัวทดแทนสำหรับเด็กที่อยู่ในหลักเกณฑ์พิจารณาในการจัดหาครอบครัวได้

ในปัจจุบัน มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พญาดำเนินงานสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก โดยมีรูปแบบและเป้าหมายของการเลี้ยงดู 2 ลักษณะคือ

- 1) สำหรับเด็กที่อยู่ในหลักเกณฑ์การจัดเป็นบุตรบุญธรรมได้ มูลนิธิฯ มุ่งให้การเลี้ยงดูเด็กให้มีความพร้อมในพัฒนาการด้านต่าง ๆ ตามวัย และมอบเด็กให้แก่ครอบครัวทดแทนรับไปอุปการะดูแล อายุไม่เกิน 6 ปี โดยดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการของการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

2) สำหรับเด็กที่ไม่อยู่ในเกณฑ์หรือไม่สามารถจัดให้เป็นบุตรบุญธรรมได้ตามกฎหมาย มูลนิธิฯ มุ่งให้การเลี้ยงดูในระยะยาวจนจบการศึกษาชั้นสูงสุดตามศักยภาพของเด็ก และเตรียมความพร้อมเด็กที่พ้นการสงเคราะห์ ให้สามารถออกไปดำเนินชีวิตพึ่งพาตนเองได้อย่างสมศักดิ์ศรี ในอนาคตต่อไป

นอกจากนี้ในบางกรณี ทางมูลนิธิฯ จะให้ความช่วยเหลือเด็กในลักษณะของการดูแลชั่วคราวหรือฝากชั่วคราวจากครอบครัวหรือหน่วยงานอื่นๆ ทั้งนี้เป็นไปตามกรณีและตามเหตุผล จำเป็นต่าง ๆ

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบและเป้าหมายของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทธยา ฝ่ายสวัสดิภาพเด็กได้กำหนดและจัดเด็กให้เหมาะสมต่อการดูแลและส่งเสริมพัฒนาการตามช่วงวัยของเด็ก โดยแบ่งเด็กออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- 1) เด็กเล็ก (แรกเกิด - 3 ปี)
- 2) เด็กอนุบาล (อายุ 4 - 6 ปี)
- 3) เด็กประถมวัย (อายุ 7 - 12 ปี)
- 4) เด็กรุ่นโต (อายุ 13 - 22 ปี)

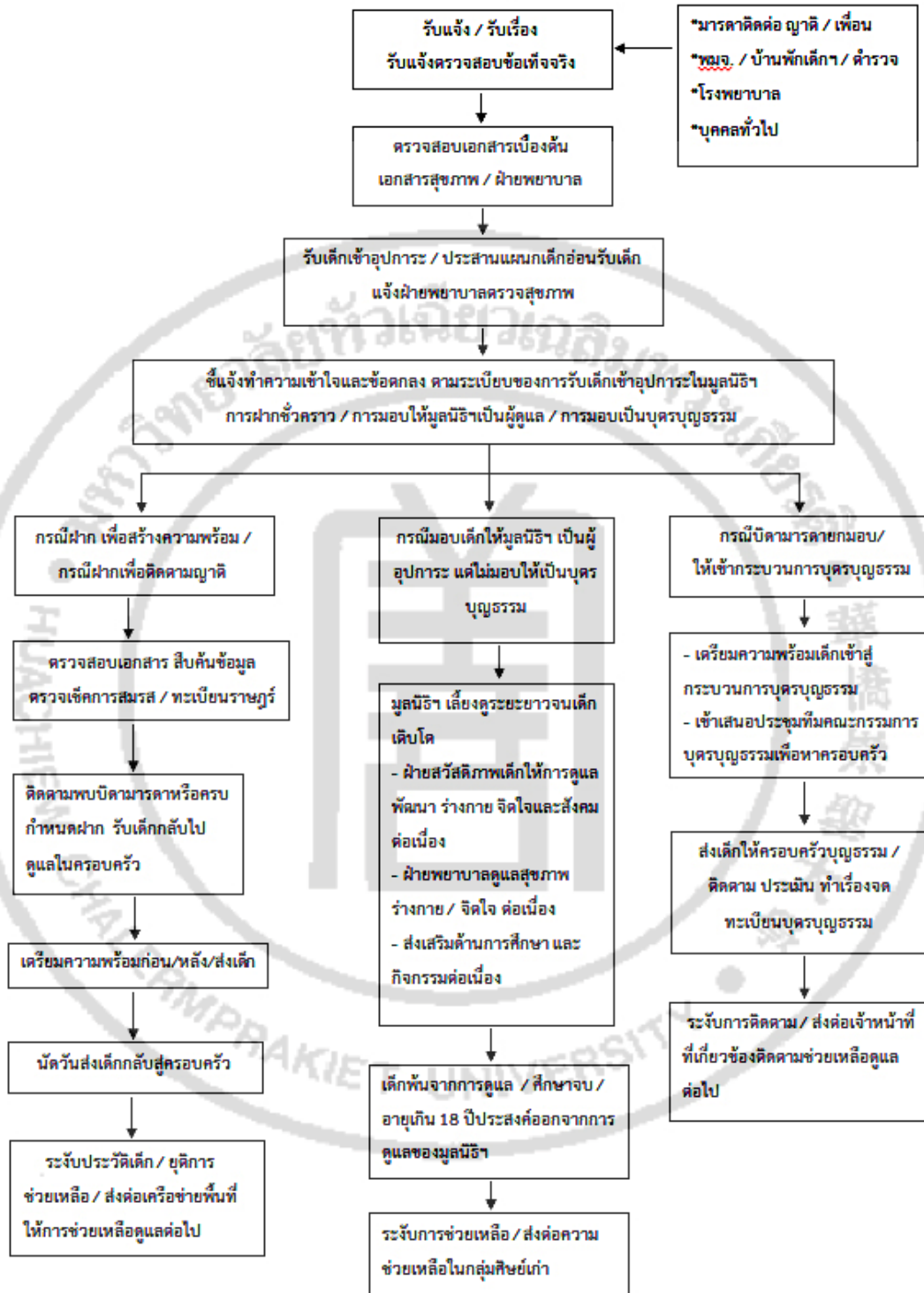
จากการถอดบทเรียนกระบวนการทำงานช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทธยา สามารถแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนสำคัญ คือ การรับเข้าแรกรับ การประเมินเด็ก การวางแผนการดำเนินงานช่วยเหลือและการติดตามผล ดังนี้

1) ขั้นตอนการรับเข้าแรกรับ

การนำนโยบายการช่วยเหลือเด็กกำพร้าและเด็กที่ถูกทอดทิ้งไว้ที่พึ่งลงสู่การปฏิบัติในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของมูลนิธิฯ เริ่มต้นในขั้นตอนการรับเข้าแรกรับ โดยนักสังคมสงเคราะห์ ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการองค์การสวัสดิภาพเด็ก ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงและคัดกรองสถานการณ์ ประเมินสถานะและความต้องการจำเป็นของเด็กและครอบครัว กรณีเด็กผ่านการคัดกรองและได้รับการสงเคราะห์ตามหลักเกณฑ์วัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ เจ้าหน้าที่จะส่งมอบเด็กให้เข้าตามกลุ่มที่เหมาะสมของวัยและสภาพปัญหาของตน หากไม่อยู่ในหลักเกณฑ์ของมูลนิธิฯ จะมีการประสานส่งต่อไปยังเครือข่ายหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐหรือเอกชนอื่นที่เกี่ยวข้องตามความต้องการจำเป็นของเด็กต่อไป

แผนภูมิที่ 5 กระบวนการแรกรับเด็กเข้าอุปการะในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

กระบวนการแรกรับเด็กเข้าอุปการะในมูลนิธิฯ



2) ขั้นตอนประเมินสถานะเด็ก

เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ดำเนินการในขั้นแรกรับเด็กเข้าสู่มูลนิธิฯ แล้ว จะประสานกับฝ่ายพยาบาลวิชาชีพ เพื่อดำเนินการตรวจสุขภาพเด็ก และประเมินสถานะของเด็กในด้านร่างกาย จิตใจและสังคม เพื่อประเมินว่าเด็กมีความปกติหรือผิดปกติ หรือหากมีความเจ็บป่วยมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด ประเมินพัฒนาการเด็กปฐมวัยทั้ง 5 ด้านตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ ด้านการเคลื่อนไหว ด้านการใช้กล้ามเนื้อมัดเล็กและสติปัญญา ด้านการเข้าใจภาษา ด้านการใช้ภาษา ด้านการช่วยเหลือตนเองและสังคม และบันทึกประวัติสุขภาพ การประเมินสถานะเด็กจะเป็นส่วนสำคัญนำไปสู่การวางแผนบริการ การประเมินความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับปัญหาของเด็กต่อไป โดยเฉพาะในด้านสุขภาพของเด็ก หากเด็กมีความผิดปกติหรือสถานะความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อพัฒนาการด้านต่าง ๆ หรือผลกระทบต่อชีวิตของเด็กในอนาคต จะได้รับเร่งดำเนินการประสานเพื่อการดูแลรักษาโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อแก้ไขปัญหา หรือการติดตามดูแลอย่างเหมาะสมต่อไป

3) ขั้นตอนการวางแผน

เมื่อเด็กผ่านการคัดกรองขั้นแรกรับโดยนักสังคมสงเคราะห์และการตรวจเบื้องต้น และการประเมินเด็กโดยพยาบาลวิชาชีพแล้ว จากนั้นจะมีการปรึกษาหรือประชุมทีมสวัสดิภาพเด็กของมูลนิธิฯ เพื่อพิจารณาและกำหนดแนวทางการช่วยเหลือเด็กรายบุคคล Individual Development Plan (IDP) โดยพิจารณาวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นของเด็กในด้านต่าง ๆ นำไปสู่การวางแผนช่วยเหลือที่เหมาะสมกับสภาพของเด็ก โดยพิจารณาถึงแผนในระยะสั้นและระยะยาว ขณะเดียวกันการวางแผนการดูแลเด็กแต่ละคนจะวางแผนไปตามแนวทางการดูแลของมูลนิธิฯ ซึ่งแบ่งได้ 3 ลักษณะตามเป้าหมายของการเลี้ยงดู ได้แก่

- 3.1) กรณีเด็กที่อยู่ในหลักเกณฑ์สามารถดำเนินการเพื่อจัดเป็นบุตรบุญธรรมได้ อายุไม่เกิน 6 ปี
- 3.2) กรณีการเลี้ยงดูระยะยาวจนเติบโตจบการศึกษาและสามารถออกไปพึ่งพาตนเองได้ หรืออายุ 18 ปี พ้นการดูแลของสถานสงเคราะห์ตามกฎหมาย
- 3.3) ให้การดูแลชั่วคราวและส่งต่อหน่วยงานของภาครัฐ / หน่วยงานเอกชนอื่น ๆ หรือกลับคืนสู่ครอบครัว

เมื่อมีการวางแผนการช่วยเหลือและพัฒนาเด็กรายบุคคล Individual Development Plan (IDP) เสร็จสิ้น จะมอบหมายหน้าที่หรือกำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบไปตามแผนงานที่วางแผน ได้แก่ ฝ่ายสวัสดิภาพเด็กดูแลในด้านการเลี้ยงดูและการศึกษา การติดตามด้านพฤติกรรม เป็นต้น ฝ่ายพยาบาลดูแลในด้านสุขภาพอนามัย การติดตามด้านพัฒนาการของเด็ก ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ โดยนักสังคมสงเคราะห์ดูแลช่วยเหลือเด็กให้ได้รับสิทธิประโยชน์ทางสังคม เช่น การเข้าถึงการรักษาพยาบาล การมีเอกสารประจำตัว บัตรคนพิการ การเตรียมความพร้อมด้านเอกสารบุตรบุญ

ธรรม การพิจารณาครอบครัวของเด็กเป็นบุตรบุญธรรม การประเมินความพร้อมครอบครัวเด็ก เมื่อถึงกำหนดกลับคืนสู่ครอบครัว เป็นต้น

4) ขั้นตอนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

หลังจากการประชุมเพื่อวางแผนกำหนดเป้าหมายและแนวทางการช่วยเหลือ พัฒนาเด็กรายบุคคล Individual Development Plan (IDP) จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ตามแผนงานที่วางไว้ โดยมอบเด็กให้กับฝ่ายสวัสดิภาพเด็กเพื่อเข้ารับการดูแลประจำกลุ่มที่เหมาะสม ตามวัยและสภาพปัญหา โดยเด็กแต่ละคนจะได้รับการเลี้ยงดูและพัฒนาให้เติบโตตามพัฒนาการ ตาม ช่วงวัย ขณะเดียวกันเด็กแต่ละคนจะได้รับความช่วยเหลือเลี้ยงดูตามเป้าหมายการเลี้ยงดู ที่เหมาะสมของแต่ละบุคคล ดังนี้

4.1) กรณีเด็กปฐมวัยที่สามารถดำเนินการจัดเป็นบุตรบุญธรรมได้ เด็กอายุไม่เกิน 6 ปี โดยมารดาของเด็กได้ยินยอมมอบบุตรของตนเองให้เข้าสู่กระบวนการจัดหาครอบครัวบุญธรรม การดำเนินการจะเป็นไปตามระเบียบขั้นตอนการขอรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมของศูนย์อำนวยการ รับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม ภายใต้พระราชบัญญัติการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม และอนุสัญญาการ รับเลี้ยงบุตรบุญธรรมของกรุงเฮก เด็กเหล่านี้จะได้รับการเลี้ยงดูให้เติบโตตามหลักพัฒนาการเหมือน เด็กทั่วไป ขณะเดียวกันจะได้รับการเตรียมความพร้อมสำหรับครอบครัวบุญธรรมในอนาคต

4.2) กรณีเด็กที่ไม่สามารถจัดเป็นบุตรบุญธรรมได้ เนื่องจากมารดายินยอม มอบบุตรให้อยู่ในการอุปการะของมูลนิธิฯ แต่ไม่ได้ดำเนินการมอบบุตรให้เข้าสู่กระบวนการจัดหา ครอบครัวบุญธรรม เด็กจะได้รับการเลี้ยงดูในระยะยาวในสถานสงเคราะห์ให้เจริญเติบโตและได้รับการ ศึกษาให้สูงสุดตามศักยภาพของเด็กแต่ละคน เพื่อในอนาคตจะออกไปเลี้ยงชีพพึ่งพาตนเอง หลังจากจบการศึกษา หรืออายุ 18 ปี พันการดูแลของสถานสงเคราะห์ตามกฎหมาย

4.3) กรณีเด็กที่มูลนิธิฯ ให้การดูแลชั่วคราวหรือฝากชั่วคราวจากครอบครัวหรือ หน่วยงานอื่น ๆ ตามเหตุผลจำต่าง ๆ ทางมูลนิธิฯ ให้การดูแลตามกระบวนการเลี้ยงดูตามแต่ละช่วงวัย เหมือนเด็กทั่วไป จนถึงกำหนดส่งมอบเด็กกลับคืนสู่ครอบครัวหรือส่งมอบแก่หน่วยงานอื่น ระยะเวลา ของการเลี้ยงดูจะเป็นไปตามที่ได้ทำการตกลงกันไว้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สำหรับตัวเด็กเป็นสำคัญ

สำหรับการดูแลเลี้ยงดูเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา จะดำเนินการภายใต้ กรอบของการเลี้ยงดูเด็กตามมาตรฐานขั้นต่ำตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนด ในกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และพัฒนาเด็กที่อยู่ใน ความปกครองดูแล พ.ศ. 2549 เป็นพื้นฐานสำคัญ โดยในการเลี้ยงดูของมูลนิธิฯ จะแบ่งเด็กออกตามช่วง อายุและรูปแบบการเลี้ยงดูได้ 2 กลุ่มหลัก ๆ คือ การเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยและการเลี้ยงดูเด็กรุ่นโต ดังนี้

1.1) การดำเนินงานเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย

ตามปกติเด็กที่เข้ารับการสงเคราะห์แรกเริ่มตั้งแต่อายุแรกเกิด-6 ปี โดยเด็กจะเริ่มเข้ารับการดูแลในกลุ่มปฐมวัย ซึ่งมีแผนกเด็กปฐมวัยเป็นผู้รับผิดชอบ ในการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยจะแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อย ได้แก่ 1) กลุ่มเด็กอ่อน อายุแรกเกิด - 1 ขวบ 2) กลุ่มเด็กหึ่งกลาง ได้แก่อายุประมาณ 1 - 2 ขวบ 3) กลุ่มเด็กจิว ได้แก่อายุประมาณ 2 - 3 ขวบ 4) กลุ่มเด็กอนุบาล ได้แก่อายุประมาณ 3 - 6 ปี เนื่องจากการดูแลเด็กปฐมวัยมีความละเอียดอ่อนจำเป็นต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างเหมาะสม โดยแต่ละกลุ่มจะมีครูผู้ดูแลและเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงให้การดูแลเด็กอย่างใกล้ชิด จำนวน 3 ผลัดตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้การเลี้ยงดูไปตามกิจวัตรประจำวันและตามหลักสุขอนามัย เป็นต้น ด้านโภชนาการอาหาร การพักผ่อนและระบบขับถ่าย การดูแลความสะอาด รวมถึงการจัดสถานที่สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับเด็ก สำหรับด้านการส่งเสริมพัฒนาการเด็กจะได้ฝึกฝนการปฏิบัติในชีวิตประจำวันตามแนวทางส่งเสริมพัฒนาการตามช่วงวัย มีกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการกลุ่มและรายบุคคล สำหรับเด็กอายุ 3 ขวบขึ้นไป ทีมครูจะจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรเด็กอนุบาลภายในมูลนิธิฯ

ในด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการดูแลเด็กปฐมวัย พยาบาลวิชาชีพจะติดตามดูแลด้านสุขภาพอนามัย การรักษาพยาบาล การฉีดวัคซีนพื้นฐานตามช่วงวัย การตรวจพื้นฐานโดยกุมารแพทย์เป็นประจำ นอกจากนั้น ฝ่ายพยาบาลจะร่วมกับแผนกปฐมวัยในการเฝ้าระวัง คัดกรองพัฒนาการของเด็กตามแต่ละช่วงวัย ตามคู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย หรือ Developmental Surveillance and Promotion Manual (DSPM) เพื่อติดตามเฝ้าระวังการเจริญเติบโตและส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการที่สมวัยของตน และให้การดูแลช่วยเหลือเด็กกรณีมีพัฒนาไม่สมวัยต่อไป

สำหรับกรณีพบเด็กที่มีปัญหาด้านพัฒนาการไม่สมวัย ความพิการ หรือความเจ็บป่วย เช่น พัฒนาการล่าช้า ออทิสติก ความบกพร่องทางสติปัญญา ภาวะดึกดำบรรพ์ ขาโก่ง ปัญหาระบบทางเดินหายใจ โรคผิวหนัง เป็นต้น ฝ่ายพยาบาลวิชาชีพจะดำเนินการประสานส่งเข้ารับการวินิจฉัยตรวจประเมินกับกุมารแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วยหรือภาวะปัญหาของเด็ก เพื่อการรักษาอย่างเหมาะสมต่อไป โดยเด็กเหล่านี้จะได้รับการติดตามดูแลเป็นพิเศษ เพื่อแก้ไขหรือฝึกหัดพัฒนาตามแต่กรณี ขณะเดียวกันทีมสหวิชาชีพของมูลนิธิฯ จะร่วมติดตามผลการรักษาแก้ไข สำหรับบางกรณีอาจมีเด็กที่แพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญระบุว่ามีความพิการหรือมีความเจ็บป่วยรุนแรง โดยหากทีมสหวิชาชีพของมูลนิธิฯ พิจารณาเห็นว่าภาวะปัญหาเกินศักยภาพตามภารกิจเลี้ยงดูของมูลนิธิฯ ที่จะดูแลได้ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์จะประสานส่งต่อหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการดูแลเพื่อประโยชน์ในการดูแลเด็กในอนาคตต่อไป

โดยนักสังคมสงเคราะห์จะดูแลดำเนินการด้านเอกสารประจำตัวเด็ก เพื่อประสานและดำเนินการให้เด็กได้รับสิทธิประโยชน์ทางสังคม เช่นการรักษาพยาบาล การเข้าถึงการช่วยเหลือของภาครัฐบาล

สำหรับด้านการเตรียมความพร้อมเด็กเป็นบุญบุญธรรม เด็กที่จัดเป็นบุตรบุญธรรมได้จะได้รับการเตรียมเข้าสู่กระบวนการบุตรบุญธรรม ในด้านเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตัวเด็กเอง จะได้รับการตรวจประเมินและดูแลความพร้อมของสุขภาพรวมถึงพฤติกรรมที่เหมาะสม ด้านสัมพันธภาพ จะมีการสร้างความสัมพันธ์หรือความคุ้นเคยกับครอบครัวใหม่ ส่วนเด็กที่เลี้ยงโตระยะยาวนอกจากการดูแลด้านสุขภาพและพัฒนาการแล้วเด็กจะได้รับการปูพื้นฐานการศึกษาเพื่อเตรียมเข้าโรงเรียนต่อไป

1.2) การดำเนินการเลี้ยงดูเด็กรุ่นโต

เด็กรุ่นโตมีอายุระหว่าง 7- 22 ปี โดยแยกการดูแลและที่พักอาศัยคือ ฝ่ายเด็กชายรุ่นโตและฝ่ายเด็กหญิงรุ่นโต และในแต่ละฝ่ายจะแบ่งกลุ่มย่อย ได้แก่ 1) กลุ่มเด็กระดับประถม 2) กลุ่มเด็กมัธยมและอุดมศึกษา ซึ่งมีฝ่ายสวัสดิภาพเด็กเป็นผู้รับผิดชอบ แต่ละกลุ่มมีคุณครูประจำกลุ่มให้การดูแล ติดตามและช่วยเหลือพัฒนาชีวิตในด้านต่าง ๆ ครูประจำกลุ่มทำหน้าที่เสมือนพ่อแม่ที่ต้องเอาใจใส่ดูแลชีวิตในทุกเรื่อง ทั้งการดูแลปัจจัย 4 จัดหาสิ่งของเครื่องใช้ตามความจำเป็นในชีวิตประจำวัน การอบรมให้คำแนะนำในการดำเนินชีวิต ในด้านการศึกษาเด็ก ๆ จะเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มีทั้งแบบไป-กลับและแบบพักประจำ ซึ่งครูผู้ดูแลกลุ่มจะประสานกับสถาบันการศึกษาเป็นระยะเพื่อติดตามการศึกษาและพฤติกรรมของเด็ก นอกจากนั้นเด็กจะได้รับการปลูกฝังระเบียบวินัยขั้นพื้นฐาน ความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม อาทิ กำหนดให้เด็กแต่ละคนได้ฝึกฝนความรับผิดชอบหน้าที่ประจำวันหรือการมีส่วนร่วมในงานของมูลนิธิ การฝึกฝนชีวิตโดยการทำงานตามศักยภาพในวันหยุดหรือในช่วงปิดภาคเรียน มีการส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพชีวิตแก่เด็ก อาทิ กีฬา ดนตรี ทำอาหาร ศิลปะ รวมถึงการส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรมเพื่อช่วยขัดเกลานิสัยและปลูกฝังให้เด็กมีหลักยึดเหนี่ยวจิตใจในการดำเนินชีวิต

ในการดูแลเด็กโตซึ่งเป็นวัยรุ่นอาจพบปัญหาด้านพฤติกรรม และความยุ่งยากในการดูแลมากกว่าวัยอื่น ๆ ครูผู้ดูแลจึงต้องมีความรัก ความเข้าใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็กเป็นพื้นฐานสำคัญ ตามปกติฝ่ายสวัสดิภาพเด็กจะมีการประชุมประจำแต่ละเดือน เพื่อติดตามชีวิตและพฤติกรรม ความก้าวหน้าของเด็ก และร่วมกันวางแผนการพัฒนาเด็กเป็นรายบุคคล Individual Development Plan (IDP) หากเด็กคนใดมีปัญหาพฤติกรรมเด็กจะได้รับการติดตาม โดยการให้คำแนะนำตักเตือน หรือการช่วยเหลือแก้ไขจากครูผู้ดูแล หรือในกรณีจำเป็นครูผู้ดูแลจะประสานงานและร่วมกับทีมสหวิชาชีพภายในมูลนิธิ เพื่อให้ความช่วยเหลือผ่านกระบวนการปรับพฤติกรรมต่าง ๆ อาทิ การให้คำปรึกษารายบุคคล การสร้างวินัยเชิงบวก การอบรมไต่ตรองชีวิต กิจกรรมกลุ่มบำบัด กิจกรรมจิตอาสา เป็นต้น

การเตรียมความพร้อมเด็กที่พ้นการสงเคราะห์ หลังจากเด็กเรียนจบการศึกษาสูงสุดตามศักยภาพ หรืออายุครบ 18 ปีพ้นการสงเคราะห์ตามกฎหมาย ทางมูลนิธิฯ มุ่งเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เด็กสามารถออกไปประกอบอาชีพและพึ่งพาตนเองได้อย่างเหมาะสม อาทิ การให้คำแนะนำในการใช้ชีวิต การแนะนำจัดหางาน การจัดหาที่พัก การเตรียมการด้านเอกสารต่าง ๆ โดยคุณครูของฝ่ายสวัสดิภาพเด็กยังคงติดตามดูแลต่อเนื่องอีกเป็นระยะเวลา 3 เดือน เพื่อให้ความมั่นใจว่าเด็กสามารถออกไปใช้ชีวิตได้อย่างมั่นคงปลอดภัย อย่างไรก็ตามเมื่อเด็กพ้นการสงเคราะห์ไปแล้วจะมีสถานะเป็นศิษย์เก่าของสถานสงเคราะห์ โดยมูลนิธิฯ ยังมีการดำเนินงานแผนกศิษย์เก่ามูลนิธิสงเคราะห์เด็กพัทยา เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และการติดตามเด็กที่เคยผ่านการเลี้ยงดูของมูลนิธิฯ ไป และในกรณีจำเป็นจะให้ความช่วยเหลือตามระเบียบแนวทางการสงเคราะห์ช่วยเหลือศิษย์เก่าของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาต่อไป

แผนภูมิที่ 6 ขั้นตอนการดำเนินงานช่วยเหลือเลี้ยงดูเด็กมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา



5) ขั้นตอนการติดตามผล

ในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ได้ให้การอุปการะเด็กหลากหลายช่วงวัย คือตั้งแต่อายุแรกเกิด - 22 ปี และในกรณีจำเป็นอาจขยาย การดูแลต่อไปอีกแต่ไม่เกินอายุ 25 ปี โดยการช่วยเหลือเลี้ยงดูเด็กของมูลนิธิฯ ดำเนินงาน ภายใต้กรอบกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 เป็นหลักสำคัญ ซึ่งการดูแลเด็กแต่ละ คนจะดำเนินไปตามแผนการพัฒนาเด็กเป็นรายบุคคล Individual Development Plan (IDP) และมีการติดตามการเติบโตพัฒนาในทุกด้านคือ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และมุ่งให้บรรลุตาม เป้าหมายของการเลี้ยงดู ได้แก่ การเตรียมจัดเป็นบุตรบุญธรรม การดูแลเด็กที่อาศัยในระยะยาวให้ เติบโตและจบการศึกษาขั้นสูงสุดตามศักยภาพและสามารถออกไปเลี้ยงชีพพึ่งพาตนเองได้ หรือ การดูแลชั่วคราวและส่งกลับคืนครอบครัวหรือหน่วยงานอื่น ๆ โดยฝ่ายสวัสดิภาพเด็กจะดำเนินงาน ติดตามผลการเลี้ยงดูของเด็กแต่ละคน

ในการช่วยเหลือเลี้ยงดูเด็กตามแผนการพัฒนารายบุคคล เด็กส่วนหนึ่ง อาจบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่เด็กบางส่วนอาจประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ ตามแต่ละช่วงวัย เป็นต้น ปัญหาด้านสุขภาพและปัญหาด้านพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งในหลายกรณี การดูแลช่วยเหลือเด็กอาจมีความยุ่งยากและซับซ้อนในการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะในด้านปัญหา พฤติกรรมของเด็กอาจเกิดจากสาเหตุปัจจัยต่าง ๆ เช่น การไม่สามารถปรับตัวในด้านร่างกาย จิตใจ สังคม จากผลกระทบของความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมสังคม บริบทสถานการณ์ปัญหาชีวิต ของเด็ก เป็นต้น

สรุปปัญหาสุขภาพและพฤติกรรมของเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาที่มี ลักษณะยุ่งยากในการช่วยเหลือดูแลสำหรับครูผู้ดูแล แยกตามแต่ละช่วงวัย ได้แก่

(1) ในกลุ่มเด็กเล็ก (ปฐมวัย :เด็กแรกเกิด - 3 ปี) ได้แก่ เด็กที่มีพัฒนาการล่าช้า หรือภาวะความเจ็บป่วย ทั้งนี้สืบเนื่องจากการดื่มนมไม่ได้ดูแลตนเองอย่างเหมาะสมระหว่างตั้งครรภ์ เช่น เด็กที่คลอดก่อนกำหนด ผลกระทบหรือโรคที่เกิดขึ้นจากการดื่มนมไม่ได้ฝากครรภ์ ปัญหาพัฒนาการล่าช้า เด็กที่มีความบกพร่องในด้านต่าง ๆ

(2) กลุ่มเด็กอนุบาล (ปฐมวัย: ช่วงอายุ 4-6 ปี) ได้แก่ เด็กพิเศษหรือเด็กที่มีความ บกพร่องหรือพิการในด้านต่าง ๆ รวมถึงเด็กที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวหรือใช้ความรุนแรงกับเพื่อน

(3) กลุ่มเด็กประถมวัย ได้แก่ เด็กบกพร่องทางสติปัญญา เด็กที่มีปัญหา สมาธิสั้น และปัญหาพฤติกรรม เช่น การลักขโมย โกหก ดื้อดึงไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบ้านและ โรงเรียน

(4) กลุ่มเด็กรุ่นโต ระดับมัธยมศึกษา-มหาวิทยาลัย ปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่งยาก ได้แก่ พฤติกรรมก้าวร้าว โกหก การขาดการควบคุมอารมณ์ตนเอง เด็กที่มีพฤติกรรมความเสี่ยง

ทางเพศ การใช้สื่อออนไลน์ในทางที่ไม่เหมาะสม การใช้สารเสพติด ขาดความรับผิดชอบในการเรียน ฝึกระเบียบเป็นเหตุให้ออกจากสถานศึกษา

ในการติดตามผลการช่วยเหลือเลี้ยงดูเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ดำเนินงานโดยฝ่ายสวัสดิภาพเด็กร่วมกับสหวิชาชีพของมูลนิธิ ได้แก่ ผู้บริหารมูลนิธิ ครูผู้ดูแลเด็ก นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาลวิชาชีพ นักจิตวิทยา ครูผู้ชำนาญด้านการศึกษาพิเศษ เพื่อร่วมกันติดตาม ผลการเลี้ยงดู ความประพฤติ การศึกษา รวมถึงการติดตามผลการแก้ไขปัญหาสุขภาพและปัญหา พฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับเด็กแต่ละคนตามแต่ละช่วงวัย เพื่อคลี่คลายปัญหาและมุ่งพัฒนาเด็กให้ บรรลุผลตามแผนพัฒนาเด็กรายบุคคลและตามเป้าหมายของการเลี้ยงดู โดยสรุปการติดตามผล ดังนี้

(1) สำหรับกลุ่มเด็กเล็ก (วัยแรกเกิด – 6 ปี) ที่สามารถจัดเป็นบุตรบุญธรรม

- การติดตามผลด้านพัฒนาการ ฝ่ายพยาบาลวิชาชีพพร้อมกับครูและเจ้าหน้าที่ แผนกปฐมวัยร่วมกันติดตามพัฒนาการ 5 ด้าน ตามคู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย Developmental Surveillance and Promotion Manual (DSPM) ของกระทรวงสาธารณสุข คือ พัฒนาการด้านการเคลื่อนไหว พัฒนาการด้านกล้ามเนื้อเล็กและสติปัญญา พัฒนาการด้านการ เข้าใจภาษา พัฒนาการด้านการใช้ภาษา และพัฒนาการด้านการช่วยเหลือตนเองและสังคม โดยมีการประเมินพัฒนาการตามระยะ สำหรับเด็กที่มีภาวะเสี่ยง เช่น เด็กคลอดก่อนกำหนด มารดา ติดเชื้อ จะมีการประเมินตามคู่มือการประเมินและส่งเสริมพัฒนาการเด็กกลุ่มเสี่ยง Developmental Assessment For Intervention Manual (DAIM)

- การติดตามผลด้านสุขภาพ กรณีเด็กมีปัญหาสุขภาพ ฝ่ายพยาบาลวิชาชีพ ให้การดูแลติดตามสุขภาพตามแต่ละช่วงวัย และความต้องการบำบัดรักษาตามแต่กรณีที่เจ็บป่วย รวมถึงปัญหาความ พัฒนาการที่ไม่สมวัย ความบกพร่องพิการด้านต่าง ๆ โดยเด็กเจ็บป่วยหรือเด็ก กลุ่มเสี่ยงจะได้รับการประเมินซ้ำ เพื่อติดตามผลการรักษาเป็นระยะ ๆ ตามแต่กรณีที่เจ็บป่วย หรือ เพื่อการติดตามดูแลรักษาจากแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง และในกรณีที่แพทย์ระบุว่าพิการหรือ มีความเจ็บป่วยรุนแรง ทีมสหวิชาชีพแผนกปฐมวัยจะร่วมกันประเมินและติดตามผลและในกรณีที่เห็นว่าเกินศักยภาพการเลี้ยงดูของมูลนิธิฯ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ประสานส่งต่อหน่วยงานอื่น ๆ ที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางต่อไป

- การติดตามผลด้านปัญหาพฤติกรรม กรณีเด็กมีปัญหาพฤติกรรม โดยเฉพาะ ในกรณีที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการช่วยเหลือดูแล เช่น เด็กที่มีพฤติกรรมเรียกร้องความสนใจและ กรีดร้องเสียงดังประจำ ความก้าวร้าวหรือใช้ความรุนแรงทำให้เพื่อนบาดเจ็บ ครูประจำกลุ่มจะ รายงานแก่ทีมสหวิชาชีพของมูลนิธิฯ เมื่อทีมสหวิชาชีพทำการประเมินสภาวะเด็กและร่วมกันกำหนด แนวทางแก้ไขปัญหา หลังจากนั้นครูประจำกลุ่มและพี่เลี้ยงนำไปช่วยเหลือแก้ไขพฤติกรรมเด็ก จากนั้นจะมีการติดตามผลโดยทีมสหวิชาชีพต่อไป

- กรณีเด็กสามารถจัดเป็นบุตรบุญธรรม ในระยะก่อนการส่งมอบเด็กให้พ่อแม่บุญธรรมทดลองเลี้ยงดู ทีมสหวิชาชีพจะร่วมกันติดตามประเมินความพร้อมของพัฒนาการเด็ก รวมถึงเด็กจะต้องได้รับการตรวจร่างกายจากกุมารแพทย์ เพื่อประเมินความสมบูรณ์แข็งแรง ความพร้อมของเด็กก่อนส่งมอบแก่ครอบครัวพร้อมทั้งมีเอกสารใบรับรองจากแพทย์ และเมื่อเด็กได้รับอนุญาตให้รับการทดลองเลี้ยงดูโดยครอบครัวบุญธรรมจากศูนย์บุตรบุญธรรมแล้ว นักสังคมสงเคราะห์และแผนกบุตรบุญธรรมจะติดตามผลการเลี้ยงดูของครอบครัวบุญธรรม ไม่ต่ำกว่า 6 เดือน เมื่อผ่านการทดลองเลี้ยงดูเป็นที่เรียบร้อยจะดำเนินการจดทะเบียนเป็นบุตรบุญธรรมให้ถูกต้องตามกฎหมายต่อไป

(2) สำหรับเด็กรุ่นโต (อายุ 7-22 ปี) ที่ได้รับการเลี้ยงดูระยะยาวในมูลนิธิฯ

การดูแลเด็กรุ่นโต มีการติดตามผลการเลี้ยงดูเพื่อมุ่งประเมินและสร้างเสริมเด็กให้เติบโตพัฒนาไปตามแผนพัฒนาเด็กรายบุคคล (Individual Develop Plan : IDP) ซึ่งฝ่ายสวัสดิภาพเด็กได้วางไว้ รวมถึงตามเจตนารมณ์ของมูลนิธิฯ ในการเลี้ยงดูระยะยาวเพื่อให้สามารถออกไปพึ่งพาตนเองได้ในอนาคตต่อไป โดยครูประจำกลุ่มทำหน้าที่ติดตามและช่วยเหลือดูแลชีวิตเด็กในด้านต่าง ๆ และทำการบันทึกและรายงานแก่ฝ่ายสวัสดิภาพเด็ก ซึ่งฝ่ายสวัสดิภาพเด็กจะมีการประชุมประจำเดือนเพื่อติดตามผลการเลี้ยงดูตามแผนพัฒนาเด็กรายบุคคล โดยเฉพาะความประพฤติและการศึกษาเล่าเรียน เพื่อทราบถึงสภาพความเป็นจริงของชีวิตเด็กแต่ละคน ปัญหาพฤติกรรมหากเกิดขึ้น และนำไปสู่การทบทวน วางแผนพัฒนาเด็กรายบุคคลให้มีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่เด็ก การประชุมติดตามผลการเลี้ยงดูเด็กของฝ่ายสวัสดิภาพเด็กจึงเป็นกระบวนการต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อติดตามดูแลช่วยเหลือเด็กจนกว่าจะสามารถออกไปพึ่งพาตนเองหรือพ้นการสงเคราะห์ของมูลนิธิฯ

ในการติดตามผลการเลี้ยงดูเด็กรุ่นโต ตามแผนพัฒนาเด็กรายบุคคล (Individual Develop Plan: IDP) มักพบปัญหาพฤติกรรมต่าง ๆ ของเด็กตามช่วงวัยต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตและพัฒนาการของเด็กในด้านต่าง ๆ ได้ โดยฝ่ายสวัสดิภาพเด็กจะต้องแสวงหากระบวนการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมต่างๆ ของเด็กแต่ละคน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 กรณี ได้แก่

(2.1) กรณีปัญหาพฤติกรรมต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นตามช่วงวัยของเด็ก ซึ่งอาจเป็นปัญหาพฤติกรรมทั่ว ๆ และไม่ยุ่งยากในการดูแลของครูหรือในการแก้ไขปัญหา ครูผู้ดูแลประจำกลุ่มจะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหรือแสวงหาแนวทางแก้ไขร่วมกับฝ่ายสวัสดิภาพเด็ก เมื่อดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขแล้ว จะติดตามผลและรายงานในการประชุมฝ่ายสวัสดิภาพเด็กประจำเดือน

(2.2) กรณีเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมสำคัญ มีความยุ่งยากซับซ้อนในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาและมีความเสี่ยงต่อตัวเด็ก ครูผู้ดูแลจะต้องรีบรายงานปัญหาพฤติกรรมให้แก่หัวหน้าครูและผู้อำนวยการองค์การสวัสดิภาพเด็กตามลำดับ ในกรณีเร่งด่วนจะมีการประชุมทีมสหวิชาชีพภายใน

มูลนิธิต่าง ๆ เป็นการเฉพาะเพื่อวางแผนในการช่วยเหลือ โดยมีการประเมินสถานะของเด็ก ประเมินความเสี่ยงและกำหนดแนวทางในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาลูกให้สอดคล้องกับสถานะปัญหาตามแต่กรณี หลังจากดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดขึ้นแล้ว ครูผู้ดูแลจะติดตามพฤติกรรมเด็กอย่างต่อเนื่อง โดยมีการประสานติดตามกับผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น สถาบันการศึกษา สภาพแวดล้อมในชีวิตของเด็ก รวมถึงบุคคลที่เด็กเกี่ยวข้องสัมพันธ์

สำหรับการติดตามผลการเลี้ยงดู นอกจากปัญหาพฤติกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักสำหรับเด็กกลุ่มนี้แล้ว ในบางกรณีอาจมีเด็กโตบางคนที่มีความจำเป็นต้องได้รับการติดตามผลด้านสุขภาพเป็นพิเศษ เนื่องจากเด็กมีภาวะปัญหาสุขภาพบางประเภทที่อาจส่งผลกระทบต่อสมอง การเล่าเรียน หรือการดำเนินชีวิตของ เช่น เด็กโตที่มีภาวะบกพร่องทางปัญญา ครูผู้ดูแลจะต้องประสานกับทีมสหวิชาชีพภายในเพื่อการติดตามผลการช่วยเหลือดูแล การรักษาพยาบาล เพื่อนำสู่การวางแผนบริการอย่างเหมาะสมตามแต่กรณี

สำหรับกรณีที่เด็กพ้นการสงเคราะห์จากมูลนิธิต่าง ๆ เนื่องจากจบการศึกษาขั้นสูงสุดตามศักยภาพของเด็ก และพร้อมจะออกไปประกอบอาชีพและดำเนินชีวิตด้วยตนเอง หรือพ้นการสงเคราะห์ เนื่องจากเด็กมีอายุครบ 18 ปีบริบูรณ์และมีความประสงค์จะออกไปรับผิดชอบชีวิตตนเองภายนอก หลังจากได้รับการเตรียมความพร้อมอย่างเหมาะสมแล้ว ฝ่ายสวัสดิภาพเด็กจะยังคงติดตามผลการใช้ชีวิตอีกเป็นระยะเวลา 3 เดือนหลังจากออกจากมูลนิธิต่าง ๆ ไป

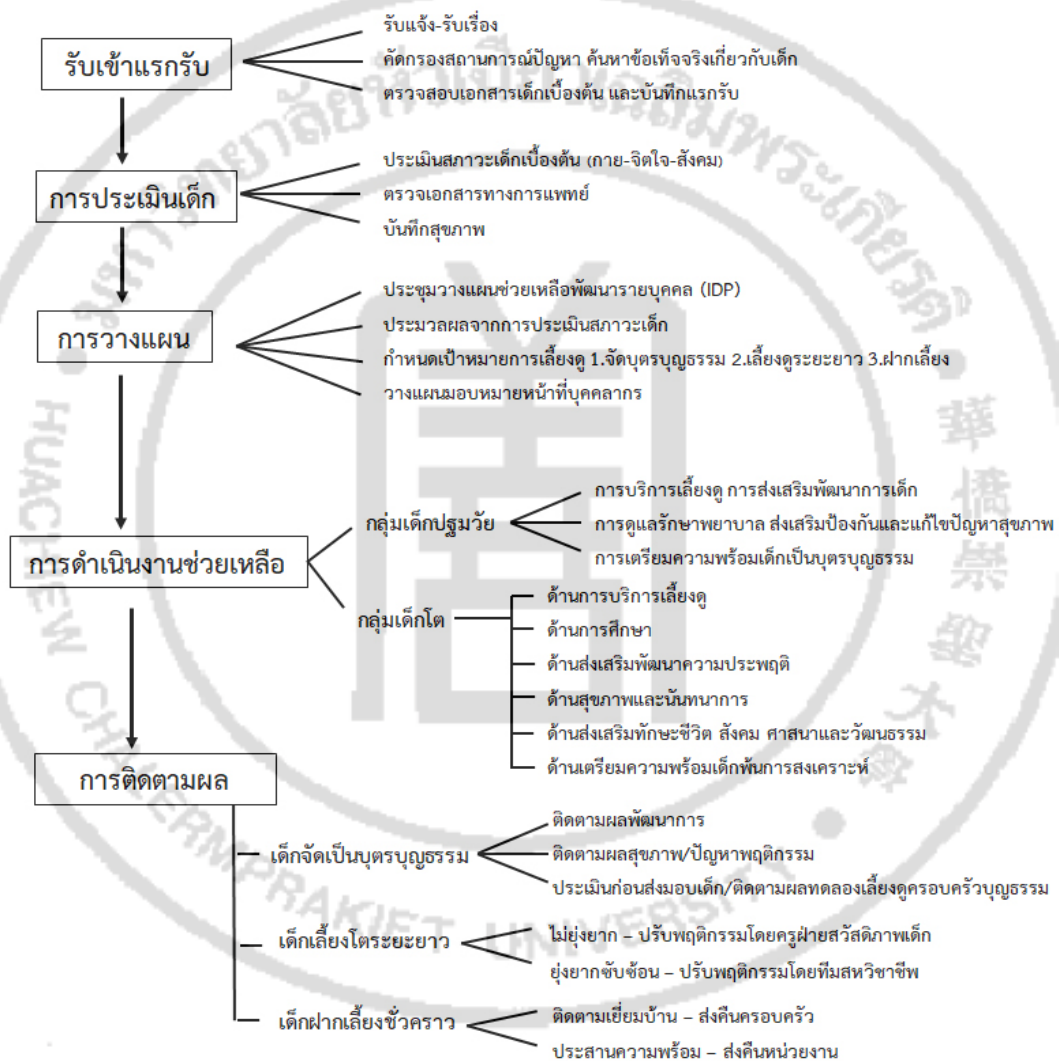
(3) เด็กที่ดูแลชั่วคราวหรือฝากชั่วคราวจากครอบครัวหรือหน่วยงาน

สำหรับเด็กที่ทางมูลนิธิต่าง ๆ ให้การดูแลโดยการฝากเลี้ยงดูชั่วคราว ตามปกติจะมีการตกลงกับครอบครัวหรือหน่วยงานถึงระยะเวลาที่ทางมูลนิธิต่าง ๆ จะให้การเลี้ยงดูชั่วคราวหรือการฝากชั่วคราว เมื่อถึงกำหนดส่งคืน กรณีส่งคืนสู่ครอบครัว โดยก่อนการส่งมอบเด็กกลับคืนสู่ครอบครัว นักสังคมสงเคราะห์จะติดตามเยี่ยมบ้าน หรือประสานความพร้อมของครอบครัว ส่วนกรณีส่งต่อหน่วยงานอื่น ๆ จะเป็นไปตามข้อตกลงกับหน่วยงานซึ่งจะพิจารณาดำเนินงานเพื่อประโยชน์สูงสุดสำหรับเด็กเป็นสำคัญ

สรุปว่า กระบวนการทำงานช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิต่าง ๆ สงเคราะห์เด็ก พยายามมีการดำเนินงานสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก ที่มีกระบวนการทำงานตามลำดับขั้นตอนของกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ คือ การรับเข้าแรกรับ การประเมินเด็ก การวางแผนบริการ การดำเนินงานช่วยเหลือและการติดตามผล ทั้งนี้เป็นขั้นตอนกระบวนการทำงานที่ช่วยเหลือเด็ก ผู้รับบริการให้ได้รับบริการตามรูปแบบและเป้าหมายของการเลี้ยงดูของมูลนิธิต่าง ๆ ซึ่งมี 3 ลักษณะ คือ เด็กที่อยู่ในหลักเกณฑ์การจัดเป็นบุตรบุญธรรมได้ มูลนิธิต่าง ๆ มุ่งให้การเลี้ยงดูเด็กให้มีความพร้อมในพัฒนาการด้านต่างๆ ตามวัย และจัดหาครอบครัวทดแทนรับไปอุปการะดูแล สำหรับเด็กที่ไม่สามารถจัดให้เป็นบุตรบุญธรรมได้ตามกฎหมาย มูลนิธิต่าง ๆ มุ่งให้การเลี้ยงดูในระยะยาวให้เติบโตในมิติชีวิต

ด้านต่าง ๆ และได้รับการศึกษาจนจบการศึกษาขั้นสูงสุดตามศักยภาพของเด็ก เพื่อเตรียมความพร้อมเด็กที่พ้นการสงเคราะห์ ให้สามารถออกไปดำเนินชีวิตพึ่งพาตนเองได้อย่างเหมาะสมในอนาคต นอกจากนี้ยังมีเด็กบางส่วนที่ได้รับการช่วยเหลือเลี้ยงดูเป็นการชั่วคราวในมูลนิธิฯ ตามความต้องการจำเป็นตามแต่กรณี สำหรับภาพรวมของกระบวนการทำงานช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา อาจสรุปได้ตามแผนภูมิดังนี้

แผนภูมิที่ 7 กระบวนการทำงานช่วยเหลือเด็กมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา



4.1.2 ระบบและกลไกการทำงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

จากการถอดบทเรียนโดยการสนทนากลุ่มกับผู้บริหาร บุคลากรฝ่ายสวัสดิภาพและครูผู้ดูแลเด็กหรือฝ่ายสวัสดิภาพ เพื่อทราบถึงระบบและกลไกการทำงานช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ ด้านนโยบาย ด้านบุคลากรและด้านการบริหารจัดการและทรัพยากร เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ คือ

1) เพื่อให้การสงเคราะห์เด็กกำพร้า โดยการรับเลี้ยงเด็กกำพร้าที่ยากจน และให้การบริการทางด้านที่พัก อาหาร การศึกษา โดยไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา

2) เพื่อจัดหาครอบครัวที่มีความพร้อมที่ต้องการรับเด็กกำพร้าเป็นบุตรบุญธรรมตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม

3) เพื่อให้การศึกษาแก่เด็กกำพร้า ตามสติปัญญาเท่าที่ความสามารถเล่าเรียนได้ เพื่อจะสามารถเลี้ยงชีพตนเองได้ต่อไป

4) เพื่อร่วมมือกับองค์การการกุศลอื่น ๆ ที่ทำงานเกี่ยวกับเด็กเพื่อสาธารณประโยชน์ ผลการถอดบทเรียนทำให้ได้ทบทวนและสรุปประสบการณ์การทำงานช่วยเหลือเด็ก ทำให้พบว่ามูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา มีระบบและกลไกในการทำงานที่เป็นจุดแข็งและอุปสรรคปัญหาหรือจุดที่ควรพัฒนา ในด้านนโยบาย ด้านบุคลากรและด้านการบริหารจัดการและทรัพยากร ดังนี้

1) ด้านนโยบาย

1.1) จุดแข็งของด้านนโยบาย

1.1.1) มีเป้าหมายและเจตนารมณ์ที่ชัดเจนในการช่วยเหลือเด็ก ๆ ให้ได้รับการบริการเลี้ยงดูอย่างเหมาะสมโดยคำนึงถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยมุ่งส่งเสริมพัฒนาชีวิตเด็กในแต่ละช่วงวัยให้เจริญเติบโตในมิติด้านต่าง ๆ เพื่อให้เด็กมีความสุขตามวัย มีคุณภาพชีวิตที่ดี และให้เจริญก้าวหน้ามีอนาคตที่ดี สามารถพึ่งพาตนเองและดำรงชีวิตอยู่ร่วมในสังคมได้ต่อไป

1.1.2) มีทีมหรือคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ เป็นกลไกสำคัญในการทำงานร่วมกันเพื่อวางแผน กำกับ ติดตามการดูแลพัฒนาเด็ก ประกอบด้วย 1) คณะกรรมการมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของมูลนิธิฯ 2) คณะกรรมการบริหารสถานสงเคราะห์มีบทบาทหน้าที่ในการวางแผนงานและติดตามการบริหารจัดการและนำนโยบายสู่ภาคปฏิบัติ 3) ทีมฝ่ายสวัสดิภาพเด็กมีบทบาทหน้าที่ในการวางแผนและติดตามการดำเนินงานเลี้ยงดูเด็กในทุกระดับ โดยเฉพาะการส่งเสริมพัฒนาและความก้าวหน้าของเด็ก รุ่นโต 4) ทีมสหวิชาชีพแผนกเด็กปฐมวัยมีบทบาทหน้าที่ในการวางแผนและพัฒนาการดำเนินงานการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย เพื่อติดตามและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของมูลนิธิฯ

1.1.3) มีการขับเคลื่อนนโยบายของมูลนิธิฯ ลงสู่ภาคปฏิบัติตามเป้าหมายและแผนงานการพัฒนาเด็กของฝ่ายสวัสดิภาพเด็ก และแผนพัฒนาเด็กรายบุคคลที่วางไว้

โดยผู้บริหาร ครูผู้ดูแลเด็กและผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพประสานร่วมมือกัน เพื่อสนับสนุนและดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานและมีการกำกับติดตามดูแลเด็กในแต่ละกลุ่ม

1.1.4) พัฒนาเด็กผู้รับบริการให้ได้รับการเสริมสร้างให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นส่งเสริมด้านการศึกษาให้เด็กได้รับการศึกษาในชั้นสูงสุดตามศักยภาพของเด็ก และการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในชีวิต เพื่อให้เด็กมีทั้งวิชาความรู้คู่คุณธรรม เพื่อเป็นรากฐานในการดำรงชีวิตและพึ่งพาตนเองในอนาคตต่อไป

1.2) อุปสรรคปัญหาหรือจุดที่ควรพัฒนาเกี่ยวกับนโยบาย

1.2.1) การเลี้ยงดูเด็กกลุ่มโตหรือในวัยรุ่นเป็นกลุ่มวัยที่มีความยุ่งยากและท้าทายที่สุดในภารกิจของมูลนิธิฯ ในปัจจุบัน โดยเฉพาะการช่วยเหลือแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กโตที่มีปัญหายุ่งยากซับซ้อน ทั้งนี้โดยธรรมชาติของวัยรุ่นทั่วไปถือเป็นวัยที่ต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ สำหรับเด็กโตบางคนของมูลนิธิฯ อาจประสบปัญหาในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว หรือเกี่ยวเนื่องจากพื้นฐานเบื้องหลังสภาวะปัญหาในชีวิตของเด็กเอง ยังประกอบรวมกับสภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเจริญด้านสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ องค์กรประกอบต่าง ๆ มีส่วนทำให้การอบรมดูแล ชัดเกล้าแก้ไขพฤติกรรมเด็กมีความยากลำบากและท้าทายเพิ่มยิ่งขึ้น

1.2.2) ปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่งยากในการเลี้ยงดูของเด็กในช่วงวัยอื่น ๆ นอกจากในวัยรุ่นแล้ว เด็กในแต่ละช่วงวัยก็ยังคงมีความท้าทายและประสบความยุ่งยากในการดูแลที่แตกต่างกันไป ในกลุ่มเด็กเล็ก (เด็กแรกเกิด-3 ปี) มักเป็นความยุ่งยากเนื่องจากเด็กที่มีพัฒนาการล่าช้าหรือภาวะความเจ็บป่วยที่สืบเนื่องจากรดาไม่ได้ดูแลตนเองอย่างเหมาะสมระหว่างตั้งครรภ์ เช่น เด็กที่คลอดก่อนกำหนด ผลกระทบหรือโรคที่เกิดขึ้นจากรดาไม่ได้ฝากครรภ์ ปัญหาพัฒนาการล่าช้า เด็กที่มีความบกพร่องในด้านต่าง ๆ สำหรับในเด็กกลุ่มปฐมวัย (4-6 ปี) มักเป็นปัญหาด้านความเจ็บป่วย พัฒนาการล่าช้า หรือพฤติกรรมก้าวร้าวที่ส่งผลต่อความปลอดภัยของเด็กอื่น ส่วนในเด็กระดับประถมได้แก่ เด็กบกพร่องทางสติปัญญา สมาธิสั้น พฤติกรรมโกหก ลักขโมย หรือเด็กพิเศษในช่วงวัยต่าง ๆ ซึ่งมูลนิธิฯ จำเป็นต้องให้การช่วยเหลือเป็นพิเศษให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและดูแลติดตามใกล้ชิดกว่าเด็กปกติทั่วไป

1.2.3) ปัญหาเด็กกลุ่มโตส่วนหนึ่งขาดความพร้อมในการกลับคืนสู่สังคมเมื่อพ้นการสงเคราะห์ของมูลนิธิฯ จึงไม่สามารถประกอบอาชีพและพึ่งพาตนเองได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้มักสืบเนื่องจากเด็กกลุ่มโตหรือวัยรุ่นที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากและไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม จึงส่งผลกระทบต่อการศึกษาเล่าเรียนของตัวเอง และเมื่อเด็กอายุครบ 18 ปีบริบูรณ์และประสงค์จะออกไปรับผิดชอบชีวิตของตนเอง เมื่อออกจากมูลนิธิฯ จะประสบปัญหาชีวิตในการดำเนินชีวิตในอนาคต

2) ด้านบุคลากร

2.1) จุดแข็งในด้านของบุคลากร

2.1.1) บุคลากรมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ให้ความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายของมูลนิธิฯ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมในแต่ละแผนก และมีการประสานงานในแผนกฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานดูแลพัฒนาเด็กเป็นไปตามเป้าหมายของมูลนิธิฯ

2.1.2) บุคลากรมีความผูกพันใกล้ชิดกับเด็กและองค์กร ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในมูลนิธิฯ ซึ่งมีส่วนเสริมสร้างการทำงานและการอยู่ร่วมกันในบรรยากาศของบ้านหรือครอบครัว เด็ก ๆ ที่เติบโตในมูลนิธิฯ จึงสัมผัสถึงความเป็นครอบครัวที่ดูแลใกล้ชิด อีกทั้งบุคลากรผู้ร่วมงานเห็นถึงคุณค่าและมีความภาคภูมิใจในภารกิจของการช่วยเหลือเด็ก ๆ ให้เจริญเติบโตก้าวหน้ามีคุณภาพชีวิตและอนาคตที่ดี โดยเด็กส่วนหนึ่งได้รับการจัดเป็นบุตรบุญธรรมมีครอบครัวทดแทนให้การเลี้ยงดูอย่างอบอุ่น และเด็กบางส่วนเติบโตจบการศึกษาและสามารถออกไปพึ่งพาตนเองได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2.1.3) บุคลากรมีอุดมการณ์ในการทำงานเพื่อเด็ก ทำงานด้วยความเสียสละและมีความรับผิดชอบ สู้งานหนัก เนื่องจากการดูแลอบรมเลี้ยงดูเด็กในแต่ละช่วงวัยเป็นงานที่มีความละเอียดอ่อน บุคลากรต้องรับผิดชอบต่อชีวิตของเด็กในกลุ่มซึ่งมีจำนวนมาก ขณะเดียวกันเด็กกำพร้ายังมีลักษณะขาดความรักความอบอุ่น จึงต้องการการดูแลเอาใจใส่อย่างดีจากผู้ดูแลเพื่อชดเชยเติมเต็มความรักและให้ชีวิตใหม่แก่พวกเขา

2.2) อุปสรรคปัญหาในด้านบุคลากร

2.2.1) การขาดแคลนบุคลากรครูผู้ดูแลเด็ก และเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงในบางช่วง เนื่องจากครูผู้ดูแลเด็กของแต่ละกลุ่มมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลเด็กตลอด 24 ชั่วโมงเป็นเสมือนบิดามารดาของเด็ก ซึ่งเป็นงานที่เรียกร้องความเสียสละและจำเป็นต้องมีทักษะในการอบรมเลี้ยงดูและแก้ไขพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม จึงหาครูผู้ดูแลและพี่เลี้ยงที่เปี่ยมด้วยความรักและอุทิศตนเพื่อดูแลเด็กได้ค่อนข้างยาก ในส่วนของเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงเด็กซึ่งต้องใช้บุคลากรจำนวนมากในแต่ละกลุ่มช่วงวัย ซึ่งให้การดูแล 3 ผลัดในแต่ละวันมักประสบปัญหาการเปลี่ยนแปลงผู้ดูแลหรือมีการเข้าออกบ่อย ทำให้มีบุคลากรไม่เพียงพอในการดูแลเด็กในบางช่วง การขาดหรือการเปลี่ยนแปลงครูผู้ดูแลและเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงเด็กบ่อยย่อมส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดูแลและการเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก หรือการให้บริการดูแลได้ไม่ทั่วถึงเนื่องจากเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงเด็กไม่พอเพียง

2.2.2) บุคลากรครูผู้ดูแลเด็กขาดองค์ความรู้เชิงลึกหรือกระบวนการทำงานช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้นในการดูแลเด็กโตวัยรุ่น หรือเด็กในช่วงวัยอื่น ๆ ที่มีปัญหาพฤติกรรมหรือความยุ่งยากซับซ้อนในการดูแล การขาดทักษะและ

องค์ความรู้ที่เหมาะสม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็ก และส่งผลต่อขวัญกำลังใจ เนื่องจากความท้อแท้เหนื่อยหน่ายต่อปัญหาและพฤติกรรมของเด็กที่ไม่อาจแก้ไขได้

2.2.3) ขาดความต่อเนื่องในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร สาเหตุอาจเนื่องจากภาระงานของบุคลากรในการดูแลเด็กทำให้จัดเวลาสำหรับการอบรมได้ยาก การขาดแผนงานในการอบรมพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน การจัดฝึกอบรมที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของบุคลากรแต่ละแผนก ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลต่อความสามารถหรือประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในระยะยาว นอกจากการขาดความต่อเนื่องในการฝึกอบรมแล้ว ยังรวมถึงการขาดกระบวนการในการเสริมสร้างพลังแก่บุคลากรผู้ดูแลเด็กอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง ซึ่งการที่บุคลากรต้องเผชิญหน้ากับผู้รับบริการที่มีภาวะปัญหาต่าง ๆ หรือการดูแลเด็กที่ตื้อชนจำนวนมาก หรือการช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยาก ทำให้บุคลากรอาจเหนื่อยล้าและมีผลต่อการทำงาน

3) ด้านการบริหารจัดการและทรัพยากร

3.1) จุดแข็ง ในด้านการบริหารจัดการ

3.1.1) มีกระบวนการขั้นแรกรับหรือคุ้มครองสวัสดิภาพที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองช่วยแก้ปัญหาของเด็กและครอบครัวผู้มารับบริการให้ได้รับการคลี่คลายปัญหาโดยมูลนิธิฯ มีแนวทางช่วยเหลือหรือทางออกที่เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพแก่ผู้รับบริการ โดยนักสังคมสงเคราะห์จะทำหน้าที่คัดกรองความต้องการจำเป็นของผู้มารับบริการ หากความต้องการจำเป็นสอดคล้องกับภารกิจของมูลนิธิฯ จะให้ความช่วยเหลือตามลำดับขั้นตอน แต่หากไม่สอดคล้องจะให้คำแนะนำหรือการประสานส่งต่อไปยังเครือข่าย อาทิ บ้านพักเด็กและครอบครัวสถานสงเคราะห์ของภาครัฐหรือเอกชนอื่น ๆ ที่ให้บริการตามปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ

3.1.2) มีระบบการบริการเลี้ยงดูเด็กที่ครอบคลุมในทุกช่วงวัยตั้งแต่ทารกแรกเกิดจนถึงวัยรุ่น ทำให้การดูแลเลี้ยงดูมีความต่อเนื่อง ทั้งนี้โดยฝ่ายสวัสดิภาพเด็กจะมีการวางแผนพัฒนาเด็กรายบุคคล ซึ่งเป็นการวางเป้าหมายในการให้การช่วยเหลือดูแลอย่างครอบคลุมในทุกมิติชีวิตของเด็กแต่ละคน รวมถึงการให้ความสำคัญและดูแลแก่เด็กที่มีปัญหาด้านสุขภาพ หรือเด็กพิเศษที่มีความบกพร่องในด้านต่าง ๆ เช่น เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา เด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน จะต้องมีการวางแผนดูแลให้เหมาะสมตามลักษณะและปัญหาของเด็ก

3.1.3) มีระบบการเลี้ยงดูเด็กเล็กตั้งแต่วัยแรกเกิด - 3 ขวบ ที่มีมาตรฐานในการเลี้ยงดู เนื่องจากมูลนิธิฯ ตระหนักว่าเด็กเล็กเป็นช่วงวัยรากฐานสำคัญของการพัฒนาสู่ออนาคต จึงมุ่งบริหารจัดการให้มีทีมงานทั้งครูและพี่เลี้ยงที่มีความรักและเอาใจใส่ แบ่งการทำงานเป็น 3 ผลัด และให้การดูแลเด็กอย่างใกล้ชิด เป็นต้น โภชนาการ, สถานที่สะอาดและปลอดภัย, การดูแลระบบขับถ่าย, การดูแลความสะอาด, การดูแลสุขภาพอนามัย นอกจากนี้ยังบริหารจัดการให้มีบุคลากรวิชาชีพเข้ามาดูแลตามบทบาทที่เกี่ยวข้องได้แก่ ครูดูแลสอนพัฒนาการ พยาบาลวิชาชีพ นักสังคม

สงเคราะห์ แผนกบุตรบุญธรรม เพื่อร่วมกันวางรากฐานชีวิตให้แก่เด็ก ตั้งแต่ในขั้นแรกๆ การเลี้ยงดู ตามกิจวัตรประจำวัน การดูแลสุขภาพอนามัย การประเมินและส่งเสริมพัฒนาการ รวมถึงการเตรียม ความพร้อมสำหรับเด็กที่ได้รับการจัดเป็นบุตรบุญธรรม

3.1.4) มูลนิธิฯ ดำเนินภารกิจมาเป็นระยะเวลายาวนาน พร้อมกับมีการ ปรับปรุงพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปัจจุบันมูลนิธิฯ ได้รับการยอมรับ และการสนับสนุนจากผู้มีอุปการะคุณและองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ และมีเครือข่าย ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเลี้ยงดูพัฒนาเด็ก อาทิ การบริจาคสนับสนุนด้าน งบประมาณ การเป็นอาสาสมัครช่วยงานมูลนิธิฯ การประสานความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ในการ ดูแลและแก้ไขปัญหาเด็ก และงานด้านบุตรบุญธรรมซึ่งช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ ได้

3.2) อุปสรรคปัญหาในด้านการบริหารจัดการและทรัพยากร

3.2.1) ขาดกระบวนการทำงานแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก โดยเฉพาะเด็กที่มี ปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินงานขาดหลักประกันของ ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็ก ซึ่งการปล่อยหรือละเลยให้ปัญหาพฤติกรรมที่สำคัญของ เด็กในแต่ละช่วงวัยผ่านไปโดยไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม มักส่งผลเสียต่อพัฒนาการของเด็ก ด้านต่าง ๆ หรือต่อชีวิตในอนาคตของเด็ก

3.2.2) ขาดระบบการดูแลเด็กรุ่งนโตที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยสาเหตุ อาจพิจารณาได้จากหลายสาเหตุปัจจัย อาทิ การขาดกระบวนการดูแลเลี้ยงดูเด็กที่สอดคล้อง เหมาะสมกับธรรมชาติและพัฒนาการของวัยรุ่งน การขาดการวางแผนพัฒนาเด็กรายบุคคลที่เหมาะสม ครูผู้ดูแลมีหน้าที่หลายด้านและมีผลกระทบต่อภารกิจหลักในการดูแลเด็ก ครูขาดทักษะและองค์ ความรู้ในการดูแลและแก้ไขพฤติกรรมเด็กวัยรุ่งน เป็นต้น มูลนิธิฯ จึงควรพิจารณาทบทวนและ พัฒนาระบบ กระบวนการดูแลเด็กรุ่งนโตให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3.2.3) ยังขาดการพัฒนากระบวนการทำงานแบบทีมสหวิชาชีพอย่างมี ประสิทธิภาพ เพื่อทำงานร่วมกันในการมุ่งช่วยเหลือดูแลและแก้ไขปัญหาของเด็กร่วมกันอย่างมีระบบ และเป็นกระบวนการ ซึ่งจะต้องมีทักษะในการติดต่อประสานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อเป้าหมายที่มี ร่วมกัน ทั้งนี้บุคลากรอาจเคยชินกับรูปแบบการดำเนินงานดูแลเด็กที่ปฏิบัติมาในอดีต และไม่คุ้นชิน กับการประชุมและประสานงานร่วมกันโดยมีมาตรฐานการทำงานแบบสหวิชาชีพ

การถอดบทเรียนการทำงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ทำให้พบว่า

1) กระบวนการทำงานช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ได้ดำเนินงานเป็นขั้นตอนตาม กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ได้แก่ การรับเข้าแรกรับ การประเมินเด็ก การวางแผน การดำเนินงานช่วยเหลือและการติดตามผล 2) ระบบและกลไกในการทำงานของมูลนิธิฯ ในด้าน

นโยบาย ด้านบุคลากรและด้านการบริหารจัดการและทรัพยากร ทำให้ทราบถึงจุดแข็งและอุปสรรค ปัญหาหรือจุดที่ควรพัฒนาในการทำงานของมูลนิธิฯ โดยการถอดบทเรียนการทำงานของมูลนิธิฯ ทำให้เห็นถึงสาเหตุปัจจัยที่มีผลต่อสภาพการณ์ความจริงในปัจจุบัน และเป็นการค้นพบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของมูลนิธิฯ ซึ่งนำไปสู่การแก้ไขพัฒนาการดำเนินงานของมูลนิธิฯ ให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายในการช่วยเหลือเลี้ยงดูเด็กกำพร้าและเด็กที่ถูกทอดทิ้งของมูลนิธิฯ ซึ่งให้การดูแลเด็กตั้งแต่แรกเกิดจนเติบโตเป็นวัยรุ่นซึ่งเป็นภารกิจการเลี้ยงดูเด็กในหลากหลายช่วงวัย ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการช่วยเหลือเลี้ยงดู 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) เด็กที่สามารถดำเนินการจัดเป็นบุตรบุญธรรม อายุไม่เกิน 6 ปี 2) เด็กที่ไม่สามารถจัดเป็นบุตรบุญธรรม จะให้การเลี้ยงดูให้เติบโตในระยะยาวได้รับการศึกษาสูงสุดตามศักยภาพและออกจากมูลนิธิฯ ไปประกอบอาชีพพึ่งพาตนเองต่อไป 3) เด็กที่ให้การดูแลชั่วคราวตามแต่กรณี

บทสรุปปัญหาและความต้องการของมูลนิธิฯ

จากการถอดบทเรียนการทำงานช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พิษยาที่ผ่านมาได้ช่วย ทบทวนและสรุปบทเรียนการทำงานของมูลนิธิฯ และนำไปสู่การสรุปภาพรวมของปัญหาและความต้องการของมูลนิธิฯ ได้ว่า ในปัจจุบันปัญหาและความท้าทายสำคัญในการดำเนินงานของมูลนิธิฯ คือ การช่วยเหลือแก้ไขปรับความประพฤติของเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนในช่วงวัยต่าง ๆ โดยเฉพาะในวัยรุ่น ปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่งยากซับซ้อนได้สร้างความกังวลใจให้กับครูผู้ดูแลและผู้บริหาร เพราะปัญหาพฤติกรรมของเด็กมักส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิต ต่อพัฒนาการของเด็ก ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการศึกษาเล่าเรียน ซึ่งจะกลายเป็นปัญหาลูกโซ่ต่อไปในอนาคต ปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนของเด็กอาจเกิดได้จากองค์ประกอบต่าง ๆ อาทิ สภาพแวดล้อมของสังคม ปัญหา การปรับตัวของเด็กเอง และรวมถึงเบื้องหลังชีวิตของเด็ก เนื่องจากเด็กผู้รับบริการเป็นผู้ประสบภาวะ ปัญหา และสถานการณ์ชีวิตของเด็กมักก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อพัฒนาการตามวัย ในด้าน ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และกลายเป็นปัญหาพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นกับบริบทชีวิตของเด็กแต่ละ บุคคลและตามแต่ละช่วงวัย อาทิ ความบกพร่องทางสติปัญญา อารมณ์ไม่มั่นคง ก้าวร้าว ดื้อดึง โทก หลก โขมย ละเมิดกฏเกณฑ์กติกาต่าง ๆ ความเสี่ยงทางเพศ ซึ่งเป็นปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่งยากซับซ้อน กว่าเด็กทั่วไป

ผู้บริหารและครูผู้ดูแลเด็กได้พบเห็นถึงปัญหาในการทำงานช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็ก ที่ยุ่งยากซับซ้อน ความยากลำบากในการช่วยเหลือหรือไม่บรรลุผลสำเร็จในการแก้ไขปรับพฤติกรรม ซึ่งปัญหาพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างเหมาะสมอาจยิ่งพอกพูน สร้างปัญหายุ่งยากขึ้นในช่วงวัยต่อไป ขณะเดียวกันพบว่าในการทำงานช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิฯ ที่ผ่านมา บุคลากรยังขาดองค์ความรู้และเทคนิคเครื่องมือในการทำงานบริการสังคมที่มีความซับซ้อน ขาดกระบวนการบริหารจัดการหรือการทำงานแก้ปัญหาปรับพฤติกรรมเด็กในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อน

อย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐานการทำงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งส่งผลโดยตรงทำให้เด็กผู้รับบริการในมูลนิธิฯ หลายกรณีไม่สามารถได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนให้สำเร็จ ลุล่วง โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กโตที่เป็นวัยรุ่น ซึ่งส่งผลให้เด็กเหล่านี้ขาดความพร้อมในการกลับคืนสู่สังคมหรือเมื่อพ้นการสงเคราะห์ออกไปอาจประสบปัญหาชีวิตหรือก่อปัญหาสังคมได้

ดังนั้น มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา จึงเห็นความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการ หรือยกระดับการทำงานแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ มีมาตรฐาน โดยมุ่งพัฒนาระบบการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิฯ โดยหัวใจสำคัญคือการพัฒนาให้มีผู้จัดการรายกรณีทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในการให้บริการช่วยเหลือ แก้ไขปรับปัญหาพฤติกรรมเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อน โดยทำหน้าที่ประเมินสถานการณ์ วางแผนบริการ ประสานทีมสหวิชาชีพหรือแหล่งทรัพยากร ดำเนินการช่วยเหลือ ติดตามประเมินผล เพื่อช่วยให้เด็กสามารถคลี่คลายปัญหาของตนได้ การพัฒนาการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็กพัทยา จึงถือเป็นหลักประกันความสำเร็จของการดำเนินงานแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็ก และช่วยพิทักษ์สิทธิให้แก่เด็กได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

4.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี

ในการพัฒนาการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก มีการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณีเป็นส่วนสำคัญของแผนงานพัฒนาระบบการจัดการรายกรณี ซึ่งได้ดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

1) นำบทสรุปปัญหาและความต้องการ มาวิเคราะห์วางแผนและการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม

1.1) ผู้วิจัยนำบทสรุปปัญหาและความต้องการของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาที่ได้จากการถอดบทเรียนการทำงานช่วยเหลือเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาที่ผ่านมา มาดำเนินการวิเคราะห์ วางแผนและกำหนดวิธีการแก้ไขพัฒนาการทำงานแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก หรือพัฒนาระบบการช่วยเหลือเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา โดยกำหนดเป็น (ร่าง) แผนงานพัฒนาระบบการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาขึ้น และนำเสนอให้แก่ผู้ร่วมวิจัยได้ทราบและเข้าใจถึงเป้าหมายวัตถุประสงค์และขั้นตอนการดำเนินงานของแผนงานพัฒนาระบบการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิฯ รวมถึงให้ผู้ร่วมวิจัยได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.2) เสริมสร้างวิสัยทัศน์ร่วมขององค์กร ในระหว่างการรับทราบและมีส่วนร่วมในการพัฒนา (ร่าง) แผนงานพัฒนาระบบการจัดการรายกรณี ผู้วิจัยได้ประชุมพูดคุยกับผู้ร่วมวิจัย เพื่อสร้างความตระหนักและเสริมสร้างวิสัยทัศน์ร่วมของผู้มีส่วนร่วมปฏิบัติงานพัฒนา แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก เพื่อหลอมรวมให้บุคลากรเห็นคุณค่า และมีวิสัยทัศน์ร่วมกันยกระดับพัฒนา

กระบวนการทำงานช่วยเหลือเด็กให้มีมาตรฐานการทำงานในทิศทางเดียวกัน เพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายและเจตนารมณ์การช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิฯ

2) กำหนดแผนงานพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณี

ผู้วิจัยได้สรุปและกำหนดแผนงานพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิฯ โดยกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

2.1) การคัดเลือกผู้จัดการรายกรณี

ผู้จัดการรายกรณี เป็นผู้ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในการให้บริการให้ความช่วยเหลือพัฒนา แก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา โดยดำเนินงานตามกระบวนการของการจัดการรายกรณี ซึ่งทำหน้าที่ประเมินสถานการณ์ วางแผนบริการประสานทีมสหวิชาชีพหรือแหล่งทรัพยากร ดำเนินการช่วยเหลือ ติดตามประเมินผล เพื่อช่วยให้เด็กสามารถคลี่คลายปัญหาของตนได้

ในการคัดเลือกผู้จัดการรายกรณี ผู้ร่วมวิจัยได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายครูผู้ดูแลเด็ก และฝ่ายบุคลากรวิชาชีพ ได้ประชุมร่วมกันเพื่อคัดเลือกผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา จำนวน 3 คน โดยได้พิจารณาคัดเลือกตามหลักเกณฑ์ที่ได้ร่วมกันกำหนด ดังนี้

- (1) มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นพื้นฐานในการทำงานจัดการรายกรณี
- (2) มีประสบการณ์ในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กอย่างน้อย 5 ปี
- (3) มีความสามารถทำงานเป็นทีม สื่อสาร ประสานงาน ติดตามทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- (4) มีความสามารถวิเคราะห์เชิงลึกในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อน
- (5) ได้รับเห็นชอบหรือมอบหมายหน้าที่จากผู้บริหารให้ปฏิบัติงานผู้จัดการรายกรณี โดยสามารถบริหารจัดการสรรเวลาในการทำงานที่ผู้จัดการรายกรณีตามกระบวนการจัดการรายกรณี

2.2) การกำหนดจำนวนผู้จัดการรายกรณีต่อกรณีเด็ก

กำหนดกลุ่มเป้าหมายของเด็กผู้รับการช่วยเหลือจากกระบวนการจัดการรายกรณี ตามโครงสร้างการดูแลเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ได้แก่

- | | | |
|--------------------|------------------|---------------------------------------------|
| 1. กลุ่มเด็กปฐมวัย | อายุ 3-6 ปี | ผู้จัดการรายกรณี 1 คน เป็นเจ้าภาพ 1 รายกรณี |
| 2. กลุ่มเด็กประถม | อายุ 7-12 ปี | ผู้จัดการรายกรณี 1 คน เป็นเจ้าภาพ 1 รายกรณี |
| 3. กลุ่มเด็กโต | อายุ 13 ปีขึ้นไป | ผู้จัดการรายกรณี 1 คน เป็นเจ้าภาพ 1 รายกรณี |

โดยให้เด็กแต่ละกลุ่ม มีผู้จัดการรายกรณีกลุ่มละ 1 คน รับผิดชอบเด็ก 1 รายกรณี ซึ่งเป็นเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนสมควรได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขโดยกระบวนการจัดการรายกรณี

2.3) การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี

ผู้วิจัยได้วางแผนการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี จำนวน 2 ครั้ง เพื่อพัฒนาผู้มีส่วนรวมในการปฏิบัติงานแก้ไข ปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิ ได้แก่ ผู้บริหารมูลนิธิ ฝ่ายบุคลากรวิชาชีพคือ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา พยาบาลวิชาชีพ และฝ่ายครูผู้ดูแลเด็ก รวมทั้งสิ้น 9 คน การอบรมเชิงปฏิบัติการนี้เป็นการพัฒนาการบริหารจัดการ หรือยกระดับการทำงาน แก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้รับการเสริมสร้างการทำงานตามมาตรฐานวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ โดยใช้กระบวนการจัดการรายกรณี ซึ่งเป็นการบริหารจัดการในงานบริการสังคมที่มีความซับซ้อน โดยมุ่งเสริมสร้างผู้จัดการรายกรณี ให้มีองค์ความรู้ ทักษะและเครื่องมือในการจัดการรายกรณี เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าภาพในการทำงานช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็กที่มีความซับซ้อนอย่างเป็นระบบและตามขั้นตอนกระบวนการ

โดยการเตรียมจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อหลัก และรูปแบบกระบวนการอบรมให้สอดคล้องตรงกับองค์ความรู้การจัดการรายกรณี จากนั้นได้ติดต่อผู้เชี่ยวชาญการจัดการรายกรณีมาเป็นวิทยากรให้การอบรมตามกำหนดการของการอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณี

การอบรมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 1 หัวข้อหลัก “แนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี” โดยใช้รูปแบบและกระบวนการอบรม ได้แก่ กิจกรรมศิลปะบำบัด และการบรรยายให้ความรู้

การอบรมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 2 หัวข้อหลัก “เครื่องมือในการจัดการรายกรณีและการนำกระบวนการจัดการรายกรณีสู่การปฏิบัติ” โดยใช้รูปแบบและกระบวนการอบรม ได้แก่ การบรรยายให้ความรู้ การศึกษากรณีศึกษา การนิเทศเพื่อนำกระบวนการจัดการรายกรณีสู่ภาคปฏิบัติ

2.3.1) การอบรมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 1 หัวข้อ “แนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- (1) เสริมพลังแก่บุคลากรผู้ทำงานช่วยเหลือพัฒนาเด็ก
- (2) เพื่อศึกษาแนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี

1) การอบรมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 1 หัวข้อ “แนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี” ในภาคเช้า ระหว่างเวลา 9.00-12.00 เพื่อเสริมพลังแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานพัฒนา แก้ไข ปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ได้ร่วมกันทำกิจกรรม

“ศิลปะบำบัด” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ช่วยให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญ ด้านศิลปะบำบัด จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ศิลปะบำบัด ซึ่งได้แก่ การวาดรูป งานปั้น การเคลื่อนไหวร่างกาย ดนตรี เป็นต้น โดยการใช้ศิลปะมีจุดประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้เข้าใจและเข้าถึงตัวตนของเรา หรือเพื่อสะท้อนให้ค้นพบตนเอง รวมถึงสภาพปัญหาที่อาจเกิดขึ้นของตน เมื่อคนเราเข้าใจตนเองและรู้เท่าทันสภาพของตน จะนำไปสู่การดูแลเยียวยาตนเองอย่างเหมาะสมหรือเกิดการพัฒนาจิตใจ โดยเฉพาะในฐานะผู้ทำงานช่วยเหลือเด็ก อาจประสบความยุ่งยากหรือปัญหาต่าง ๆ ของเด็ก ซึ่งอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับผลกระทบหรือเกิดความเครียดสะสม หรือภาวะเหนื่อยล้าจากงาน และในทางกลับกันการรู้เท่าทันสภาพจิตใจและพฤติกรรมของตนเองสามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานระวังป้องกันไม่ปฏิบัติสิ่งที่จะเกิดผลกระทบต่อเด็กที่ดูแล

วิทยากรให้ผู้เข้าร่วมอบรมทำ Workshop ร่วมกันโดยให้ผู้ร่วมอบรมวาดภาพและระบายสีลงบนกระดาษวาดภาพขนาด A4 ตามจินตนาการของแต่ละคน ประมาณ 20 นาที เมื่อเสร็จสิ้นแล้วให้แต่ละคนได้นำเสนอชื่อภาพ ความหมาย รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองเกี่ยวกับรูปภาพที่วาดขึ้น โดยตระหนักว่าความสำคัญอยู่ที่กระบวนการระหว่างการวาดภาพ ไม่ใช่ผลงานที่วาดออกมา หลังจากนั้นวิทยากรได้วิเคราะห์และตีความศิลปะ ถึงความหมายและคุณลักษณะซ่อนอยู่เบื้องหลังของการวาดภาพ โดยเชื่อมโยงถึงประสบการณ์ภายใน อารมณ์ความรู้สึกของแต่ละคน

ผลการทำกิจกรรม “ศิลปะบำบัด” ช่วยเสริมสร้างให้ผู้ร่วมอบรมได้เรียนรู้จักตนเองและสามารถใช้ศิลปะบำบัดเพื่อวิเคราะห์สภาวะอารมณ์ของตนเอง ทำให้เข้าใจความรู้สึกและค้นพบตัวตนของเรา ทำให้สามารถบ่งบอกถึงสภาพจิตใจ บุคลิก พฤติกรรม หรือปมปัญหาที่อาจค้างคาในจิตใจ ซึ่งนำไปสู่การเอาใจใส่ดูแลตนเองอย่างเหมาะสมต่อไป การศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับศิลปะบำบัดยังสามารถเป็นทักษะความรู้ที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้กิจกรรมศิลปะบำบัดไปใช้ ในการช่วยเหลือดูแลเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาได้สำรวจวิเคราะห์ตนเอง ค้นพบเห็นความรู้สึกนึกคิด อารมณ์หรือพฤติกรรมของเด็กได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการใช้ศิลปะบำบัดจึงจำเป็นที่ผู้ทำงานกับเด็กต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินทางด้านจิตวิทยาาร่วมด้วย เพื่อวิเคราะห์ตีความหมายได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2) การอบรมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 1 “แนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี” ในภาคบ่าย เวลา 13.00-16.00 น. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี โดยผู้เชี่ยวชาญจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้เป็นวิทยากรให้การอบรมแก่ผู้เข้าร่วมงานการอบรม การจัดการรายกรณี (Case Management) เป็นระบบบริการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการที่มีความซับซ้อน หรือกระบวนการจัดการช่วยแก้ปัญหาที่ให้

เด็กผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด เนื่องจากเป็นระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน โดยเริ่มตั้งแต่การประเมิน วางแผน ดำเนินการ ประสานงาน การติดตามกำกับงาน ช่วยให้ประเมินทางเลือกที่จะช่วยเหลือเด็กผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม การจัดการรายกรณีจึงเป็นกระบวนการที่มีประสิทธิภาพซึ่งเป็นประโยชน์ยิ่ง สามารถนำมาพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานช่วยเหลือปรับความประพฤติเด็ก ในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อนของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

วิทยากรได้ให้บทสรุปความหมายของการจัดการรายกรณีว่า เป็นการจัดการบริการสังคมที่ครอบคลุมปัญหาและความต้องการทุกมิติอย่างต่อเนื่องโดยมีผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ทำหน้าที่ร่วมกับทีมสหวิชาชีพและผู้ใช้บริการในการประเมิน วางแผนออกแบบ ชุดบริการ ประสานเชื่อมโยงแหล่งทรัพยากร การติดตามประเมินผล พิทักษ์สิทธิ์ เพื่อให้เด็กผู้ใช้บริการได้เข้าถึงบริการที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการ เกิดการแก้ไขปัญหาหรือคลี่คลายปัญหาที่ซับซ้อนได้และนำสู่การพึ่งพาตนเองและคุณภาพชีวิตที่ดีของเด็กผู้ใช้บริการ

การจัดการรายกรณีเป็นกระบวนการทำงานที่มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาควรนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็ก เนื่องจากการจัดการรายกรณีมีเป้าหมายสำคัญ คือ

(1) เชื่อมโยงเด็กผู้ใช้บริการเข้าสู่ระบบการให้บริการ ทรัพยากรและโอกาสเข้าถึงทรัพยากร โดยการเสริมสร้างความสามารถในการใช้บริการสังคมและการสนับสนุนทางสังคมต่าง ๆ

(2) เสริมพลังอำนาจ เพิ่มพูนทักษะการแก้ไขปัญหา และกลไกการจัดการกับปัญหาของเด็กผู้ใช้บริการ

(3) พิทักษ์และสนับสนุนการจัดระบบบริการที่มีประสิทธิภาพด้านการจัดสรรทรัพยากรและบริการแก่เด็กผู้ใช้บริการ

(4) การปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของระบบในการให้บริการ ตลอดจนการปรับปรุงนโยบายสวัสดิการสังคม

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการรายกรณี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาควรต้องตระหนักในการพัฒนาการทำงานด้านเด็ก ดังนี้

(1) ความต่อเนื่อง (Continuum) ต้องมีความต่อเนื่องของการช่วยเหลือหรือระบบบริการ ระบบการช่วยเหลือนี้เป็นการป้องกันหรือเป็นการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และควรช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบการป้องกันได้ในอนาคต เพื่อเป็นการช่วยเหลือต่อเนื่องจนเด็กสามารถช่วยเหลือตนเองได้

(2) กระบวนการดูแล (Process of Care) มีกระบวนการดูแลเด็ก ผู้รับบริการ หรือเด็กที่ประสบภาวะปัญหาหรือกลุ่มเสี่ยง โดยมีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้บริการแก่เด็กอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานในการดูแลเด็กที่ดี

(3) ความน่าเชื่อถือและความรับผิดชอบ (Accountability) มีความน่าเชื่อถือและความรับผิดชอบ เช่น มีการจัดบันทึกที่ได้ให้ความคิดเห็นหรือความช่วยเหลือไป ระบบมีการกำกับติดตามและประเมินการทำงานของระบบผู้ให้บริการอื่น ๆ

ในการพัฒนาการดำเนินงานช่วยเหลือแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กในกรณี ที่ยุ่งยากซับซ้อนของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา โดยอาศัยระบบและหลักการการจัดการรายกรณีมาใช้ ซึ่งมีผู้จัดการรายกรณีเป็นเจ้าภาพรับผิดชอบ และจะต้องมีการดำเนินงานตามขั้นตอนกระบวนการจัดการรายกรณี 7 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 การรับทราบ คัดกรองสถานการณ์ปัญหาพฤติกรรมเด็ก / สืบค้นข้อเท็จจริง (Intake Process / Fact finding) เป็นการพิจารณาถึงหลักการทำงานและวิธีการสืบค้นข้อมูลเบื้องต้น แสวงหาข้อมูลที่เป็นสาระของปัญหา เพื่อทราบสถานการณ์ปัญหาของเด็ก โดยแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นอย่างรอบด้านเกี่ยวกับสถานการณ์ปัญหา อาทิ ข้อมูลรายละเอียด สถานการณ์ผลกระทบต่อเด็ก และจัดหาผู้จัดการรายกรณีสำหรับเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อน โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพ การค้นหาข้อเท็จจริง การสัมภาษณ์ การสังเกต การให้คำปรึกษาเบื้องต้น การเสริมพลัง

ขั้นที่ 2 การประเมินสถานะเด็ก (Assessment) เป็นการประมวลรวมปัญหาสถานการณ์ สาเหตุและผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับเด็กเพื่อระบุปัญหาของเด็ก เข้าใจสภาพองค์รวมของปัญหา โดยมีการประเมินอย่างเป็นระบบ โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ การประเมินกาย-จิต-สังคม (Bio-Psycho-Social Assessment) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การประเมินศักยภาพของเด็ก การประเมินความต้องการของเด็ก (Needs Assessment) การประเมินแหล่งทรัพยากร

ขั้นที่ 3 การจัดทำแผนการบริการ (Care Planning) เป็นการนำผลการประเมินสถานะมาวิเคราะห์วินิจฉัย และกำหนดเป้าหมายการช่วยเหลือ การวางแผนบริการเพื่อนำสู่การแก้ไขปัญหาในระยะสั้น ระยะยาว โดยกำหนดทางเลือกหรือวิธีให้บริการที่เหมาะสม มีการประสานแหล่งทรัพยากร เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กตามกรณี โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ แผนชีวิต (Life plan) แผนพันธะสัญญา (Contract Plan) ซึ่งอาจแบ่งเป็นแผนระยะสั้น แผนระยะยาว รวมถึงแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan)

ขั้นที่ 4 การดำเนินการตามแผน (Implementation) เป็นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้ ตามที่ตกลงระหว่างเด็กและทีมสหวิชาชีพ โดยมีการดำเนินการบริการอย่างต่อเนื่อง ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดโปรแกรมช่วยเหลือเด็ก การประสานงานกับแหล่งทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง การส่งต่อ การพิทักษ์สิทธิ์

ขั้นที่ 5 การติดตาม ประเมินผล (Monitoring) เป็นการติดตามผลการดำเนินการตามแผนงานช่วยเหลือ แก้ไข ปรับพฤติกรรมหรือแผนพัฒนาเด็กรายบุคคลที่ได้กำหนดไว้ เพื่อติดตามประเมินประสิทธิภาพของแผนงาน หรือการตอบสนองการบริการของเด็ก เพื่อกำกับติดตามปรับปรุงแผนบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสังเกต การนิเทศงาน การติดตามประเมินผล

ขั้นที่ 6 การทบทวนและประเมินสถานะซ้ำ (Reassessment) ในการกำกับ ติดตามผลตามแผนบริการช่วยเหลือ แก้ไข ปรับพฤติกรรมเด็กที่กำหนดไว้ หากสถานการณ์ของเด็กเปลี่ยนไป หรือไม่บรรลุผลตามที่วางแผนไว้ ทีมสหวิชาชีพควรร่วมกันพัฒนาวิธีการที่เหมาะสมหรือปรับปรุงวิธีการ รูปแบบความช่วยเหลือให้มีประสิทธิภาพกว่าเดิม โดยใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ การทบทวนและประเมินสถานะซ้ำ และในการปรับพฤติกรรม

ขั้นที่ 7 การยุติการบริการ (Disengagement) เมื่อกระบวนการที่ดำเนินงานเป็นไปตามแผน เกิดการแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก นำความเปลี่ยนแปลงที่ดีแก่เด็ก สามารถพัฒนาตามวัย หรือแก้ไขพฤติกรรมได้ตามเป้าหมาย เด็กสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมั่นคงปลอดภัย หรืออาจยุติการให้บริการเนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ โดยใช้ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ผลจากการอบรมทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด หลักการจัดการรายกรณี ได้เรียนรู้ถึงขั้นตอนกระบวนการจัดการรายกรณี และการนำแนวคิดและกระบวนการจัดการกรณีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานช่วยเหลือ ปรับความประพฤติเด็ก ในกรณี ที่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีผู้จัดการรายกรณีเป็นเจ้าภาพ ซึ่งมีการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ ทำให้เด็กผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานร่วมกันตามลำดับขั้นตอนตั้งแต่การประเมิน วางแผน ดำเนินการ ประสานงาน การติดตามกำกับงาน และการประเมินทางเลือกบริการที่เหมาะสม ตอบสนองความต้องการของเด็กผู้รับบริการ ทำให้เกิดบริการที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็ก

3.2) การอบรมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 2 หัวข้อ “เครื่องมือในการจัดการรายกรณีและการนำกระบวนการจัดการรายกรณีสู่การปฏิบัติ” (ระยะเวลา 1 วัน) มีเป้าหมายวัตถุประสงค์การอบรม

- (1) เพื่อศึกษาเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณี
- (2) เพื่อศึกษากรณีศึกษาและการนำกระบวนการจัดการรายกรณีสู่ภาคปฏิบัติ

3.2.1) การอบรมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 2 หัวข้อ “เครื่องมือในการจัดการรายกรณี และการนำกระบวนการจัดการรายกรณีสู่การปฏิบัติ” ในภาคเช้า ระหว่างเวลา 9.00-12.00 น. วิทยากรได้ให้การอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์ ซึ่งจะนำมาใช้ในการจัดการรายกรณี โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญการจัดการรายกรณี

ในการจัดการรายกรณีให้บรรลุความสำเร็จในการจัดการภารกิจ จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่เหมาะสม เนื่องจากเครื่องมือจะช่วยให้ในการรวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลหรือติดตามสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงอันเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อดำเนินงานช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวคิดทฤษฎีและค่านิยมในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ประเภทของเครื่องมือในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์มีหลากหลายประเภท อาทิ 1) เครื่องมือที่เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง 2) เครื่องมือแบบตัววัด 3) เครื่องมือแบบสังเกต 4) เครื่องมือแบบสัญลักษณ์ 5) เครื่องมือที่เป็นทักษะในการปฏิบัติงาน เช่น การฟังอย่างลึกซึ้ง การถาม การสะท้อนความรู้สึก 6) เครื่องมือที่เป็นมาตรฐาน หรือแนวทางการปฏิบัติงาน ในการดำเนินงานจัดการรายกรณี ผู้จัดการรายกรณีต้องมีความรู้ความเข้าใจเครื่องมือประเภทต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ แต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสมตามแต่ละขั้นตอนของกระบวนการจัดการรายกรณี ให้ตรงตามจุดประสงค์ในการใช้ เช่น เครื่องมือแบบสัญลักษณ์ช่วยสรุปทำให้เห็นภาพรวม มีความสะดวกรวดเร็ว เครื่องมือแบบตัววัดจะช่วยในการประเมินสถานะต่าง ๆ เช่น การวัดประเมินทางจิตวิทยา เครื่องมือที่เป็นทักษะ เช่น การสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและเด็กผู้รับบริการ ผู้จัดการรายกรณีต้องเลือกใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่เหมาะสมตามสถานการณ์

ในการอบรมครั้งนี้วิทยากรนำเสนอเครื่องมือที่เป็นสัญลักษณ์ ที่เป็นเครื่องมือสำคัญที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ แผนผังครอบครัว (Genogram) แผนผังนิเวศน์ (Ecological Mapping) แผนผังลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Timeline) รวมถึงการรู้จักใช้แบบประเมินต่าง ๆ ในกระบวนการจัดการรายกรณีเด็ก เช่น แบบการค้นหาข้อเท็จจริง แบบประเมิน แบบการวางแผน แบบการรายงานความก้าวหน้า แบบส่งต่อ แบบสังเกต เป็นต้น

(1) แผนผังครอบครัวหรือสาแหรกครอบครัว (Genogram or Family tree) แผนผังครอบครัวจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลหลายด้าน เหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ในช่วงชีวิต หรือแม้แต่สัตว์เลี้ยง หรือสิ่งสำคัญของชีวิต ข้อดี ผู้ให้บริการจะได้ข้อมูลในอดีตซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับปัญหาในปัจจุบัน ทำให้เข้าใจสถานการณ์และปัญหาของครอบครัวดีขึ้น และวางแผนแทรกแซงที่เหมาะสมขึ้น ครอบครัวก็อาจเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างขณะมองย้อนกลับไปในอดีต เพื่อจัดทำแผนผังครอบครัว นักสังคมสงเคราะห์ ใช้แผนผังครอบครัวเพื่อการแสดงถึงความสัมพันธ์ทางด้านความผูกพันเชิงอารมณ์

สังเคราะห์ระหว่างสมาชิกครอบครัวหรือหน่วยสังคมที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้อง แผนผังครอบครัวจะช่วยให้ นักสังคมสงเคราะห์ ประเมินระดับความสัมพันธ์ ความผูกพันหรือ ความใกล้ชิดของสมาชิก ในครอบครัวและเครือญาติ และสะท้อนข้อมูลบางอย่างกลับไปสู่ผู้ใช้บริการ

(2) ลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Time line) เป็นแผนผังแสดงพัฒนาการ หรือลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามลำดับของเวลา เครื่องมือที่ช่วยคลี่คลายความซับซ้อนของช่วงเวลา ที่อาจมีหลายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใกล้เคียงกันหรือมีผลสืบเนื่องถึงกัน โดย Timeline มักถูกใช้ เพื่อการแสดงผลการศึกษาข้อมูลใด ๆ ที่เป็นหัวข้อสำคัญแบบไม่ลงรายละเอียดตามลำดับเวลา ทำให้เห็นลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิตที่สำคัญ เป็นจุดสำคัญ หรือเขียนจุดที่ดีหรือไม่ดี อะไรเป็น จุดเปลี่ยนของเด็ก ซึ่งจะช่วยให้เราเข้าใจและนำไปสู่การวางแผนงานบริการได้ดีขึ้น

(3) แผนผังนิเวศน์หรือแผนผังสังคมมิติ (Ecological Mapping) เปรียบ เหมือนเครื่องมือตรวจจับความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการกับสถานะแวดล้อมที่สำคัญของเขา แสดงความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการกับองค์กร ที่ช่วยเหลือยามทุกข์ยาก แผนผังสังคมมิติทำให้เห็นถึง ภาพกว้าง ๆ ของความสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีต่อตัวของผู้รับบริการ หรือทำให้เห็นว่า เด็กมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างไร ซึ่งเป็นประโยชน์ในการวางแผนจัดบริการ ช่วยเหลือ อาทิ เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งกับสิ่งแวดล้อมความสัมพันธ์ที่น้อยหรือเห็นห่าง หลีกเลียงหรือลดความกดดันความเครียดจากสิ่งแวดล้อมของเด็ก เป็นต้น

(4) Life Plan แผนชีวิตหรือแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตรายบุคคลเป็นเครื่องมือ สำคัญในการช่วยเหลือเด็กที่ประสบปัญหาหรือข้อท้าทายในชีวิต ยังมีปัญหาที่ซับซ้อนต้องการแหล่ง ทรัพยากรและบริการจากหลายหน่วยงานยังต้องมีแผนที่ครอบคลุมทุกมิติของเป้าหมายที่ต้องการ พัฒนา แผนชีวิตจึงเป็นการวางแผนแบบบูรณาการที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน การประสาน การติดตาม และการประเมินผลการช่วยเหลือตามแผนเพื่อให้เด็กผู้ใช้บริการสามารถคลี่คลายปัญหาและกลับมา มีคุณภาพชีวิตได้อย่างยั่งยืน แผนชีวิตยังเป็นแผนที่แสดงให้เห็นการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อเป้าหมาย เดียวกันของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

(5) Contract Plan เป็นข้อตกลงที่จะร่วมกันดำเนินงานตามแผนบริการ หรือ ตามที่วางไว้ในแผนชีวิตสำหรับการช่วยเหลือเด็กที่ประสบปัญหาหรือมีปัญหาพฤติกรรม โดยการ ดำเนินงานจะต้องมีความร่วมมือทั้งจากผู้ให้บริการร่วมกับเด็กผู้รับบริการ เพื่อร่วมกันดำเนินงาน นำไปสู่การปฏิบัติ สำหรับข้อตกลงหรือ Contact Plan ประกอบด้วยเป้าหมายที่ชัดเจน แผนที่ จะ ดำเนินการ ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องติดต่อกับบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายนอกและภายใน ประเด็นที่ต้องประสาน กำหนดเวลาในการดำเนินการ การมีข้อตกลงจะให้เห็นแผนรูปธรรมและ นำสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลต่อไป

ในการจัดการรายกรณีให้บรรลุผลสำเร็จ ผู้จัดการรายกรณีจึงจำเป็นต้องรู้จักเลือกเครื่องมือปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในลักษณะต่าง ๆ มาใช้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามเป้าหมาย โดยผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญและมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อเนื่องจากเครื่องมือที่ดีย่อมช่วยทำให้กระบวนการจัดการรายกรณีดำเนินไปตามแผนงาน

3.2.2) การอบรมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 2 หัวข้อ “เครื่องมือในการจัดการรายกรณีและการนำกระบวนการจัดการรายกรณีสู่การปฏิบัติ” ในภาคบ่าย จัดขึ้นในวันที่ 20 ตุลาคม 2565 ระหว่างเวลา 13.00 -16.00 น. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารณศึกษาและการนิเทศเพื่อนำกระบวนการจัดการรายกรณีลงสู่ภาคปฏิบัติ โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

หลังจากได้มีการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี รวมถึงเครื่องมือการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่เป็นประโยชน์ในการจัดการรายกรณี เพื่อเตรียมสู่การนำกระบวนการจัดการรายกรณี 7 ขั้นตอน ไปฝึกปฏิบัติจริงตามลำดับขั้นตอน ในการอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ วิทยากรได้ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เข้ารับการอบรมในการนำกระบวนการจัดการรายกรณีลงสู่ภาคปฏิบัติ ในมูลนิธิฯ เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อนของมูลนิธิฯ โดยผ่านกิจกรรม Workshop การศึกษาจากรณศึกษา โดยวิทยากรได้แบ่งผู้เข้ารับการอบรมออกเป็น 2 กลุ่ม และให้ผู้เข้ารับการอบรมแต่ละกลุ่มเลือกกรณีเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนภายในมูลนิธิฯ มากกลุ่มละ 1 กรณี เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษา จากนั้นให้ใช้หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณีมาช่วยเหลือแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก โดยให้สมาชิกร่วมกันวิเคราะห์และวางแผนร่วมกันในการวางแผนบริการให้ความช่วยเหลือเด็กตามกรณีปัญหาพฤติกรรมที่เกิดขึ้น หลังจากนั้นให้แต่ละกลุ่มได้นำเสนอกรณีศึกษาของตน และวิทยากรให้คำแนะนำเพิ่มเติม

ตารางที่ 2 การศึกษาจากกรณีศึกษาที่ 1

ปัญหาพฤติกรรม	แนวทางวางแผนแก้ไข	คำแนะนำเพิ่มเติมจากวิทยากร
<p>กรณีศึกษาที่ 1 เด็กชาย ก. (นามสมมุติ) อายุ 3 ปีกว่า ปัญหาพฤติกรรม ที่ยุ่งยากซับซ้อนของเด็ก คือ เด็กที่มีพฤติกรรม ก้าวร้าว ทำร้ายเพื่อน ทำให้เพื่อนบาดเจ็บ และมีอาการรุนแรงและ บ่อยครั้งเพิ่มขึ้น</p>	<p>เป้าหมาย: เพื่อลดความก้าวร้าว ในชีวิตประจำวัน และป้องกัน ไม่ให้เกิดการใช้ความรุนแรงทำร้ายเพื่อนคนอื่น ๆ</p> <p>แนวทางการให้ความช่วยเหลือ : แผนระยะสั้น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทำแบบประเมินวัดพฤติกรรม ความก้าวร้าว 2. ส่งเสริมให้เด็กได้ทำกิจกรรมที่ใช้ร่างกายวันละ 1 ชั่วโมง เช่น การขี่จักรยาน การวิ่งเล่น 3. การใช้กิจกรรมดนตรีบำบัดให้เด็กได้ผ่อนคลายอารมณ์ 4. ประสานส่งเด็กไปฝึกที่โรงเรียนอนุบาลโสตพัฒนา ให้ครูการศึกษาพิเศษช่วยฝึกหัดแก้ไข <p>ระยะยาว</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประสานกับรพ.เพื่อให้เด็กได้รับการตรวจประเมินจากแพทย์ หรือผู้เชี่ยวชาญ 	<p>การช่วยเหลือเด็กควรประเมินตั้งแต่เล็ก และรีบดำเนินการแก้ไข</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดแผนบริการช่วยเหลือต้องตั้งอยู่บนความเข้าใจในพื้นฐานพัฒนาการตามช่วงวัย - นอกจากกิจกรรมที่กำหนดควรพิจารณา กิจกรรมทางเลือกอื่น เช่น ศิลปะบำบัด การวาดภาพ การปั้นดินน้ำมัน - ในกรณีที่ความก้าวร้าวรุนแรงและมี ความถี่ควรให้แพทย์ผู้เชี่ยวชาญประเมิน - การเข้าใจความหมายของพฤติกรรมที่เด็กทำ ความคิดของเด็ก หรือโลกภายใน (Inner world) บางทีเด็กอยากเล่นกับเพื่อนแต่ไปแก้งทำให้เพื่อนบาดเจ็บ - ควรค้นหาว่าพฤติกรรมก้าวร้าวเริ่ม ตั้งแต่เมื่อไหร่ มีสาเหตุอย่างไร และควรให้ระดับความรุนแรงและความถี่ - การวิเคราะห์ประเมินจำเป็นต้องมี ข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ ตั้งสมมุติฐาน พฤติกรรม โดยมีหลักฐานมาประกอบ - อาจช่วยเหลือเด็กควรใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ - เด็กที่จะส่งไปเรียน เราต้องประเมินว่า จะไม่มีผลกระทบต่อเพื่อนคนอื่น - อาจจะมีเด็กที่ช่วยโตกว่าเขาช่วยควบคุมดูแลเขา - เราต้องจัดกิจกรรมช่วยเหลือต่างๆ ต้องพิจารณาว่าอันไหนควรทำเมื่อไหร่ และ ความถี่เพียงใดจะเกิดการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 3 การศึกษาจากกรณีศึกษาที่ 2

ปัญหาพฤติกรรม	แนวทางการวางแผนช่วยเหลือ	คำแนะนำเพิ่มเติมจากวิทยากร
<p>กรณีที่ 2 เด็กหญิง ข. อายุ 18 ปี มีลักษณะชอบเอาแต่ใจตนเอง เรียกร้องความสนใจซึ่งเป็นลักษณะนิสัยที่เป็นตามนาน ปัจจุบันขาดความเป็นผู้ใหญ่สมวัย ชอบผิกระเปียบสถาบัน และมีความเสี่ยงในเรื่องคู่สาวซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการศึกษาเล่าเรียนของตน</p>	<p>เป้าหมาย : มีความคิดและการปฏิบัติตนมีความรับผิดชอบเป็นผู้ใหญ่สมวัย และตั้งใจศึกษาให้สำเร็จในระดับมหาวิทยาลัย</p> <p>แนวทางการบริการช่วยเหลือ :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ติดตามความพฤติกรรมกับสถาบันการศึกษา ประสานงานติดตามกับครูและเพื่อนสนิท 2. การให้กำลังใจและตักเตือน แนะนำให้เด็กค้นพบรู้จักตนเอง 3. ให้คำปรึกษารายบุคคล 4. พบกับผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาเพื่อทำการประเมินบุคลิกภาพ 5. การประเมินค้นหาความเป็นจริงต้องวิเคราะห์ประเมินให้ชัดเจน เช่นดูว่ามันมี Turning Point อะไร เป็นเรื่องละเอียดอ่อน 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องหาข้อมูลเด็กค้นหาความจริงให้ชัดเจน อาจมีจุดอะไรที่เป็นจุดเปลี่ยนหรือหักเหชีวิต (Turning point) เช่น เคยได้รับการสนใจมากเกินไป จนรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ และวันหนึ่งมันหายไป - การให้คำปรึกษาแบบเฉพาะราย จะช่วยเด็กได้มาก เพื่อช่วยให้เขาเข้าใจตนเอง รู้จักตนเอง - พื้นฐานสำคัญ ต้องมีสัมพันธภาพและให้เขาสะท้อนความรู้สึกของตน ทำให้เด็กเปิดใจ ร่วมมือกัน - แม้เด็กไม่ได้อยู่กับเรา ควรจะมีกระบวนการติดตามประสานให้อาจารย์ช่วยเด็กของเรา - การช่วยเด็กเป็นงานระยะยาว ทีมวิชาชีพควรติดตามวางแผนให้ชัดและมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง - พิจารณาใช้เครื่องมือ เช่น ควรใช้ Timeline ทำให้เราเห็นจุดเปลี่ยนในชีวิตเด็ก แต่การวิเคราะห์ด้านจิตวิทยาต้องมีความรู้ที่ดีเพียงพอ - อาจจะต้องทำให้เขารู้จักตนเอง เห็นคุณค่าของตนเอง - Self-love หายไป แต่เราต้องให้ความรักที่เหมาะสม - การจัดกิจกรรมบำบัด อาจจะใช้กิจกรรมกลุ่ม - การจัดกิจกรรมควรให้เด็กยอมรับร่วมมือ ทำให้เป็นธรรมชาติ

ผลจากการศึกษารายกรณี (Case Study) ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจและตระหนักถึงการนำกระบวนการจัดการรายกรณีลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กที่ยุ่งยากซับซ้อนในมูลนิธิสงเคราะห์ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ผู้ร่วมวิจัยจำเป็นต้องนำหลักการจัดการรายกรณีลงสู่ภาคปฏิบัติอย่างเหมาะสมโดยดำเนินการตามขั้นตอน สรุปว่า การจัดการรายกรณีเพื่อแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กเป็นงานที่มีความละเอียดอ่อน การแก้ไขปัญหาคควรมีการนำทฤษฎีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการช่วยเหลือปรับพฤติกรรมมาใช้ โดยเป็นการทำงานร่วมกันของทีมสหวิชาชีพซึ่งทำงานร่วมกันแก้ไขปัญห โดยมีการวางแผนบริการอย่างลุ่มลึก ทั้งนี้ในการดำเนินการตามกระบวนการจัดการรายกรณี ในแต่ละขั้นตอนควรใช้เครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์มาสนับสนุนการทำงาน

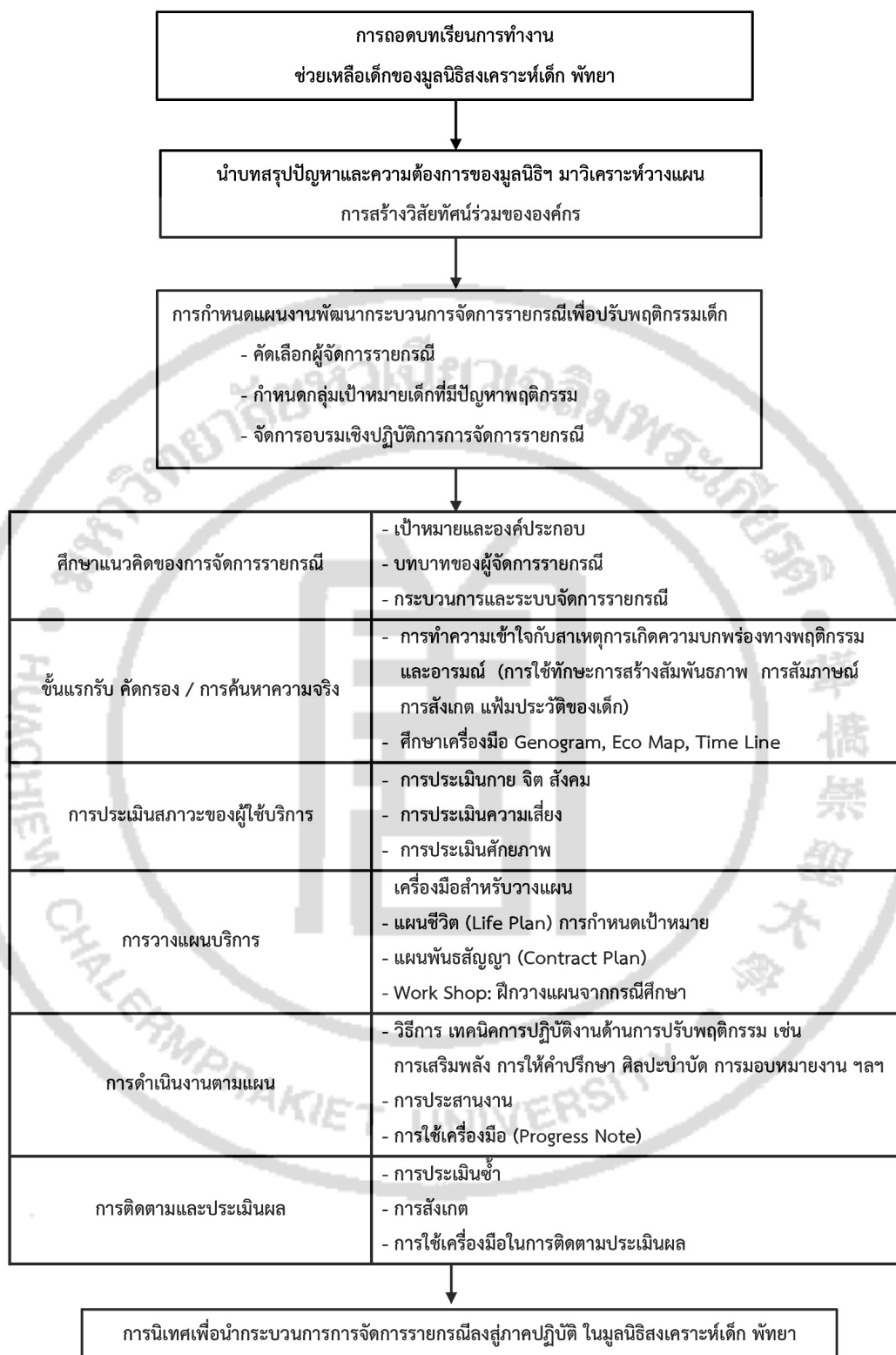
นอกจากนั้น วิทยากรได้ให้การนิเทศแนวทางการนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงฝึกปฏิบัติงานจัดการรายกรณีเพื่อแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา และได้แนะนำถึงการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ อาทิ ควรมีการประเมินสถานะของเด็กผู้รับบริการให้ชัดเจน มีการร่วมวิเคราะห์ประเมินของทีมสหวิชาชีพ โดยการแก้ไขปัญหาด้านพฤติกรรมจำเป็นต้องพิจารณาประวัติของเด็ก เนื่องด้วยเบื้องหลังชีวิตเด็กมักมีผลต่อพฤติกรรมของเด็ก สำหรับการกำหนดเป้าหมายและแผนบริการช่วยเหลือเด็กจะต้องมีการวางแผนที่มีความสอดคล้องกับปัญหาพฤติกรรมของเด็ก ซึ่งควรมีแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยในการจัดทำเครื่องมือแผนชีวิต หรือ Life Plan และ Contract plan ที่ชัดเจน มีรายละเอียดที่นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง การฝึกปฏิบัติการจัดการรายกรณีในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาครั้งนี้ควรมีการนำแผนบริการช่วยเหลือเด็กที่กำหนดขึ้นนี้มาลงมือปฏิบัติจริง อย่างน้อย 1-2 เดือน ในการจัดการรายกรณีเพื่อแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กควรมีการประเมินซ้ำอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่การทบทวนความเป็นจริงของสถานการณ์หรือปัญหาพฤติกรรมเด็กอาจมีการเปลี่ยนแปลงไป เพื่อจะได้ดำเนินงานช่วยเหลือเด็กให้เหมาะสมกับสถานการณ์ความเป็นจริง ติดตามผลและช่วยเหลือปรับพฤติกรรมบางกรณีจะต้องใช้เวลายาวนานแล้วแต่กรณี ขณะเดียวกันในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ควรมีการติดตาม โดยมีการบันทึกเครื่องมือการปฏิบัติงานตามแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นหลักฐานจัดเก็บในแฟ้ม

สรุปได้ว่า การอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณีเป็นการเสริมสร้างพัฒนาผู้จัดการรายกรณี เพื่อยกมาตรฐานการทำงานช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนอาศัยกระบวนการจัดการรายกรณี โดยเริ่มจากการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การคัดเลือกผู้จัดการรายกรณี และการอบรมแก่ผู้จัดการรายกรณีให้มีความรู้ความเข้าใจถึงแนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี ซึ่งเป็นกระบวนการหลักในการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็กในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ มีเจ้าภาพประเมินวางแผน ประสานแหล่งทรัพยากร รวมถึงการติดตามประเมินผลและพิทักษ์ การอบรมเชิงปฏิบัติการ

ช่วยพัฒนาผู้จัดการรายกรณีให้มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการจัดการรายกรณี 7 ชั้นคือ
ชั้นที่ 1) การรับทราบสถานการณ์ปัญหาพฤติกรรมเด็กที่ยุ่ยากซับซ้อน ชั้นที่ 2) การประเมินสถานะ
เด็ก ชั้นที่ 3) การจัดทำแผนการบริการ ชั้นที่ 4) การดำเนินการตามแผน ชั้นที่ 5) การติดตาม
ประเมินผล ชั้นที่ 6) การทบทวนและประเมินสถานะซ้ำ ชั้นที่ 7) การยุติการบริการ รวมถึงในการ
อบรมให้ผู้จัดการรายกรณีทราบถึงเครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการรายกรณีใน
แต่ละขั้นตอน รวมถึงได้ศึกษาจากกรณีศึกษา (Case Study) ในการนำกระบวนการการจัดการราย
กรณีไปสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อฝึกฝนการคิดวิเคราะห์และการวางแผนงานการจัดการรายกรณี และการ
นิเทศเพื่อนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีเพื่อลงสู่ภาคปฏิบัติในอนาคตต่อไป จากการดำเนินงานที่
ผ่านมาสามารถสรุปเป็นแผนภูมิได้ดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 8 กระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี



4.3 การนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

หลังจากการอบรมเชิงปฏิบัติการเสร็จสิ้น ผู้จัดการรายกรณีได้นำองค์ความรู้ ทักษะ และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการจัดการรายกรณีที่ได้รับการอบรมเชิงปฏิบัติการไปฝึกปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือพัฒนาปรับพฤติกรรมเด็ก กรณีที่มีความยุ่งยากซับซ้อนของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี และผลการนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติ ดังนี้

4.3.1 ขั้นตอนเตรียมการปฏิบัติงาน

1) หลังจากการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณีเสร็จสิ้น เป็นขั้นตอนการนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติจริง และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจและทักษะในการปฏิบัติงานการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา โดยผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานแก้ไข ปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิฯ ประกอบด้วย ผู้บริหารมูลนิธิฯ ฝ่ายบุคลากรวิชาชีพ และฝ่ายครูผู้ดูแลเด็ก และโดยมีกำหนดระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 3 เดือนคือ ตั้งแต่พฤศจิกายน 2565 – มกราคม 2566

2) ผู้วิจัยได้ทำหน้าที่ให้การนิเทศแก่ผู้จัดการรายกรณี ในการนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติงานในมูลนิธิฯ ตามแต่ละขั้นตอน เพื่อช่วยให้คำปรึกษาแนะนำในการนำองค์ความรู้ ทักษะและเครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ที่เกี่ยวข้องลงสู่การปฏิบัติงานจริง และทำหน้าที่ติดตามการดำเนินงานของผู้จัดการรายกรณีตามแต่ละขั้นตอนของกระบวนการจัดการรายกรณี รวมถึงให้การเสริมพลังแก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการรายกรณีในระหว่างปฏิบัติงาน โดยการนิเทศประกอบด้วยการประชุมร่วมกับผู้จัดการรายกรณีทั้ง 3 คน ก่อนการปฏิบัติงานและระหว่างการปฏิบัติงานเป็นระยะ และมีการพูดคุยติดตามกับผู้จัดการรายกรณีเป็นรายบุคคล เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานการจัดการรายกรณีสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามแต่ละขั้นตอนและนำไปสู่ผลสำเร็จในการช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็กแต่ละกรณี

3) ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานแก้ไข ปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิฯ ที่ได้รับการคัดเลือกให้ทำหน้าที่ผู้จัดการรายกรณี จำนวน 3 คน ได้ประชุมร่วมกับผู้วิจัยเพื่อวางแผนและเตรียมการปฏิบัติงานการจัดการรายกรณี โดยทบทวนองค์ความรู้ ทักษะและเครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ที่ต้องปฏิบัติตามกระบวนการจัดการรายกรณี โดยผู้จัดการรายกรณี 1 คน เป็นเจ้าภาพรับผิดชอบกรณีเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อน 1 กรณี ตามโครงสร้างการดูแลเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ดังนี้

3.1) กรณีปัญหาพฤติกรรมที่ 1 น้องเอ (นามสมมุติ) ผู้จัดการรายกรณี ก

ด.ช.เอ อายุ 3 ปี 4 เดือน มีพฤติกรรมเป็นเด็กเจ้าอารมณ์ และจะแสดงอารมณ์ต่าง ๆ ออกมาอย่างเปิดเผย มีอิสระเต็มที่ อิจฉาอย่างไม่มีเหตุผล โมโหร้าย มีพฤติกรรม

ก้าวร้าว คือ เล่นรุนแรง ชกต่อย ถีบ เตะ ทำร้ายเพื่อนจนบางครั้งเพื่อนได้รับบาดเจ็บ ชอบแยกตัวออกจากกลุ่มเพื่อน รวมถึงมีปัญหาในการขับถ่าย นอนหลับยากทั้งกลางวันและกลางคืน

3.2) กรณีปัญหาพฤติกรรมที่ 2 น้องแมว (นามสมมุติ) ผู้จัดการรายกรณี ข

น้องแมว อายุ 11 ปี 4 เดือน มีพฤติกรรมความซี้เกียจ ขาดความรับผิดชอบในเรื่องพื้นฐาน เช่น ความสะอาดเสื้อผ้า ที่นอนของตน มักชอบแสดงกิริยาก้าวร้าวเมื่อเกิดความไม่พอใจ มีอารมณ์รุนแรง ชอบพุดข่มขู่ และใช้กำลังในการแก้ปัญหา มีปัญหาการลักขโมย ปลีกตัวเข้าไปใกล้เพื่อนชายในที่ลับตาคน และอาจมีแนวโน้มสมาธิสั้น

3.3) กรณีปัญหาพฤติกรรมที่ 3 น้องพี (นามสมมุติ) ผู้จัดการรายกรณี ค

น้องพี อายุ 19 ปี 5 เดือน มีพฤติกรรมสะสมมาเป็นระยะเวลานานในเรื่องความก้าวร้าว ชอบเอาแต่ใจของตนเองและชอบเรียกร้องความสนใจจากผู้อื่น ขาดความซื่อตรง ประพฤติตนไม่เป็นผู้ใหญ่สมวัย ชอบฝ่าฝืนทำผิดระเบียบสถานศึกษา รวมถึงมีความเสี่ยงพฤติกรรมเรื่องชู้สาวที่นับวันจะเพิ่มความเสี่ยงสูงขึ้น

4.3.2 การนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีไปสู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

ผู้จัดการรายกรณีได้ปฏิบัติงานตามขั้นตอนกระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อนำองค์ความรู้มาพัฒนาหลักสูตรปฏิบัติในการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก มีรายละเอียดและผลการปฏิบัติงานดังนี้

1) การคัดกรองและค้นหาข้อเท็จจริง (Intake Process / Fact finding)

การดำเนินงานตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิฯ เริ่มต้นในขั้นการคัดกรองและค้นหาข้อเท็จจริง เนื่องจากเด็กได้เข้าแรกรับอุปการะในมูลนิธิฯ ตั้งแต่แรกเกิด - 6 ปี และได้เติบโตในสถานสงเคราะห์มาช่วงระยะหนึ่งแล้ว เมื่อเด็กเติบโตขึ้นในกรณีประสบภาวะปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนขึ้น จึงควรคัดกรองเข้าสู่การทำงานบริการช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็กอย่างเป็นระบบโดยอาศัยกระบวนการจัดการรายกรณี ดังนี้

1.1) เมื่อพบกรณีเด็กมีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนในมูลนิธิฯ ครูผู้ดูแลหรือฝ่ายสวัสดิภาพเด็กจะปรึกษากับหัวหน้าฝ่ายสวัสดิภาพเด็กและดำเนินการประสานแจ้งไปยังนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้ดำเนินการคัดกรองเบื้องต้นถึงปัญหาพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยใช้เครื่องมือแบบคัดกรองพฤติกรรมเด็กยุ่งยากซับซ้อนของมูลนิธิฯ

1.2) นักสังคมสงเคราะห์ได้นำเสนอกรณีเด็กที่มีพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนแก่ที่ประชุมฝ่ายสวัสดิภาพเด็กของมูลนิธิฯ เพื่อร่วมกันพิจารณาคัดกรอง และนำกรณีของเด็กเข้ารับการช่วยเหลือตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรม ซึ่งมีหลักเกณฑ์สำคัญ 3 ประการคือ

(1) เด็กมีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อน มากกว่า 2 ประเด็นขึ้นไป

(2) ผู้ดูแลมีความกังวลและมีความยากลำบากในการแก้ปัญหาพฤติกรรมได้ด้วยตนเอง

(3) เป็นพฤติกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อพัฒนาการในช่วงวัยต่อไป หรือมีความเสี่ยงต่ออนาคตของเด็ก

เมื่อพิจารณาเห็นสมควรดำเนินการจัดการรายกรณี จะมอบหมายแต่งตั้งผู้จัดการรายกรณีและทีมสหวิชาชีพให้ดำเนินการตามกรณีต่อไป

1.3) ผู้จัดการรายกรณีรวบรวมข้อเท็จจริงโดยประสานกับนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อรวบรวมประวัติของเด็ก ตั้งแต่แรกรับเข้ามาอยู่ในมูลนิธิฯ และประสานกับฝ่ายสวัสดิภาพเด็ก เพื่อรวบรวมบันทึกความประพฤติของเด็กในช่วงวัยต่าง ๆ จากแฟ้มประวัติ รวมถึงการสัมภาษณ์พูดคุยเพิ่มเติมกับครูผู้ดูแลและผู้เกี่ยวข้องในสภาพแวดล้อมของเด็ก เพื่อสรุปข้อเท็จจริงให้ครอบคลุมทุกด้าน และเตรียมนำเสนอทีมสหวิชาชีพต่อไป

ในการคัดกรองสถานการณ์และค้นหาข้อเท็จจริง ผู้จัดการรายกรณีมีบทบาทเชิงรุกในการคัดกรองสถานการณ์ปัญหาพฤติกรรมของเด็กในเบื้องต้น เพื่อทราบถึงความรุนแรงของปัญหา และความจำเป็นในการเข้ารับความช่วยเหลืออาศัยกระบวนการจัดการรายกรณี ผู้จัดการรายกรณีเป็นผู้รวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมของเด็กที่เกิดขึ้น รวมถึงผลกระทบต่อกรดำเนินชีวิตและพัฒนาการ โดยผู้จัดการรายกรณีประสานรวบรวมข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง อาทิ เอกสารเกี่ยวกับเด็ก การสัมภาษณ์พูดคุยกับบุคคลในสภาพแวดล้อมของเด็ก เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่สมบูรณ์ที่สุดเท่าที่สามารถ ในการดำเนินงานแสวงหาข้อเท็จจริง ผู้จัดการรายกรณีต้องควรใช้ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ ทักษะการสัมภาษณ์ ทักษะการจดบันทึกในการปฏิบัติงานด้วย

สำหรับข้อมูลพื้นฐานหรือข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ได้จากการรวบรวมของผู้จัดการรายกรณี จะนำไปสู่การพูดคุยกับทีมสหวิชาชีพเพื่อประเมินสภาวะของเด็ก ขณะเดียวกันผู้จัดการรายกรณีอาจเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมมาช่วยสรุปข้อเท็จจริงที่ปรากฏ เพื่อช่วยให้เข้าใจภาพรวมปัญหาและสถานการณ์ชีวิตของเด็กได้ง่ายขึ้น อาทิ เครื่องมือแผนผังครอบครัว (Genogram) แผนผังนิเวศน์ (Ecological Mapping) แผนผังลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Timeline) ทั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ตามความเหมาะสมที่ช่วยอธิบายสถานการณ์ชีวิตและปัญหาพฤติกรรมของเด็กแต่ละกรณีให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

ตัวอย่าง การคัดกรองและค้นหาข้อเท็จจริง: กรณีของน้องพี (นามสมมุติ)

ครูผู้ดูแลได้ประสานแจ้งไปยังนักสังคมสงเคราะห์ เกี่ยวกับกรณีของน้องพี (นามสมมุติ) อายุ 19 ปี ซึ่งมีพฤติกรรมสะสมต่อเนื่องมาเป็นระยะยาว ในเรื่องความก้าวร้าว ชอบเรียกร้องความสนใจ ขาดความซื่อตรง ไม่เป็นผู้ใหญ่ตามวัยในความคิดและการปฏิบัติตน รวมถึง

จากแผนภูมิ ลำดับเหตุการณ์ในชีวิต หรือ Timeline ทำให้พบว่าน้องพีถูกทอดทิ้งจากมารดาตั้งแต่แรกเกิดและได้รับการสงเคราะห์ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ตั้งแต่อายุเพียง 14 วัน เด็กได้รับการเลี้ยงดูเหมือนเด็กคนอื่น ๆ แต่เมื่อโตขึ้นอายุ 4-5 ปี เริ่มมีพฤติกรรมเรียกร้องความสนใจ เอาแต่ใจตน และมักถูกตามใจจากพี่เลี้ยงคนหนึ่งซึ่งรักน้องพีเป็นพิเศษ แต่ต่อมาพี่เลี้ยงคนนี้ได้ลาออกไปทำให้น้องพีได้รับความสนใจจากพี่เลี้ยงคนอื่น ๆ น้อยลง และเมื่อเติบโตขึ้นน้องพียังคงมีพฤติกรรมเรียกร้องความสนใจและเอาใจตนเองเรื่อยมา และเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองมักมีพฤติกรรมก้าวร้าวกับครูผู้ดูแล และแสดงกิริยาประชดกรีดร้อง และมักพูดเสมอว่าไม่มีใครเข้าใจไม่มีใครรักตน และครั้งหนึ่ง เมื่ออายุ 13 ปี เมื่อถูกขัดใจเคยขู่จะกระโดดตึก เมื่อเข้าสู่วัยรุ่นตอนต้น ชอบทำผิดระเบียบของมูลนิธิฯ และโรงเรียน เริ่มมีพฤติกรรมโกหก เช่น แต่งเรื่องเท็จเกี่ยวกับสถานะของตน โกหกครูและหนีเที่ยวกับเพื่อนชาย เมื่อเข้าสู่วัยรุ่นตอนปลาย เริ่มหมกมุ่นกับโซเชียลมีเดียและใช้สื่อในทางที่ไม่เหมาะสมและมีพฤติกรรมชู้สาว เมื่อถูกตักเตือนมักแสดงความไม่พอใจและเริ่มมีความคิดอยากออกไปใช้ชีวิตอิสระภายนอกมูลนิธิฯ เมื่อจบชั้น ม.5 ทางมูลนิธิฯ ได้ย้ายน้องพีสู่สถานศึกษาเพื่อหลีกเลี่ยงจากปัญหาชู้สาวที่ทวีความรุนแรงขึ้น ต่อมาเมื่อเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่จังหวัดเชียงรายยังคงมีปัญหาพฤติกรรมคือ ขาดความรับผิดชอบ ไม่เคารพในกฎระเบียบของสถานศึกษาและวางแผนไม่เหมาะสมในเรื่องชู้สาวซึ่งทางสถาบันการศึกษาได้ตักเตือนน้องพีและแจ้งเตือนปัญหาไปที่มูลนิธิฯ หลายครั้งเนื่องจากเกรงว่าพฤติกรรมของน้องพีจะผิดระเบียบจนอาจถูกให้ออกจากสถานศึกษา

สรุปสถานการณ์ปัญหาของน้องพี

ผู้จัดการรายกรณีได้สรุปว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่งยากซับซ้อน โดยชอบทำอะไรตามใจตนเอง หากถูกขัดใจจะแสดงความไม่พอใจ โดยแสดงความก้าวร้าวและเรียกร้องความสนใจ นอกจากนี้ยังขาดความซื่อตรง ขาดการควบคุมอารมณ์ความรู้สึกอย่างเหมาะสม ทำให้ขาดการยับยั้งชั่งใจมักทำอะไรตามใจของตน ไม่มีความเป็นผู้ใหญ่ที่เหมาะสมกับวัย นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมความเสี่ยงในเรื่องชู้สาว พฤติกรรมทั้งหมดสะสมมาเป็นระยะเวลายาวนาน อาจส่งผลกระทบต่อการศึกษาและการใช้ชีวิตในสังคมต่อไป

2) การประเมินสถานะผู้ให้บริการ (Assessment)

หลังจากการรวบรวมสรุปปัญหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมของเด็กเสร็จสิ้น ผู้จัดการได้จัดประชุมทีมสหวิชาชีพของมูลนิธิฯ ซึ่งประกอบด้วย นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาลวิชาชีพ หัวหน้าครูฝ่ายสวัสดิภาพเด็ก ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา ผู้เชี่ยวชาญด้านเด็กพิเศษ ครูผู้ดูแล ได้ประชุมร่วมกันเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2565 เพื่อประเมินสถานะเด็กโดยรวมกันวิเคราะห์สภาพความจริงของเด็กผู้ให้บริการ ร่วมกันมองดูในองค์รวมอย่างเป็นระบบเชื่อมโยงกันทั้งมิติด้านร่างกาย จิตใจ สังคม

เพื่อค้นหาถึงสาเหตุและปัจจัยของปัญหา หรือรากแห่งพฤติกรรมของเด็กที่เกิดขึ้น รวมถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

จากการมีส่วนร่วมของสหวิชาชีพของมูลนิธิฯ นักวิชาชีพแต่ละท่านได้นำเสนอ มุมมองเชิงลึกของตนต่อสถานการณ์ และปัญหาพฤติกรรมของเด็กคือ กรณีของน้องเอ กรณีของน้องแมว กรณีของน้องพี ตามลำดับ เพื่ออธิบายถึงข้อเท็จจริงของสภาวะปัญหาที่เกิดขึ้น ทางด้านสภาวะ ภาย จิตใจ อารมณ์ สังคม

ในการประเมินสภาวะเด็กผู้ใช้บริการถือเป็นงานที่ละเอียดอ่อน ผู้จัดการรายกรณี จึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจถึงสถานการณ์แวดล้อมของเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อน ในเบื้องต้น ผู้จัดการรายกรณีต้องประเมินสภาวะภายจิต สังคม เพื่อค้นพบจุดแข็งและจุดอ่อนของเด็ก ที่มีปัญหาพฤติกรรมตามสถานการณ์ที่เป็นจริง โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของสหวิชาชีพร่วมประเมิน ในด้านภาย จิต สังคม ผู้จัดการรายกรณีต้องติดต่อประสานกับเชี่ยวชาญให้มาทำงานร่วมกันในการ ประชุมประเมินสภาวะของเด็ก ต้องใช้ทักษะในการรับฟัง และสามารถรวบรวมผลการประเมิน ภาย จิต สังคมที่ชัดเจน รวมถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำผลประเมินสภาวะเด็กไปสู่การวางแผน บริการต่อไป

การประเมินสภาวะ (Assessments): กรณีของน้องเอ (อายุ 3 ปี)

1) การประเมินทางด้านร่างกาย (Bio Assessment) จากการประเมินของพยาบาล วิชาชีพพบว่า มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงเหมาะสมกับวัย การใช้กล้ามเนื้อมัดเล็กมัดใหญ่ได้ดี น้ำหนัก ส่วนสูงตามเกณฑ์มาตรฐาน รับประทานอาหารได้ปกติ เด็กมีปัญหาด้านระบบขับถ่าย ขับถ่ายยาก ทำให้เกิดอาการท้องผูก ปวดท้อง ต้องสวนทวารเป็นประจำ นอกจากนั้นยังมีลักษณะนอนหลับยาก ทั้งกลางวันและกลางคืนเป็นประจำ ทำให้ส่งผลต่อสุขภาพ การแสดงออกด้านอารมณ์ มีหงุดหงิดง่าย

2) การประเมินด้านอารมณ์/จิตใจ (Psycho Assessment) จากการประเมินโดย ทีมสหวิชาชีพของมูลนิธิฯ พบว่า น้องเอ มีอารมณ์และพฤติกรรมก้าวร้าว ต่อพี่เลี้ยง เล่นกับเพื่อน รุนแรง ชอบใช้กำลังชกต่อย รังแกเพื่อน บางครั้งเกิดการทำให้เพื่อนบาดเจ็บ เมื่อครูผู้ดูแลเด็กเตือน แสดงกิริยา ยิ้มเยาะเย้ย ไม่สำนึกผิดต่อการกระทำของตนเอง นอกจากนั้นยังมีพฤติกรรม รังแกสัตว์ ขาดความรักความเมตตา เช่น เอาก้อนหินปาใส่แมว เหยียบเหยียบหอยทากให้แตก

3) การประเมินด้านสังคม (Social Assessment) จากการประเมินพบว่า น้องเอ มีปัญหาในการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันกับเพื่อน ๆ ในกลุ่ม เนื่องจาก ด.ช. เอ ชอบเล่นรุนแรง แย่งของเล่น ชอบใช้กำลังชกต่อย รังแกเพื่อน บางครั้งเกิดการทำให้เพื่อนบาดเจ็บ จึงไม่มีเพื่อนอยากเล่นด้วย นอกจากนั้นพฤติกรรมที่ชอบต่อต้านไม่เชื่อฟังพี่เลี้ยง ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้การดูแลเป็นไปได้ ด้วยความยากลำบาก

4) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

4.1) ด้านร่างกาย ระบบขับถ่ายไม่ปกติ ขับถ่ายยากอาจมีผลทำให้เกิดอาการท้องผูก ปวดท้อง ต้องสวนทวารเป็นประจำ สำหรับกรณีนอนหลับยากทั้งกลางวันและกลางคืนเป็นประจำ ส่งผลต่อสุขภาพด้านอารมณ์ของเด็ก ทำให้อารมณ์ไม่แจ่มใส และมีความหงุดหงิดง่าย ยังอาจให้มีผลต่อการใช้ความรุนแรงต่อผู้อื่น

4.2) ด้านอารมณ์ มีพฤติกรรมก้าวร้าว เล่นกับเพื่อนรุนแรง ชอบใช้กำลังชกต่อย รังแกเพื่อนอาจส่งผลเสี่ยงให้เกิดอุบัติเหตุและเกิดการบาดเจ็บต่อตนเองและเพื่อน ๆ หากไม่ได้รับการแก้ไขย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความก้าวร้าวรุนแรงเพิ่มขึ้นในอนาคตได้ รวมถึงพฤติกรรมรังแกสัตว์ หากขาดการอบรมแก้ไขอย่างเหมาะสมอาจส่งผลให้เด็กเติบโตขึ้นมีจิตใจที่แข็งกระด้าง

4.3) ด้านสังคม มีปัญหาการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันกับเพื่อน ๆ ในกลุ่ม เนื่องจากเกรงอันตรายที่จะเกิดกับเด็กคนอื่น และทำให้เด็กมีปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง ส่งผลให้การอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นไปได้อย่างยากลำบากในสังคม

การประเมินสถานะ (Assessments) : กรณีของน้องแมว (อายุ 11 ปี)

1) การประเมินทางด้านร่างกาย (Bio Assessment) จากการประเมินของพยาบาลวิชาชีพพบว่าน้องแมวมีร่างกายเป็นปกติครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถช่วยเหลือตนเองได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไวกระฉับกระเฉง และยังสามารถดูแลผู้อื่นได้ แต่ตอนกลางค่าน้องแมวมีพฤติกรรมชอบนอนฉี่รดที่นอนเป็นประจำเกือบทุกวัน และได้เคยพาน้องแมวไปปรึกษากับแพทย์เกี่ยวกับปัญหาการนอนฉี่รดที่นอน และแพทย์ให้รับประทานยาเพื่อปรับพฤติกรรมในการนอนฉี่รดของน้องแมว

2) การประเมินด้านอารมณ์/จิตใจ (Psycho Assessment) จากการประเมินโดยทีมสหวิชาชีพของมูลนิธิฯ พบว่า น้องแมวโดยปกติมีความคล่องแคล่ว ว่องไวเหมือนเด็กชาย มีอารมณ์ร่าเริงแจ่มใสเป็นปกติ แต่ในภาวะเมื่อถูกขัดใจหรือไม่พอใจ มักแสดงออกทางอารมณ์ที่ก้าวร้าวหลายครั้งแสดงกิริยาท่าทางออกมาอย่างชัดเจน เช่น ปิดประตูใส่ครุ กระตืบเท้า จากการดูแลอย่างใกล้ชิดของครูผู้ดูแลและผู้มีส่วนใกล้ชิดกับเด็กเห็นว่าน้องแมวอาจมีลักษณะเกี่ยวกับภาวะสมาธิสั้นด้วยซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาในการเรียน อยู่ไม่นิ่ง ไม่เชื่อฟัง ชอบแกล้งเพื่อน

3) การประเมินด้านสังคม (Social Assessment) จากการประเมินของนักสังคมสงเคราะห์ประเมินว่า เด็กมีปัญหาเกี่ยวเนื่องกับการไม่รู้จักรับรู้ควบคุมอารมณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม ทำให้มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และมักมีปัญหาในการอยู่ร่วมกับเพื่อน เนื่องจากพฤติกรรมลักษณะการเล่นรุนแรง เคยมีพฤติกรรมข่มขู่เพื่อน ไม่รักษาความสะอาด

4) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

4.1 ผู้ใช้บริการมีนิสัยและพฤติกรรมต่าง ๆ ของตนเอง เช่น ขี้เกียจขาดความรับผิดชอบในหน้าที่พื้นฐาน การดูแลความสะอาดร่างกายของตนเอง รวมถึงการลักขโมย

และการเล่นด้วยความรุนแรงกับผู้อื่น หากไม่ได้รับการแก้ไขพัฒนาจะเกิดปัญหาในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ได้ยากในอนาคตต่อไป

4.2 เนื่องจากเด็กเริ่มเติบโตเข้าสู่วัยรุ่นตอนต้น และเริ่มมีพฤติกรรมการวางตัว ต่อเพศตรงข้ามไม่เหมาะสม บางครั้งเล่นกับเพื่อนชายในที่ลับสายตา ซึ่งเป็นพฤติกรรมเสี่ยงที่จะต้อง ติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด

การประเมินสภาวะ (Assessments): กรณีของน้องพี (อายุ 18 ปี)

1) การประเมินทางด้านร่างกาย (Bio Assessment) จากการประเมินโดยพยาบาล วิชาชีพทำให้พบว่าผู้ใช้บริการมีสุขภาพร่างกาย แข็งแรงสมวัย ไม่มีโรคประจำตัว แต่น้ำหนักตัวมากกว่า เกณฑ์อาจทำให้เด็กเป็นห่วงภาพลักษณ์ของตนเอง และหัวหน้าครูฝ่ายสวัสดิภาพประเมินว่าเด็กมี สติปัญญาดี สามารถเรียนจบในระดับมัธยมปลายด้วยเกรดเฉลี่ยมากกว่า 3.00

2) การประเมินทางด้านอารมณ์/จิตใจ (Psycho Assessment) จากการวิเคราะห์ ประเมินของทีมนักวิชาชีพพบว่า เด็กผู้ใช้บริการมักควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ได้ และมีความก้าวร้าว รุนแรงเมื่อเกิดเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ถูกขัดใจ ซึ่งรากสำคัญมาจากการไม่ตระหนักถึงคุณค่าของ ตนเอง การควบคุมอารมณ์ความรู้สึกตนเองไม่ได้เมื่อโกรธหรือไม่พอใจจะแสดงกิริยาท่าทางประชด ประช่นหรือเรียกร้องความสนใจ รวมถึงการมีความอ่อนไหวและจินตนาการของตนในเรื่องความรัก หุ่นเทให้ความไว้วางใจแฟนมากจนไม่เผื่อใจผิดพลาด อาจส่งผลให้เกิดภาวะซึมเศร้าได้

3) การประเมินทางด้านสังคม (Social Assessment) จากการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการชอบฝันระเปียกกฎกติกาของสถาบัน ใช้ความเป็นผู้นำในทางที่ไม่เหมาะสมจึงส่งผลกระทบต่อ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อนที่อยู่ร่วมห้องเริ่มตีตัวออกห่าง เพื่อนเริ่มมองว่าน้องพีเห็นแก่ตัวไม่มี ความเกรงใจผู้อื่นในการใช้ชีวิตประจำวันส่วนรวม

4) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

4.1) ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่ขาดทักษะของการจัดการและควบคุมอารมณ์ความรู้สึก อย่างเหมาะสม ขาดการใช้เหตุผลที่เหมาะสมตามวัย อาจส่งผลต่อความสัมพันธ์ในการใช้ชีวิตร่วมกับ เพื่อน ๆ ในหอพัก หรือการทำอะไรตามใจตนอาจฝ่าฝืนผิดระเบียบสถาบันการศึกษาจนเป็นเหตุ ให้ออกจากได้

4.2) ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมเรียกร้องความสนใจและชอบทำอะไรตามใจตนเอง เนื่องจากพฤติกรรมที่ผ่านมามากหลายครั้งเมื่อไม่ได้ทำอะไรตามใจหรือถูกขัดใจจะแสดงความก้าวร้าว แสดงกิริยาประชดโวยวาย มักพูดว่าไม่มีคนรักตน หรือครั้งหนึ่งขู่จะกระโดดตึก หากผู้ใช้บริการ ไม่พัฒนาความเป็นผู้ใหญ่ การใช้เหตุผลและรู้จักควบคุมตนเองอย่างเหมาะสม อาจส่งผลให้น้องพี ไม่สามารถยอมรับความจริงที่เกิดขึ้น โดยอาจถึงขั้นทำร้ายตนเองได้

4.3) ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมความเสี่ยงเชิงซู้สาวซึ่งจากประวัติพฤติกรรมเคยมีพฤติกรรมคบเพื่อนชาย หรือการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม พฤติกรรมปกปิดความจริงไปเกี่ยวกับเพื่อนชาย การมีแฟน หากขาดการดูแลป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศและควบคุมตนเองอย่างเหมาะสม อาจบานปลายนำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ ตามมา อาทิ การตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรและส่งผลกระทบต่อการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยได้

3) การวางแผนบริการให้ความช่วยเหลือ (Care Plan)

หลังจากการประเมินสถานะเด็กเสร็จสิ้น ผู้จัดการรายกรณีได้ประสานให้ทีมสหวิชาชีพของมูลนิธิฯ ประชุมร่วมกันเพื่อนำผลการประเมินสถานะของเด็กทั้ง 3 กรณีมาวิเคราะห์วินิจฉัยเพื่อแก้ไขปัญหาพฤติกรรมที่เกิดขึ้น และกำหนดเป้าหมายและแผนบริการปรับพฤติกรรมที่สอดคล้องกับปัญหาพฤติกรรมของเด็ก รวมถึงการป้องกันความเสี่ยงของเด็กและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการเติบโตในด้านต่าง ๆ ของชีวิต ในการวางแผนหรือจัดทำแผนบริการ ทีมสหวิชาชีพต้องวางเป้าหมายของการช่วยเหลือปรับแก้ไขพฤติกรรมที่ชัดเจน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่สามารถคลี่คลายแก้ไขปัญหาหรือรากเหง้าพฤติกรรมของเด็กที่ได้ค้นพบในการประเมินสถานะเด็ก รวมถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยการวางแผนบริการจะต้องทำให้เป้าหมายที่กำหนดขึ้นสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง โดยมีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย

ในการวางแผนบริการปรับพฤติกรรมเด็กทั้ง 3 กรณี ได้ดำเนินการโดยการมีส่วนร่วมประชุมวางแผนของทีมสหวิชาชีพ จำนวน 2 ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ 1 วันที่ 31 ตุลาคม 2565 และครั้งที่ 2 วันที่ 7 พฤศจิกายน 2565 เพื่อทบทวน พัฒนาแผนบริการที่กำหนดขึ้นให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดแผนบริการปรับพฤติกรรมเด็กแต่ละคนที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหา และเป็นประโยชน์สูงสุดแก่เด็กผู้ให้บริการ

ผู้จัดการรายกรณีมีหน้าที่สรุปจากการวางแผนร่วมกันของทีมสหวิชาชีพและดำเนินการจัดทำแผนชีวิต (Life Plan) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการวางแผนช่วยเหลือผู้ให้บริการที่มีปัญหายุ่งยากซับซ้อน เป็นการวางแผนบริการที่กำหนดเป้าหมายครอบคลุมทุกมิติของชีวิตเด็ก อีกทั้งมีลักษณะบูรณาการเกี่ยวข้องกับการประสาน การติดตามและการประเมินผลการช่วยเหลือผู้ให้บริการให้สามารถคลี่คลายปัญหาพฤติกรรมและนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีเหมาะสมกับวัยของตนต่อไป ต่อจากนั้น ผู้จัดการรายกรณีนำแผนชีวิตหรือ Life Plan มาขยายจัดทำเป็น แผนปฏิบัติการกิจกรรม (Contract Plan) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวางแผนปฏิบัติการที่มีรายละเอียดกิจกรรมและวัตถุประสงค์ มีการระบุแหล่งทรัพยากร ผู้รับผิดชอบ รวมถึงกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนสำหรับการดำเนินติดตามงานเกี่ยวกับการปรับพฤติกรรม ดังต่อไปนี้

ผู้จัดการรายกรณีจึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการวางแผนบริการปรับพฤติกรรม โดยพัฒนาหรือกำหนดแผนบริการภายใต้พื้นฐานของการประเมินสถานะกาย จิต สังคมของเด็ก ผู้จัดการรายกรณีต้องนำเสนอแผนบริการที่มีความเหมาะสม มีความเฉพาะเจาะจงสอดคล้องกับปัญหาพฤติกรรมของเด็กแต่ละกรณี โดยทำหน้าที่สรุปรวบรวมแนวทางการแก้ไขพฤติกรรม หรือแผนบริการปรับพฤติกรรมที่ร่วมกันวางแผนของทีมสหวิชาชีพ และบันทึกเป็นเอกสารที่มีแผนงานภาคปฏิบัติที่มีรายละเอียดเป็นรูปธรรมนำสู่การปฏิบัติได้จริง

ตารางที่ 4 แผนบริการเพื่อปรับพฤติกรรม (Contract Plan): กรณีของน้องเอ

เป้าหมาย	แผนดำเนินการ	ทรัพยากร	ประเด็นที่ต้องประสานงาน	เวลาในการดำเนินการ
1. แก้ไข ระบบการ ขับถ่าย และการนอน หลับ ให้เป็นปกติ ซึ่งอาจ เป็นสาเหตุทำให้มี อารมณ์แปรปรวน	1. ฝึกการขับถ่าย วันละครั้ง / ให้เด็กนั่งส้วมทุก เช้า พร้อมจดบันทึกการขับถ่าย อย่างสม่ำเสมอ	- ครูผู้ดูแล - พี่เลี้ยง	- เพื่อฝึกการขับถ่ายประจำวัน ให้เป็นปกติ	- เดือนพฤศจิกายน 2565
	2. จัดอาหารที่มีกากใยสูงเช่น น้ำผลไม้ปั่น นม เปรี้ยวให้รับประทานทุกเช้า	- ครูผู้ดูแล - พี่เลี้ยง - ประสานฝ่าย โภชนาการมูลนิธิฯ	- เพื่อช่วยให้ระบบขับถ่ายได้ ง่ายขึ้น	- เดือนพฤศจิกายน 2565
	3. พยาบาลวิชาชีพจัดยาระบายให้ทาน เพื่อ ช่วยในการขับถ่ายได้ง่ายขึ้น	- ครูผู้ดูแล - พี่เลี้ยง - พยาบาลวิชาชีพมูลนิธิฯ	- ปรึกษาวางแผนกับพยาบาล วิชาชีพเพื่อช่วยให้เด็กมีระบบ ขับถ่ายที่ดีขึ้น	- เดือนพฤศจิกายน 2565 (2สัปดาห์)
	4. สร้างบรรยากาศเพื่อช่วยในการนอนหลับ โดยการเปิดเพลง / ใช้สมุนไพรน้ำมันหอม ระเหย	- ครูผู้ดูแล - พี่เลี้ยง	- เพื่อให้นอนหลับได้สนิท	- เดือนพฤศจิกายน 2565
	5. การให้ความรักโดยการสัมผัส โอบกอด กอดนอน หรือหอมข้างและตุ๊กตา	- ครูผู้ดูแล - พี่เลี้ยง	- เด็กเกิดความไว้วางใจได้รับ ถึงความรักและความอบอุ่น จากผู้ดูแล	- เดือนพฤศจิกายน 2565

ตารางที่ 4 (ต่อ)

เป้าหมาย	แผนดำเนินการ	ทรัพยากร	ประเด็นที่ต้องประสานงาน	เวลาในการดำเนินการ
2. เสริมสร้างพัฒนา อารมณ์ให้เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา อารมณ์รุนแรงต่อตนเอง และผู้อื่น	1. ทำแบบประเมินพฤติกรรมความก้าวร้าวโดยใช้แบบประเมินเด็กปฐมวัย	- ครูผู้ดูแล - ครูการศึกษาพิเศษ โรงเรียนอนุบาลโสตพัฒนา	- ทำการประเมินเพื่อวัดระดับความก้าวร้าวความรุนแรงที่เกิดขึ้น เพื่อให้สอดคล้องในการแก้ไขพฤติกรรม	- เป็นประจำทุกสัปดาห์
	2. การออกกำลังกายกลางแจ้งร่วมกับเพื่อน ๆ ในกลุ่ม เช่น วิ่งรอบสนาม วิ่งสามขาเล่นลูกบอล การเล่นเกมโบว์ลิ่ง	- ครูผู้ดูแล - พี่เลี้ยง - ครูการศึกษาพิเศษ โรงเรียนอนุบาลโสตพัฒนา	- เพื่อผู้รับบริการได้ใช้กำลังในทางที่เหมาะสมหลีกเลี่ยงการใช้กำลังต่อเพื่อนเวลามีอาการโกรธ	พฤศจิกายน-ธันวาคม - สัปดาห์ละ 3 ครั้ง
	3. ให้เล่นปั้นจักรยาน/ชกนวม ใช้กำลังในทางที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างอารมณ์ดี และมี ความสุข	- ครูผู้ดูแล - พี่เลี้ยง	- ลดอารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
	4. การชมเชย เสริมแรงจูงใจทางบวก เมื่อเด็กได้มีส่วนช่วยทำงาน หรือช่วยเหลือผู้อื่น ให้ช่วยเก็บของเข้าที่ ให้เรียบร้อย หลังจากเด็กทำเสร็จ ครูผู้ดูแลพูดชมเชย ให้แรงเสริมรางวัลเด็กดี เป็นนม วิตามินและอื่น ๆ	- ครูผู้ดูแล - พี่เลี้ยง - บุคลากรในมูลนิธิฯ	- สร้างแรงเสริม แรงจูงใจ ให้เด็กมีความสุข	- ทำอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 4 (ต่อ)

เป้าหมาย	แผนดำเนินการ	ทรัพยากร	ประเด็นที่ต้องประสานงาน	เวลาในการดำเนินการ
3. เสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ การอยู่ร่วมกันกับกลุ่ม ไม่ให้ใช้ความรุนแรงกับ เพื่อนๆ	1. ฝึกการเป็นผู้นำหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรม เช่น ช่วยให้แจกขนมเพื่อน ๆ ,ถือตะกร้าผ้าช่วย ครู,ช่วยเก็บของเล่น	- ครูผู้ดูแล - พี่เลี้ยง - บุคลากรในมูลนิธิฯ	- เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง เมื่อได้มีส่วนร่วมและได้รับคำ ชมเชย	- ทำเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ
	2. กิจกรรมเข้าจังหวะร้อง เล่น เต้น ร่วมกับ เพื่อน ๆ ทุกเช้าก่อนเข้าห้องเรียน โดยครูและ พี่เลี้ยงเป็นผู้นำกิจกรรม ในการร้องเพลงเต้น ประกอบท่าทาง ต่าง ๆ	- ครูผู้ดูแล - พี่เลี้ยง - ครูการศึกษาพิเศษ โรงเรียนอนุบาลโสตพัฒนา	- การให้เด็กเข้าร่วมกิจกรรม เข้าจังหวะยามเข้าร่วมกัน เพื่อ ช่วยให้เด็กได้มีโอกาส ปฏิสัมพันธ์ในสังคม ได้สร้าง เสริมสุขภาพและได้รับความ เพลิดเพลิน	- ภาคเรียนที่ 2/2565
	3. ครูผู้ดูแล ให้เด็กทุกคนร่วมกันทำกิจกรรมนั่งสมาธิ/เปิดเพลงบรรเลงลมหายใจเข้า ก่อนเข้า ห้องเรียนและก่อนนอนทุกวัน (5 นาที)	- ครูผู้ดูแล - พี่เลี้ยง	- ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการ ทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนได้ อย่างเหมาะสม - มีสมาธิ รู้สึกผ่อนคลายใน การใช้ชีวิตในแต่ละวันอย่างมี ความสุขได้	- ทำเป็นประจำทุกวันเช้า เย็น

ตารางที่ 5 แผนบริการเพื่อปรับพฤติกรรม (Contract Plan): กรณีของน้องแมว

เป้าหมาย	แผนการดำเนินงาน	ทรัพยากร	ประเด็นที่ต้องการประสาน	เวลาในการดำเนินการ
เป้าหมายระยะสั้น				
1. แก้ปัญหาการควบคุมการปัสสาวะรดที่นอนในเวลากลางคืน	1. พบแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา เพื่อขอคำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาการปัสสาวะรดที่นอนเป็นประจำ	- ครูผู้ดูแล - แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	- เด็กได้รับแนวทางการให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำจากแพทย์ในการแก้ไขปัญหาวงจรการปัสสาวะรดที่นอนเป็นประจำ	- เดือน พ.ย. 2565
	2. จัดตารางการดื่มน้ำและการเข้าห้องน้ำประจำวัน เพื่อแก้ไขปัญหาวงจรการปัสสาวะรดที่นอนเป็นประจำ	- ครูผู้ดูแล	- เพื่อให้เด็กได้ฝึกปฏิบัติตามตารางเกี่ยวกับการดื่มน้ำ และการเข้าห้องน้ำที่กำหนดขึ้นอย่างเหมาะสม เพื่อลด/แก้ไขปัญหาวงจรการปัสสาวะรดที่นอนในเวลากลางคืน	เดือนพฤศจิกายน ทำสม่ำเสมอ ทุกคืน
	3. ไม่ดื่มน้ำหลัง 18.00 น	- ครูผู้ดูแล	- ฝึกให้ตื่นมาเข้าห้องน้ำด้วยตนเอง แต่จะมีครูคอยดูแลในการเข้าห้องน้ำ	เดือนพฤศจิกายน ทำสม่ำเสมอ ทุกคืน

ตารางที่ 5 (ต่อ)

เป้าหมาย	แผนการดำเนินงาน	ทรัพยากร	ประเด็นที่ต้องการประสาน	เวลาในการดำเนินการ
2. การเสริมสร้างให้ ควบคุมอารมณ์ตนเอง และฝึกฝนให้ทำหน้าที่ ให้มีความรับผิดชอบ อย่างเหมาะสมตามวัย	1. ให้นั่งสมาธิเป็นประจำทุกคืนก่อนเข้านอน (ประมาณ 15 นาที)	- ครูผู้ดูแล	- เพื่อฝึกให้มีอารมณ์และจิตใจ ที่สงบ มีความสงบนิ่งอยู่กับ ตนเอง มีจิตใจจดจ่อกับ กิจกรรมที่ทำแล้ว	- ทุกคืน ตั้งแต่ 20 พ.ย. - ธ.ค. 2565
	2. ให้ทำกลุ่มกิจกรรมศิลปะ หรือ งานฝีมือเป็น ประจำทุกสัปดาห์ (45 นาที)	- ครูผู้ดูแล - อาสาสมัครสอนศิลปะ	- ครูให้ทำกิจกรรมศิลปะเป็น ประจำเพื่อให้เด็กได้มีความสุข เพลิดเพลินไปกับจินตนาการ ของตนเอง และฝึกให้มีสมาธิ อยู่กับกิจกรรมที่ทำอยู่	ทุก ๆ วันเสาร์ของสัปดาห์
	3. ชมคลิปVDO เสริมสร้างพัฒนาชีวิตของฉันทน์ “การพัฒนาสุขภาพของตนเองและครอบครัว” (15 นาที)	- พยาบาลวิชาชีพของ - ทีมครูผู้ดูแล	- เพื่อได้รับคลิปวิดีโอเพื่อให้ ข้อคิด แรงบันดาลใจในการ ปฏิบัติหน้าที่ตามวัย	ทุก ๆ อาทิตย์ ของสัปดาห์
	4. การกำกับ ติดตามแบบตัวต่อตัว ให้เด็กได้ฝึก ความรับผิดชอบต่อเวร /ซักผ้าส่วนตัว / การ จัดเก็บที่นอนของตนเอง	- ทีมครูผู้ดูแล	- การกำกับแบบตัวต่อตัว เพื่อ ติดตามดูแลให้เด็กได้ฝึกการทำ เวร หรือการจัดเก็บที่นอนของ ตนเอง เพื่อเสริมสร้างนิสัยเชิง บวก และฝึกให้รับผิดชอบต่อหน้าที่ รับผิดชอบของตนเอง	ประจำทุกสัปดาห์ (วันเว้นวัน)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

เป้าหมาย	แผนการดำเนินงาน	ทรัพยากร	ประเด็นที่ต้องการประสาน	เวลาในการดำเนินการ
เป้าหมายระยะยาว				
3. การติดตามเพื่อตรวจประเมินเกี่ยวกับแนวโน้มโรคสมาธิสั้น	1. ติดตามการรับยาอย่างต่อเนื่อง 2. พบผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจประเมินอย่างละเอียดเกี่ยวกับโรคสมาธิสั้น และตรวจทางจิตวิทยาเพื่อวัดเชาวน์ปัญญา IQ	- พยาบาลวิชาชีพของมูลนิธิฯ - ครูผู้ดูแล - โรงพยาบาลชลบุรี	- การติดต่อประสานงานกับแผนกจิตเวชเด็ก โรงพยาบาลชลบุรี เพื่อรับการตรวจและทานยาต่อเนื่อง - ประเมินภาวะโรคสมาธิสั้นซึ่งเด็กมีลักษณะแนวโน้มเพื่อนำไปสู่การดูแลช่วยเหลืออย่างเหมาะสมในระยะยาว	ปี 2566
4. ให้การแสดงออกต่อเพศตรงข้ามอย่างเหมาะสมตามวัย	1. การเฝ้าระวัง และดูแลแนะนำให้ปฏิบัติตนต่อเพศตรงข้ามอย่างเหมาะสม	- ครูผู้ดูแล - ให้ความรู้เพศศึกษากับผู้เชี่ยวชาญ	- ครูประจำกลุ่มคอยให้การเฝ้าระวังสอดส่องไม่ให้เป็นหรืออยู่กับเพื่อนชายในที่ลับตา และให้คำแนะนำย้ำเตือนให้ปฏิบัติตนต่อเพศตรงข้ามให้เหมาะสมตามวัย	ปี 2566
	2. กลุ่มศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเพศศึกษาผ่านสื่อศึกษาต่างๆ (15 นาที)	- ช.กองค์ำ นักจิตวิทยา - ทีมครูผู้ดูแล	- ให้ความรู้เพศศึกษาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ในเรื่องเพศศึกษาตามวัยนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกวิธี	- สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ธ.ค. 2565 – ม.ค.2566

ตารางที่ 6 แผนบริการเพื่อปรับพฤติกรรม (Contract Plan): กรณีของน้องพี

เป้าหมาย	แผนการดำเนินงาน	ทรัพยากร	ประเด็นที่ต้องการประสาน	เวลาในการดำเนินการ
เป้าหมายระยะสั้น				
1. ช่วยเหลือพัฒนาทักษะการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม	1. ประสานกับสถานศึกษา เพื่อดูแลติดตามและให้คำแนะนำ	- อาจารย์ที่ปรึกษา (ชุมชนการเรียนรู้เซเวียร์ จ.เชียงใหม่)	- การดูแลติดตามและให้คำแนะนำด้านพฤติกรรม การรู้จักดูแลควบคุมตนเองให้เหมาะสมตามวัย	- ระหว่างเรียนที่ ในภาคเรียนที่2/2565
	2. การให้คำปรึกษารายบุคคล (counseling)	- บาทหลวงคณะเยซุอิต (ชุมชนการเรียนรู้เซเวียร์ จ.เชียงใหม่) - บาทหลวงภาษา สุขพัฒน์	- ให้คำปรึกษารายบุคคล ประเด็นการพัฒนาทักษะการควบคุมอารมณ์ตนเองอย่างเหมาะสม	- เดือนพฤศจิกายน- กุมภาพันธ์ (เดือนละครั้ง)
	3. พบผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา เพื่อประเมินด้านบุคลิกภาพ (Psychological Test)	- ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา ณ สวนเจ็ดริน จ.เชียงใหม่	- การรู้จักตนเองในเชิงลึก เพื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับอารมณ์และพฤติกรรมของตนเอง	- ปิดภาคเรียนที่ 2/2565
2. เสริมสร้างพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem)	1. บันทึกสมุด “ความดีที่ฉันภูมิใจ” ให้บันทึกความสำเร็จหรือความดีที่ตนได้กระทำในทุก ๆ วันของแต่ละสัปดาห์	- ครูเกษร	- เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าของตนเอง	- ประจำทุกสัปดาห์เริ่มเดือนพฤศจิกายน

ตารางที่ 6 (ต่อ)

เป้าหมาย	แผนการดำเนินงาน	ทรัพยากร	ประเด็นที่ต้องการประสาน	เวลาในการดำเนินการ
	2. เข้าอบรมเสริมสร้างศักยภาพตามโอกาส อาทิ ค่ายจิตอาสา ค่ายธรรมะ ค่ายอบรมเยาวชน	- ติดต่อแผนกเยาวชน สังคมพลจันทบุรี	- เด็กมีทัศนคติที่เปิดกว้าง มีความเสียสละรับใช้ผู้อื่นและสังคม - ฝึกสมาธิและนำหลักธรรมมาดำเนินชีวิต-เรียนรู้การดำเนินชีวิตเป็นเยาวชนที่เข้มแข็งในสังคมปัจจุบัน	- ช่วงปิดเทอม 2565
	3. กิจกรรมช่วยเหลือสังคม ผู้ด้อยโอกาส (กิจกรรมทำขนมเพื่อนำไปแบ่งปันให้กับผู้อื่นหรือผู้ด้อยโอกาสตามโอกาส)	- ครูผู้ดูแล - ศูนย์ต่อต้านการค้ามนุษย์และเด็กถูกล่วงละเมิด	- เพื่อให้เด็กเกิดความภาคภูมิใจในตนเองในความเป็นจิตใจเอื้ออารีต่อผู้อื่น และเห็นถึงความยากลำบากของผู้คนในสังคม	- เดือนธันวาคม 2565 (คริสต์มาส)
	4. มีส่วนร่วมในกิจกรรมของมูลนิธิฯ เช่น การช่วยดูแลน้อง ๆ ช่วยงานตามแผนก หรือการฝึกประสบการณ์การทำงานนอกมูลนิธิฯ	- ครูผู้ดูแล - เจ้าหน้าที่พี่เลี้ยง - บุคลากรในมูลนิธิฯ	- ผู้รับบริการได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้เกิดสัมพันธภาพและได้รับมุมมองในการดำเนินชีวิต - ผู้รับบริการ เกิดความภาคภูมิใจในการได้ทำงานช่วยเหลือมูลนิธิฯ หรือการทำงานด้วยตนเอง	- ปิดภาคเรียนฤดูร้อน

ตารางที่ 6 (ต่อ)

เป้าหมาย	แผนการดำเนินงาน	ทรัพยากร	ประเด็นที่ต้องการประสาน	เวลาในการดำเนินการ
3. ป้องกันความเสี่ยง ในเรื่องผู้สาว	1. โทรศัพท์สอบถามสารทุกข์สุกดิบ ให้คำชี้แนะ ในการคบเพื่อนชาย และการวางตัวอย่าง เหมาะสมเป็นระยะ	- คุณผู้ดูแล	- เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ ดีกับครู และช่วยแนะนำ ตักเตือนเกี่ยวกับการวางตนที่ เหมาะสมกับเพื่อนชาย	- สม่ำเสมอ เดือนละ 2-3 ครั้ง
	2. ผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่อง เพศศึกษา พร้อมทั้งวิธีการป้องกันตนเองอย่างถูก วิธี	- ศูนย์เยาวชนสตรีศรีชุมพา บาล จ. เชียงราย	- ผู้รับบริการเกิดความ ตระหนักในการดำเนินชีวิตใน ฐานะสตรี สามารถป้องกัน ปัญหาพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศ อย่างเหมาะสม	- ระหว่างที่เด็กเรียนอยู่ที่ ชุมชนการเรียนรู้เซเวียร์ จังหวัดเชียงราย ในภาคเรียนที่1/2566
	3. ศึกษาคูงาน “โครงการให้การศึกษารื่องเอดส์ เพื่อป้องกันการติดเชื้อ HIV”	- ติดต่อคามิลเลียน โซเซียล เซนเตอร์ จังหวัดระยอง	- ได้เกิดความรู้ความเข้าใจ และตระหนักในความเสี่ยง ทางเพศ และนำไปปรับใช้ใน ชีวิตประจำวันได้อย่าง ปลอดภัย	- เดือนมิถุนายน 2566

ตารางที่ 6 (ต่อ)

เป้าหมาย	แผนการดำเนินงาน	ทรัพยากร	ประเด็นที่ต้องการประสาน	เวลาในการดำเนินการ
เป้าหมายระยะยาว				
การค้นพบรากปัญหา	-เข้ารับการปรึกษา / บำบัดรักษาจากผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา	-แพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมสาขาจิตเวช) กลุ่มงานจิตเวช โรงพยาบาลชลบุรี	-ค้นพบรากแห่งปัญหา และวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไข -นำผลประเมินด้านบุคลิกภาพ (Psychological Test) มาสู่การแก้ไขพัฒนา -การดูแลทางด้านร่างกายและจิตใจอย่างถูกวิธีอย่างต่อเนื่อง	-ปี 2566 หลังจากผู้รับบริการผ่านขบวนการให้คำปรึกษารายบุคคล (counseling) และได้ประเมินด้านบุคลิกภาพ (Psychological Test)

4) การดำเนินงานตามแผนปรับพฤติกรรม (Implementation)

หลังจากการทีมสหวิชาชีพได้ร่วมกันประชุมวางแผนบริการเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก และผู้จัดการได้สรุปจัดทำแผนชีวิต หรือ Life Plan และ Contract Plan เสร็จสิ้นแล้ว เพื่อการนำแผนบริการไปสู่การดำเนินการ โดยได้ปฏิบัติตามลำดับดังนี้

4.1) ผู้จัดการรายกรณีได้สื่อสารพูดคุยทำความเข้าใจกับเด็กผู้ใช้บริการ เป็นต้น สำหรับเด็กโตเพื่อให้รับทราบและเข้าใจถึงแผนบริการปรับพฤติกรรมที่กำหนดขึ้น เพื่อนำไปสู่การตอบสนองร่วมมือตามแผนบริการที่ได้วางไว้ โดยผู้จัดการรายกรณีจะต้องใช้ทักษะการสร้างสัมพันธภาพกับเด็กผู้ใช้บริการ มีการสื่อสารกับเด็กอย่างเหมาะสม เพราะหากเด็กมีความเข้าใจเจตนาารมณ์ของการบริการ เกิดการยอมรับและไว้วางใจต่อผู้จัดการรายกรณีย่อมเป็นผลดีต่อการดำเนินงานตามแผน ในการดำเนินงานตามแผนบริการผู้จัดการรายกรณีจะต้องมีการติดต่อกับผู้ให้บริการและเด็กผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ มีการให้ความมั่นใจแก่เด็กผู้ใช้บริการ ในการช่วยเหลือสนับสนุน พึงทักษะชีวิตแก่เด็กในการเปลี่ยนแปลงพัฒนาพฤติกรรมของตน

4.2) ผู้จัดการรายกรณีมีหน้าที่สำคัญในการบริหารจัดการเพื่อให้แผนบริการปรับพฤติกรรมเด็กที่กำหนดขึ้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นหลักประกันของความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยก่อนการปฏิบัติงานผู้จัดการรายกรณีได้มีการตรวจสอบทบทวนแผนบริการที่วางไว้ร่วมกับฝ่ายสวัสดิภาพเด็ก ถึงกระบวนการวิธีการ ระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าแผนบริการที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสม สามารถนำสู่การปฏิบัติได้จริง และเป็นประโยชน์สูงสุดในการช่วยเหลือเด็กตามแต่ละรายกรณี

4.3) ผู้จัดการรายกรณีดำเนินการจัดหาหรือติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องตามแผนบริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ รูปแบบการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยติดต่อประสานงานกับผู้มีส่วนร่วมตามแผนบริการ ซึ่งอาจแบ่งการดำเนินงานเป็น 2 ส่วนสำคัญ

(1) แผนบริการที่สามารถดำเนินการได้เองภายในมูลนิธิฯ ซึ่งอาจดำเนินงานโดยตัวผู้จัดการรายกรณีเอง หรือประสานให้บุคลากรวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในมูลนิธิฯ ได้ดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

(2) แผนบริการที่ต้องดำเนินงานติดต่อประสานกับองค์กรหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตามแผนบริการจากภายนอก เนื่องจากเป็นกระบวนการที่จำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก อาทิ แพทย์ นักจิตวิทยา หรือกรณีของเด็กไม่ได้พักอยู่ประจำในสถานสงเคราะห์ โดยการติดต่อเพื่อให้ข้อมูลหรือเพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าสู่กระบวนการช่วยเหลือ การประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความร่วมมือและดำเนินกิจกรรมตามแผน

ในการดำเนินงานตามแผนบริการปรับพฤติกรรม ผู้จัดการรายกรณีต้องชี้ให้เห็นว่าตนเองมีบทบาทของตนแผนบริการ ในการติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานกับทีม

สหวิชาชีพและผู้เกี่ยวข้อง ผู้จัดการรายกรณีพึงมีการสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกัน มีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีการประสานงานและการติดตามแผนบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเลือกใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมตามแต่กรณี หรือในกรณีที่ประสบอุปสรรคปัญหาในการดำเนินงานตามแผนบริการ ผู้จัดการรายกรณีมีหน้าที่ประสานให้ผู้เกี่ยวข้องตระหนักในปัญหาและช่วยกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาในรูปแบบหรือวิธีการที่เหมาะสมตามสถานการณ์ความเป็นจริง

4.4) เมื่อได้เริ่มดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดขึ้น ผู้จัดการรายกรณีจะทำหน้าที่ในการบันทึกความก้าวหน้า หรือ Progress Note ที่ตนเองได้ปฏิบัติ หรือติดตามกับผู้เชี่ยวชาญภายนอกหรือผู้ที่เกี่ยวข้องตามแต่ละขั้นตอนของแผนงาน และบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานช่วยเหลือเด็ก สิ่งที่เกิดขึ้นหรืออุปสรรคปัญหาของการดำเนินงานตามแผนงานหากเกิดขึ้น

บทบาทของผู้จัดการรายกรณีในการดำเนินงานตามแผนปรับพฤติกรรม สรุปได้ดังนี้

1) กรณีของน้องเอ (นามสมมุติ) อายุ 3 ปี 6 เดือน ผู้จัดการรายกรณี ก ปัญหาพฤติกรรม: มีพฤติกรรมเป็นเด็กเจ้าอารมณ์ และจะแสดงอารมณ์ต่าง ๆ ออกมาอย่างเปิดเผย มีอิสระเต็มที่ อิจฉาอย่างไม่มีเหตุผล โมโหง่าย มีพฤติกรรมก้าวร้าว คือ เล่นรุนแรง ชกต่อย ถีบ ตะทำร้ายเพื่อนจนบางครั้งเพื่อนได้รับบาดเจ็บ ชอบแยกตัวออกจากกลุ่มเพื่อน รวมถึงมีปัญหาในการขบถายและการนอนหลับยากทั้งกลางวันและกลางคืน

ระยะเวลาดำเนินงาน เดือนธันวาคม 2565 - มกราคม 2566

ในการเริ่มดำเนินงานตามแผนปรับพฤติกรรมของน้องเอ ก่อนอื่นหมดผู้จัดการรายกรณีได้ประชุมพูดคุยชี้แจงทำความเข้าใจถึงความจำเป็นของการจัดการรายกรณีของน้องเอ และรายละเอียดของแผนงานฯ กับทีมพี่เลี้ยงของกลุ่มเด็กปฐมวัย (อายุ 3-4 ปี) ซึ่งน้องเอสังกัดอยู่ โดยมีเด็กอยู่ในการดูแลของกลุ่มรวม 20 คน ในการดำเนินงานพี่เลี้ยงจะเป็นผู้มีส่วนร่วมกับผู้จัดการรายกรณีในการดำเนินงานปรับพฤติกรรมของน้องเอตามแผนปรับพฤติกรรมที่วางไว้

เป้าหมายที่ 1 แก้ไขระบบการขบถายและการนอนหลับให้เหมาะสมขึ้น ซึ่งอาจเป็นสาเหตุทำให้เด็กมีอาการแปรปรวน โดยได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนได้แก่

(1) ฝึกการขบถายประจำวัน

ผู้จัดการรายกรณีดำเนินการฝึกให้เด็กนั่งส้วมเป็นประจำทุก ๆ วัน เพื่อแก้ไขปัญหาคาการขบถายยาก โดยผู้จัดการรายกรณีพยายามเข้าใจความเจ็บปวดและยากลำบากของเด็ก ผู้จัดการได้แสดงความรักและให้กำลังใจด้วยการจับมือเด็ก ลูบหลังเด็กเบา ๆ ไปด้วย หรือเฝ้าอยู่กับเด็ก มีการโน้มน้าวใจใช้คำพูดช่วยให้เด็กผ่อนคลายเนื่องจากเด็กไม่อยากจะนั่ง สร้างความไว้วางใจแก่เขา พร้อมทั้งดำเนินการจดบันทึกการขบถายของเด็กในแต่ละสัปดาห์

(2) จัดอาหารที่มีกากใยสูง

ผู้จัดการรายกรณีประสานกับแผนกโภชนาการของมูลนิธิฯ เพื่อชี้แจงถึงความจำเป็นในการจัดอาหารที่มีกากใยสูงแก่น้องเอ โดยขอให้จัดอาหารและผลไม้ที่มีกากใยสูงสำหรับน้องเอ ในมือเที่ยงหรือเย็นของแต่ละวัน และผู้จัดการรายกรณีรับประทานร่วมกับเด็ก เพื่อมีบทบาทกระตุ้นเด็ก ให้กำลังใจ ให้คำชมในการกินผักและผลไม้ นมเปรี้ยว รวมถึงการจัดตารางเวลาเพื่อให้เด็กดื่มน้ำเพิ่มมากขึ้นในแต่ละวัน

(3) จัดยาระบายให้รับประทาน

ในสัปดาห์แรกผู้จัดการรายกรณีได้ปรึกษากับพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับอาการขับถ่ายยากผิดปกติของเด็ก และได้รับคำแนะนำให้ใช้ยาระบาย และใช้วิธีการสวนทวาร ในช่วง 2 สัปดาห์แรก ผู้จัดการรายกรณีสังเกตผลความเปลี่ยนแปลงและแจ้งให้พยาบาลรับทราบ

(4) สร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมการนอนหลับ

ผู้จัดการรายกรณี จัดบรรยากาศให้เหมาะสม โดยประสานกับทีมพี่เลี้ยงให้ช่วยกันดูแลน้องพีในทุกๆ วัน ช่วงบ่ายจะเปิดเพลงกล่อมนอน ส่วนในช่วงกลางคืนจะเน้นหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การให้ความรักโดยการโอบกอดของครูและพี่เลี้ยง การกล่อมนอนหรือจัดหาอุปกรณ์เครื่องนอนหรือสิ่งที่น่าสนใจให้น้องชอบ เช่น ตุ๊กตาและของเล่นให้กอดนอน ผู้จัดการรายกรณีบันทึกการหลับนอนของน้องเอในแต่ละวัน

เป้าหมายที่ 2 เสริมสร้างพัฒนาอารมณ์ให้เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาอารมณ์รุนแรงต่อตนเองและผู้อื่น โดยได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนได้แก่

(1) จัดทำกิจกรรมประเมินระดับพฤติกรรมความก้าวร้าว

ผู้จัดการรายกรณีประสานขอความร่วมมือครูการศึกษาพิเศษของโรงเรียนอนุบาลโสตพัฒนา พักยาเพื่อช่วยประเมินระดับความรุนแรงของพฤติกรรมความก้าวร้าวของน้องเอ เพื่อผู้จัดการรายกรณีจะได้เข้าใจสถานะปัญหา เพื่อนำไปสู่การช่วยเหลือและป้องกันปัญหาที่มีผลต่อพัฒนาการของน้องพีและการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับเด็กคนอื่น ๆ ในกลุ่ม

(2) กิจกรรมกลุ่มการออกกำลังกายกลางแจ้ง

ผู้จัดการรายกรณีกำหนดกิจกรรมกลุ่มการออกกำลังกายกลางแจ้งร่วมกันกับเด็กในกลุ่ม ช่วงบ่าย ประมาณ 15.00-16.00 กำหนดให้มี 3 วันต่อสัปดาห์ โดยเป็นกิจกรรมกลุ่มเคลื่อนไหวกลางแจ้งที่หลากหลาย ได้แก่ เล่นฟุตบอล วิ่งแข่งรอบสนาม การเล่นเกมโบริน กิจกรรมเข้าจังหวะ การละเล่นกับอุปกรณ์กีฬาต่าง ๆ ผู้จัดการรายกรณีและพี่เลี้ยงช่วยกันจัดกิจกรรมเพื่อให้เด็กมีความสุขสนุกสนาน และได้ออกกำลังกายกลางแจ้งในทางที่เหมาะสมสร้างสรรค์ ขณะเดียวกันผู้จัดการรายกรณีสังเกตพฤติกรรมของน้องเอขณะเล่นกับเพื่อน

(3) กิจกรรมระบายอารมณ์ ลดความรุนแรง

ผู้จัดการรายกรณีจัดช่วงเวลาและดูแลให้น้องเอได้ทำกิจกรรม ได้แก่ ปั่นจักรยาน เตะฟุตบอล ชกนวม ซี่ม้ากระโดดหรือการชกนวมเป็นประจำในทุก ๆ วันเสาร์-อาทิตย์ โดยระหว่างกิจกรรมผู้จัดการรายกรณีให้การเสริมแรงด้วยคำชม การเล่นไปพร้อมกับเด็ก เป็นเพื่อน เล่นไปพร้อมของเขา เพราะเด็กเล่นคนเดียวอาจเกิดความเบื่อหน่าย เพื่อกระตุ้นให้เด็กได้มีโอกาส ออกแรงและปลดปล่อยระบายอารมณ์ ช่วยลดความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น

(4) การปรับพฤติกรรมเด็กเมื่อน้องเอใช้ความรุนแรงกับเพื่อน

ในกรณีที่น้องเอได้มีพฤติกรรมที่รุนแรงกับเพื่อน หรือแสดงกับพี่เลี้ยงของตน ผู้จัดการรายกรณีจะดำเนินการปรับพฤติกรรมโดยแยกน้องเอออกจากกลุ่มเพื่อพูดคุยทำความเข้าใจ อาทิ ให้เข้ามา ให้เด็กสงบอารมณ์ และค่อย ๆ คุยซักเตือนชี้ให้เห็นผลเสียของการกระทำด้วยคำพูด ง่าย ๆ ให้น้องเอไปขอโทษเพื่อน หรือให้ไปแสดงความรักด้วยการกอดเพื่อน เมื่อเกิดเหตุการณ์ ความรุนแรงกับเด็กในกลุ่มโดยผู้จัดการรายกรณีพยายามมีความเข้าใจเบื้องหลังพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับ น้องเอ และหลีกเลี่ยงการตอบโต้เด็กหรือลงโทษเด็กด้วยวิธีรุนแรง

เป้าหมายที่ 3 เสริมสร้างปฏิสัมพันธ์การอยู่ร่วมกันกับกลุ่ม ไม่ให้ใช้ความรุนแรง กับเพื่อน โดยได้ดำเนินกิจกรรมตามแผน ได้แก่

(1) การช่วยให้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือคุณครูและให้บริการกลุ่ม

ผู้จัดการรายกรณีจัดโอกาสให้น้องเอได้มีส่วนร่วมในการช่วยครู บริการกลุ่ม ฝึกการเป็นผู้นำ เช่น มีหน้าที่แจกอาหารว่างให้เพื่อน ถูตะกร้าผ้ากันเปื้อน ช่วยคุณครูและพี่เลี้ยง หยิบของ โดยเมื่อน้องเอได้มีส่วนร่วมทำสิ่งที่ดี ผู้จัดการรายกรณีจะให้การชมเชย การแสดงท่าทาง หรือสีหน้าชื่นชม หรือให้เพื่อปรบมือให้เพื่อเสริมแรงจุดแข็งทางบวกแก่เด็ก บางครั้งจะให้รางวัลเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อเสริมสร้างทำให้น้องเอเกิดความภาคภูมิใจในตนเองและแสดงออกในความประพฤติที่ดี ไม่เกิดความรุนแรงกับผู้อื่น

(2) กิจกรรมเข้าจังหวะ ร้องเล่นเต้นกันยามเช้า

ผู้จัดการรายกรณีกำหนดกิจกรรมและดำเนินการจัดกิจกรรมเข้าจังหวะในกลุ่ม ทุก ๆ เช้าก่อนเข้าห้องเรียน อาทิ การเต้นประกอบท่าบทเพลง ฉับคือเมฆ ฝึกกายบริหาร กำมือขึ้น แล้วหมุน ๆ โดยผู้จัดการรายกรณีร่วมกับพี่เลี้ยงเป็นผู้นำกิจกรรมเข้าจังหวะ และร่วมเต้นไปพร้อมกับ เด็ก ทำให้เด็กมีความสุขสนุกสนาน และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในกลุ่ม

(3) การฝึกสมาธิ 5 นาที

ผู้จัดการรายกรณีประสานกับพี่เลี้ยงให้มีกิจกรรมฝึกสมาธิเป็นประจำทุก ๆ วัน โดยผู้จัดการรายกรณีจะเลือกกิจกรรมฝึกสมาธิเป็นเวลาสั้น ๆ โดยวิธีการที่เหมาะสมกับวัยของเด็ก ได้แก่ นั่งสมาธิ การเดินสมาธิ การส่งของเงียบ ๆ และในช่วงค่อนนอนจะจัดให้น้องเอพร้อมกับ

เด็ก ๆ ทุกคนในกลุ่มได้นั่งสงบจิตใจอีกครั้งเป็นการฝึกสมาธิพร้อมกันอีก 5 นาที โดยบางครั้งจะเปิดเพลงสำหรับการเสริมสร้างสมาธิด้วยก่อนจะสวดมนต์เข้านอน

2) กรณีของน้องแมว (นามสมมุติ) อายุ 11 ปี 4 เดือน ผู้จัดการรายการฯ ข

ปัญหาพฤติกรรม: มีพฤติกรรมความซึ่เกียจ ขาดความรับผิดชอบในเรื่องพื้นฐาน เช่น ความสะอาดเสื้อผ้า ที่นอนของตน มักชอบแสดงกิริยาก้าวร้าวเมื่อเกิดความไม่พอใจ มีอารมณ์รุนแรง ชอบพูดข่มขู่ผู้อื่นและใช้กำลังในการแก้ปัญหา เคยมีปัญหากการลักขโมย ปลีกตัวเข้าใกล้เพื่อนชายในที่ลับตาคน และอาจมีแนวโน้มสมาธิสั้น

ระยะเวลาดำเนินงาน เดือนธันวาคม 2565 - มกราคม 2566

สำหรับบทบาทของผู้จัดการรายการฯ ในกรณีของน้องแมวจะมีความยุ่งยากในช่วงแรก เนื่องจากเด็กมีลักษณะต่อต้านครูผู้ดูแล เมื่อครูแนะนำบอกสอนให้ทำสิ่งต่าง ๆ หากตนเองไม่พอใจจะแสดงปฏิกิริยากับครู ในช่วงสัปดาห์แรก ๆ ผู้จัดการรายการฯ ได้พยายามเสริมสร้างสัมพันธที่ดี โดยพยายามทำลายกำแพงระหว่างตนเองกับเด็กผู้รับบริการก่อน พยายามเข้าใจและเข้าใจหาเด็ก และได้หาโอกาสพูดคุยกับน้องแมวอย่างเปิดใจ ให้น้องแมวระบายความรู้สึกของตน รับฟังเด็กด้วยความตั้งใจและพยายามเข้าใจในความรู้สึกนึกคิดอารมณ์ของน้องแมว เมื่อเด็กเปิดใจและมีความเข้าใจถึงความปรารถนาดีของครูผู้ทำหน้าที่ผู้จัดการรายการฯ จึงนำไปการพูดคุยทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการรายการฯ และแผนงานต่าง ๆ และในเบื้องต้นผู้จัดการรายการฯ ได้ไปพบคุณครูประจำชั้นที่โรงเรียนของเด็ก เพื่อพูดคุยถึงพฤติกรรมปัญหาของเด็ก และขอความร่วมมือจากคุณครูได้ช่วยติดตามพฤติกรรมเด็ก และมีการประสานกับทางมูลนิธิฯ เพื่อร่วมกันในการช่วยเหลือดูแลน้องแมวอย่างเหมาะสมต่อไป

เป้าหมายที่ 1 แก้ไขปัญหาการควบคุมการปัสสาวะรดที่นอนในเวลากลางคืน
โดยได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนได้แก่

(1) พบแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านเด็ก เพื่อปรึกษาและแก้ไขปัญหาการปัสสาวะรดที่นอนเป็นประจำ

ผู้จัดการรายการฯ ได้ปรึกษากับฝ่ายสวัสดิภาพเด็กและประสานกับพยาบาลวิชาชีพของมูลนิธิฯ ถึงความจำเป็นควรได้รับคำแนะนำจากแพทย์ และผู้จัดการรายการฯ ได้พาน้องแมวไปพบแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านเด็กที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง เพื่อขอคำปรึกษาและวินิจฉัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการปัสสาวะรดที่นอนเป็นประจำ

นอกจากนั้น ผู้จัดการรายการฯ ได้ปรึกษาแพทย์ถึงแนวโน้มสภาวะสมาธิสั้นในตัวเด็ก เนื่องจากน้องแมวมีลักษณะขาดสมาธิในการเรียนในห้องเรียน ซึ่งแพทย์ขอให้ทางครูผู้ดูแลของมูลนิธิฯ ได้สังเกตพฤติกรรมของเด็กและจะติดตามผลเพื่อวินิจฉัยในโอกาสต่อไป

(2) การจัดการตารางตม้มน้ำและการเข้าห้องน้ำประจำวันเพื่อแก้ไขปัญหาการปัสสาวะที่นอน

ผู้จัดการรายกรณีได้จัดการเวลาประจำวันและกำกับติดตามเพื่อให้ห้องแมงตม้มน้ำ หลัง 18.00 น. และให้เข้าห้องน้ำก่อนเข้านอน และในเดือนแรกระหว่างคืน ครูจะมาปลุกห้องแมงให้ตื่นนอนไปปัสสาวะ อีก 2 ช่วงคือประมาณเที่ยงคืน และ 04.00 น. เพื่อให้ห้องแมงตื่นนอนไปปัสสาวะ และในเดือนที่ 2 ผู้จัดการรายกรณีได้ฝึกให้ห้องแมงตื่นนอนมาเข้าห้องน้ำเอง โดยได้พูดคุยให้ห้องแมงให้ความสำคัญ และความจำเป็นที่จะต้องรับผิดชอบตนเอง เอาชนะความเกียจคร้านและตื่นขึ้นมาเข้าห้องน้ำกลางดึกด้วยตนเอง และผู้จัดการรายกรณีได้ทำการบันทึกพฤติกรรมการปัสสาวะ

เป้าหมายที่ 2 การเสริมสร้างการควบคุมอารมณ์ตนเอง และฝึกฝนให้ทำหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมตามวัย โดยได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนได้แก่

(1) ใ้ฝึกนั่งสมาธิเป็นประจำทุกวัน

ผู้จัดการรายกรณีกำหนดให้ห้องแมงนั่งสมาธิเป็นประจำทุกวัน เพื่อช่วยให้จิตใจสงบและมีความผ่อนคลาย ช่วยให้ม่สมาธิ โดยในวันที่ไปโรงเรียนจะฝึกนั่งสมาธิ 15 นาทีก่อนนอน และวันที่ไม่ได้ไปโรงเรียนจะมีการนั่งสมาธิสั้น ๆ ในช่วงเช้าหลังรับประทานอาหารเช้า ผู้จัดการรายกรณีจะสร้างบรรยากาศความสงบ พูดคุยให้เด็กผ่อนคลาย ให้อยู่กับปัจจุบัน ปลอ่ยวางกิจกรรมอื่น ๆ บางครั้งจะใช้ดนตรีเสริมสร้างสมาธิประกอบเพื่อสร้างบรรยากาศในการนั่งสมาธิ

(2) ใ้ทำกิจกรรมกลุ่มกิจกรรมศิลปะบำบัด

ผู้จัดการรายกรณีให้จัดให้ห้องแมงพร้อมกับเพื่อนในกลุ่มได้ทำกิจกรรมศิลปะบำบัดร่วมกันในทุก ๆ วันเสาร์ของสัปดาห์ ช่วงบ่ายเวลา 14.00-15.30 น. เพื่อให้เด็กได้ฝึกสมาธิอยู่กับตนเอง พัฒนาอารมณ์ โดยผู้จัดการรายกรณีจะรับผิดชอบในการจัดกิจกรรมด้วยตนเอง เช่น การวาดภาพ ระบายสีปูนปั้น หรือในบางเสาร์จะประสานให้บุคคลภายนอกมาทำกิจกรรมกับกลุ่มห้องแมงและเพื่อน ๆ ห้องแมงยังได้เสนอกิจกรรมที่ตนเองอย่างทำคือ การเต้นประกอบเพลง โดยทุกครั้งเมื่อจบกิจกรรม ผู้จัดการรายกรณีได้นำเด็ก ๆ ให้สะท้อนความรู้สึกนึกคิดหลังจากทำกิจกรรมศิลปะ เช่น “ทำไมหนูจึงวาดรูปนี้?” กระตุ้นเชิญชวนห้องแมงให้บอกเล่าความรู้สึกของตนผ่านภาพที่ได้วาด กระตุ้นช่วยให้เด็กได้เห็นความรู้สึกภายในของตน หรือพูดถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเองออกมา จากนั้นผู้จัดการรายกรณีสรุปให้ข้อคิดในการดำเนินชีวิตประจำวัน

(3) ชมคลิปเสริมสร้างคุณค่าและพัฒนาทักษะชีวิต

ผู้จัดการรายกรณีจัดให้ม้ช่วยเวลาให้ห้องแมงและกลุ่มเด็กโต ได้ชมคลิปเสริมสร้างคุณค่าและพัฒนาทักษะชีวิต ในทุกวันอาทิตย์ตลอดเดือนธันวาคม ซึ่งผู้จัดการรายกรณีได้คัดเลือกสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณค่าและให้แรงบันดาลใจในการดำเนินชีวิต เช่น คนสู้ชีวิต เด็กพิการวาดภาพด้วยเท้า หลังชมเสร็จกระตุ้นเตือนชีวิตให้ห้องแมงและเด็ก ๆ ได้สะท้อนความคิด อาทิ “ได้ข้อคิดอะไร

จากคลิปวิดีโอที่ได้ชมไป?” “ทำให้เด็ก.....และกระตุ้นให้เด็กได้พูดแบ่งปันแก่กลุ่ม ผู้จัดการรายกรณีได้กระตุ้นให้เด็กเห็นคุณค่าของตนเอง เสริมพลังให้กำลังใจเด็กให้พากเพียรสร้างตนเองให้เติบโต มีคุณค่าและมีอนาคตที่ดี ผู้จัดการรายกรณีได้เลือกสรรสื่อสังคมออนไลน์ที่มีคุณค่า เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการสร้างแรงบันดาลใจแก่น้องแมว

(4) การกำกับ ติดตามเพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบในชีวิต

ผู้จัดการรายกรณีจะกำกับและติดตามใกล้ชิดน้องแมวในการฝึกความรับผิดชอบ โดยเฉพาะในการทำเวรประจำวัน การซักผ้าส่วนตัว การจัดที่นอนของตนเอง ผู้จัดการรายกรณีจะเอาใจใส่ติดตาม และกระตุ้นให้น้องมีความเอาใจใส่หน้าที่ความรับผิดชอบของตน โดยมีการจัดทำตารางให้คะแนนเป็นดวงดาว เพื่อให้ตรวจสอบตนเองในแต่ละวัน เมื่อทำได้ดีผู้จัดการรายกรณีจะให้คำชื่นชมน้องแมว บางครั้งได้บอกเล่าชื่นชมน้องแมวให้กลุ่มทราบ และมีการให้รางวัล เพื่อเป็นกำลังใจเมื่อน้องแมวรับผิดชอบทำได้ดีหลายวันติดต่อกัน ทำให้น้องแมวมีความภาคภูมิใจที่ตนเองสามารถมีความรับผิดชอบได้ดีขึ้น

เป้าหมายที่ 3 การแสดงออกต่อเพศตรงข้ามอย่างเหมาะสม โดยได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนได้แก่

(1) ฝ้าระวังและดูแลแนะนำให้ปฏิบัติตนต่อเพศตรงข้ามอย่างเหมาะสม

ผู้จัดการรายกรณีได้ประสานขอความร่วมมือกับทีมครูฝ่ายสวัสดิภาพ ให้ช่วยสอดส่องน้องแมวเป็นพิเศษ ให้สามารถวางตนอย่างเหมาะสม ไม่ให้น้องไปเล่นหรือเข้าไปอยู่ในที่ลับตากับเด็กชายสองต่อสอง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ขณะเดียวกันผู้จัดการรายกรณีจะหมั่นพูดคุยแนะนำให้น้องแมวได้รู้จักการวางตนกับเพศตรงข้ามให้เหมาะสมกับวัย

(2) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเพศศึกษา

เพื่อป้องกันและให้คำแนะนำเกี่ยวกับเพศศึกษา ผู้จัดการรายกรณีจึงได้ประสานขอความร่วมมือจากบุคลากรภายในได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเพศศึกษา ให้น้องแมว จำนวน 3 ครั้งโดยได้พบพูดคุยครั้งที่ 1 กับพยาบาลวิชาชีพ ครั้งที่ 2 กับนักสังคมสงเคราะห์ และครั้งที่ 3 กับหัวหน้าครูฝ่ายสวัสดิภาพเพื่อให้ข้อคิดและคำแนะนำเกี่ยวกับเพศศึกษาและการวางตัวต่อเพศตรงข้ามอย่างเหมาะสม

3) กรณีของน้องพี (นามสมมุติ) อายุ 19 ปี 5 เดือน ผู้จัดการรายกรณี ค

กรณีปัญหาพฤติกรรม: มีพฤติกรรมสะสมมาเป็นระยะเวลานานในเรื่องความก้าวร้าว ชอบเอาแต่ใจของตนเองและชอบเรียกร้องความสนใจจากผู้อื่น ขาดความซื่อตรง ประพฤติตนไม่เป็นผู้ใหญ่สมวัย ชอบฝ่าฝืนทำผิดระเบียบสถานศึกษา รวมถึงมีความเสี่ยงพฤติกรรมเรื่องชู้สาวที่นับวันจะเพิ่มความเสี่ยงสูงขึ้น

ระยะเวลาดำเนินงาน เดือนธันวาคม 2565 - มกราคม 2566

**เป้าหมายที่ 1 ช่วยเหลือพัฒนาทักษะการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้
อย่างเหมาะสม** โดยได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนได้แก่

(1) การประสานกับอาจารย์ที่ปรึกษาของสถานศึกษา และการติดตามของผู้จัดการ
รายกรณี

ผู้จัดการรายกรณีโทรศัพท์ถึง อาจารย์ผู้ดูแลนักศึกษาของชุมชนการเรียนรู้
เซเวียร์ จังหวัดเชียงราย เพื่อขอความร่วมมือในการช่วยเหลือดูแลน้องพี พร้อมทั้งได้แจ้งวัตถุประสงค์
และแผนงานของการจัดการรายกรณีของน้องพี และขอความร่วมมือในการติดตามพฤติกรรมและ
ให้คำแนะนำแก่น้องพี เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของน้องพี และในทุก 2-3 สัปดาห์ ผู้จัดการ
รายกรณีจะพูดคุยสอบถามความเป็นไปกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับทราบถึงสถานการณ์ชีวิตของเด็ก

ขณะเดียวกันผู้จัดการรายกรณีจะโทรศัพท์พูดคุยกับน้องพีอย่างเป็นธรรมชาติ
ในทุก ๆ สัปดาห์เพื่อพูดคุยสอบถามชีวิต แสดงความห่วงใยและให้กำลังใจที่น้องต้องเรียนอยากหนัก
รวมถึงให้คำตักเตือนด้วยความห่วงใย ไม่ใช่ตีตราเด็ก จากความปรารถนาดีและความจริงใจของครู
ได้เป็นรากฐานช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพทำให้น้องพีมีวางไว้วางใจต่อครูผู้ดูแล เมื่อเด็กเปิดใจและ
เข้าใจเจตนาดีของครูซึ่งมีบทบาทเป็นผู้จัดการรายกรณี การติดต่อพูดคุยกันในสัปดาห์ต่อ ๆ มา
จึงได้พูดคุยเปิดใจและบอกเล่าถึงแผนงานการจัดการรายกรณีกับน้องพี เพื่อจะได้เข้าใจแผนงานและ
ร่วมมือกับผู้จัดการรายกรณีตามลำดับต่อไป

(2) การให้คำปรึกษารายบุคคล (counseling)

ผู้จัดการรายกรณีติดต่อประสานกับชุมชนการเรียนรู้เซเวียร์ จังหวัดเชียงราย
เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้เชี่ยวชาญในเครือข่ายของสถานศึกษาได้ให้คำปรึกษารายบุคคลแก่น้องพี และ
ได้ประสานกับผู้เชี่ยวชาญถึงเบื้องหลังสถานการณ์ชีวิตของน้องพีและจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษา

ครั้งที่ 1 บาทหลวงเกรียงยศ ปิยะวันโน เพื่อให้คำปรึกษาในประเด็นการพัฒนา
ทักษะการควบคุมอารมณ์ของตนเอง และการรู้จักปรับตัวการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น

ครั้งที่ 2 บาทหลวงวินัย บุญลือ เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการควบคุม
อารมณ์ความรู้สึก ความเป็นผู้ใหญ่ให้เหมาะสมกับวัย

ครั้งที่ 3 บาทหลวงกฤษฎา สุขพัฒน์ (เมื่อกลับมาที่มูลนิธิฯ ช่วงปิดกลางเทอม)
เพื่อให้คำปรึกษาประเด็นการเห็นคุณค่าในตนเอง และการดำเนินชีวิตอย่างมีสติและมีเป้าหมาย
ในชีวิตของตน

โดยทุกครั้งที่ได้รับคำปรึกษาแล้ว ภายหลังจากนั้น ผู้จัดการรายกรณี
จะสอบถามพูดคุยกับน้องพีในแต่ละครั้งว่า “ตนเองได้รับข้อคิดอะไรจากให้คำปรึกษาที่ผ่านมา และ
มีความตั้งใจจะนำไปพัฒนาชีวิตอย่างไร” พร้อมทั้งพยายามให้กำลังใจน้องพีเพื่อพัฒนาตนเองตาม
คำแนะนำของผู้ให้คำปรึกษาต่อไป

เป้าหมายที่ 2 เสริมสร้างและพัฒนารายการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem)

โดยได้ดำเนินกิจกรรมตามแผน ได้แก่

(1) บันทึกสมุด “ความดีที่ฉันภูมิใจ” ให้บันทึกความสำเร็จหรือความดีที่ตนได้กระทำในแต่ละสัปดาห์

ผู้จัดการรายการนี้ได้พูดคุยกับน้องพีและขอให้ทำบันทึก “ความดีที่ฉันภูมิใจ” โดยให้บันทึกความสำเร็จหรือความดีที่ตนเองได้กระทำในแต่ละวัน ในแต่ละสัปดาห์และส่งมาให้ผู้จัดการรายการทางไลน์ทุก ๆ สัปดาห์ เป็นระยะเวลา 2 เดือน และในแต่ละสัปดาห์ครูจะโทรศัพท์พูดคุยและหีบยกประเด็กที่น้องบันทึกมาส่ง เพื่อพูดคุยและใช้คำถามสะท้อนให้น้องพีเห็นถึงความดีที่ตนได้ทำในชีวิตประจำวัน ใช้คำถามว่า “ได้เรียนรู้อะไร รู้สึกอย่างไรกับสิ่งที่ได้บันทึก” ผ่านกิจกรรมบันทึกสมุด “ความดีที่ฉันภูมิใจ” ผู้จัดการรายการได้พูดคุยและกระตุ้นเตือน ปลุกฝังให้น้องพีตระหนักถึงความดีและภูมิใจในสิ่งที่ตนเองได้กระทำในชีวิต ไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องใหญ่โต แต่เป็นสิ่งเล็กน้อยที่มีคุณค่าที่ตนเองได้กระทำ ผู้จัดการรายการช่วยให้กำลังใจ เสริมพลังให้เด็กภาคภูมิใจในตนเองและรู้จักเห็นคุณค่าของตนเอง

(2) กิจกรรมแบ่งปันน้ำใจแก่เพื่อนผู้ด้อยโอกาส

ผู้จัดการรายการได้ใช้ช่วงปิดเทอมในเดือนธันวาคม โดยได้จัดประชุมในกลุ่มเด็กโตหญิง ให้น้องพีร่วมกับเพื่อน ๆ ได้ระดมความคิดเห็นว่าอยากทำกิจกรรมอะไรเพื่อแบ่งปันความรักความสุขให้กับผู้อื่นในเทศกาลคริสตมาส น้องพีและเพื่อน ๆ ได้เสนอทำกิจกรรมแบ่งปันขนมแซนวิชให้กับน้อง ๆ ในสถานสงเคราะห์แห่งหนึ่ง เมื่อถึงวันที่กำหนดได้จัดทำขนมแซนวิชและเครื่องดื่ม และได้ไปเยี่ยมและมอบให้กับเพื่อนในศูนย์ต่อต้านการค้ามนุษย์และเด็กถูกล่วงละเมิดแห่งหนึ่ง เมื่อกลับมาผู้จัดการรายการได้ขอให้น้องพีและเด็กรุ่นโตได้สะท้อนความคิดเห็นร่วมกันว่า “ตนเองได้ข้อคิดจากกิจกรรมในครั้งนี้อย่างไร เราโชคดีมีโอกาสดีกว่าน้องที่เราไปเยี่ยมอย่างไร” ผู้จัดการรายการได้ทำหน้าที่ประสานกับสถานสงเคราะห์ที่จะไปทำกิจกรรมและแจ้งถึงเป้าหมายของกิจกรรม

(3) การมีส่วนร่วมช่วยงานของมูลนิธิฯ และการทำงานเสริมสร้างประสบการณ์ในช่วงปิดเทอม

ในช่วงปิดเทอมกลางภาคซึ่งน้องกลับมาที่มูลนิธิฯ ประมาณ 2 สัปดาห์ นอกเหนือจากวันพักผ่อนและกิจกรรมรื่นเริงในเทศกาลคริสต์มาสและปีใหม่ ผู้จัดการรายการได้นำเสนอให้น้องแพร์ใช้เวลาว่างอย่างเกิดประโยชน์ โดยได้พูดคุยถามความคิดเห็นกับน้องพี ว่าอยากทำงานในแผนกใดในช่วงวันหยุดนี้ น้องอยากช่วยงานในห้องครัว ผู้จัดการรายการได้ประสานกับผู้เกี่ยวข้องถึงการเข้าทำงานตามตารางเวลาที่จัดให้ และได้มีบทบาทคอยติดตามการทำงานของน้องแพร์และให้กำลังใจ สอนให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ รู้จักเวลา และการสร้างความสัมพันธ์ใน

การร่วมงานกับผู้อื่น ผู้จัดการรายกรณีได้คอยติดตามการทำงานและให้การตักเตือนในสิ่งที่ไม่เหมาะสมบางประการ และเมื่อน้องทำงานครบ 2 สัปดาห์ ได้พบพูดคุยกับน้อง ชื่นชมที่น้องพีเอาใจใส่ทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และได้จัดหาของขวัญเล็กน้อยให้น้องแพรเพื่อเป็นกำลังใจให้น้องพีเกิดความภูมิใจในตนเองที่ได้ช่วยงานมูลนิธิฯ

ในช่วงต้นเดือนกุมภาพันธ์ น้องแพรได้ปรึกษากับผู้จัดการรายกรณีขออนุญาตไปหาประสบการณ์การทำงานพิเศษในช่วงปิดภาคเรียน ซึ่งสถานศึกษาให้จัดหาที่พักประสบการณ์ชีวิตและหารายได้ให้เป็นเวลา 10 วัน ณ สวนผักแห่งหนึ่งในเขตห้วยตอง จ.เชียงใหม่ ผู้จัดการรายกรณีได้ประสานงานและร่วมพิจารณาถึงความเหมาะสมในมิติต่าง ๆ กับฝ่ายสวัสดิภาพของมูลนิธิฯ ในระหว่างการทำงาน ผู้จัดการรายกรณีได้ติดตามความประพฤติและการปฏิบัติงานกับเจ้าของสวนผัก และพูดคุยถามไถ่ชีวิตความเป็นอยู่กับน้องพีเป็นประจำ เพื่อให้คำแนะนำในการวางตัว รวมถึงรู้จักเก็บออมเงินที่ได้รับอย่างเหมาะสม ผู้จัดการได้พูดคุยและชื่นชมให้กำลังใจน้องพีในการทำงาน ซึ่งทำให้น้องมีความภาคภูมิใจในตนเอง

เป้าหมายที่ 3 ป้องกันความเสี่ยงในเรื่องชู้สาว โดยได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนได้แก่

(1) การติดตามและพูดคุยกับน้องพีในเรื่องการวางตนต่อเพื่อนต่างเพศ

จากการประสานงานกับอาจารย์ผู้ดูแลถึงความห่วงใยในความเสี่ยงเกี่ยวกับพฤติกรรมชู้สาวของน้องพี ผู้จัดการรายกรณีได้ขอความร่วมมือให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ช่วยติดตามดูแลพฤติกรรมความเสี่ยงนี้เป็นพิเศษ เพื่อให้น้องพีได้อยู่ในระเบียบของสถานศึกษาและกรอบประเพณีสังคม โดยผู้จัดการรายกรณีจะโทรศัพท์พูดคุยกับน้องพีเป็นระยะ ติดตามและแสดงความห่วงใย และให้คำแนะนำตักเตือนให้น้องพีในประเด็นต่าง ๆ นอกเหนือจากสอบถามความเป็นอยู่ ด้านการเรียน การใช้ชีวิต ร่วมกับเพื่อน ๆ จะพูดหนุนใจให้น้องพีได้ปฏิบัติตามระเบียบของสถานศึกษาและกรอบประเพณีสังคม โดยให้คำตักเตือนอย่างหนักแน่นให้รู้จักรับผิดชอบตนเอง วางตนต่อเพศตรงข้ามอย่างเหมาะสม ได้ให้คำถามให้น้องพีได้สะท้อนถึงผลดีและผลเสียต่อชีวิตและอนาคตอย่างไร หากไม่รอบคอบในการวางตนต่อเพื่อนชาย” และคิดถึงเป้าหมายความสำเร็จการศึกษาเพื่ออนาคตของตนเอง

(2) โครงการศึกษาออนไลน์ LGBTQ

ผู้จัดการรายกรณีได้ปรึกษากับพยาบาลวิชาชีพของมูลนิธิฯ ถึงการป้องกันความเสี่ยงประเด็นชู้สาว จึงได้แนะนำ โครงการออนไลน์ LGBTQ ให้น้องพีได้ใช้เวลาว่างศึกษาทำความเข้าใจ และนำมาไตร่ตรองสำหรับชีวิตของตน โดยผู้จัดการรายกรณีได้ติดตามถึงประโยชน์จากการศึกษาโครงการนี้และพูดคุยขอให้น้องพีเขียนสะท้อนถึงบทเรียนข้อคิดที่ตนเองได้รับจากการศึกษากิจกรรมนี้

5) การติดตามและประเมินผล (Follow – up and Evaluation)

การติดตามและประเมินผลเป็นอีกขั้นตอนสำคัญของการจัดการรายกรณี หลังจากได้ดำเนินการตามแผนบริการแล้วจำเป็นต้องมีการติดตามผลเพื่อรวบรวมข้อมูลหรือติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผนบริการปรับพฤติกรรมที่ผ่านมา เพื่อพิจารณาว่าการให้ความช่วยเหลือเป็นไปตามแผนบริการที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนเพียงใด ปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่งยากซับซ้อนได้คลี่คลายหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีกับเด็กผู้ใช้บริการอย่างไร รวมถึงหากมีปัญหาลุกลามหรือความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และทำให้แผนบริการที่วางไว้ขาดความไม่เหมาะสมอาจนำไปสู่การประเมินซ้ำและมีการปรับพัฒนาแผนบริการให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ความเป็นจริงของเด็กต่อไป

ในการติดตามและประเมินผลการจัดการรายกรณีทั้งราย 3 กรณี มีรูปแบบการติดตามดังนี้

(1) ผู้จัดการรายกรณีสังเกตจากพฤติกรรมของเด็กผู้ใช้บริการว่า ปัญหาพฤติกรรมได้คลี่คลายลงหรือเด็กผู้ใช้บริการได้มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปอย่างไร? รวมถึงมีการติดตามพูดคุยกับเด็กผู้ใช้บริการ และการประสานพูดคุยกับครูผู้ดูแลเด็กและนักวิชาชีพภายในมูลนิธิ ที่เกี่ยวข้องตามแผนบริการ เพื่อติดตามพฤติกรรมและทำการบันทึกความก้าวหน้า (Progress Note)

(2) ผู้จัดการรายกรณีได้ประสานติดต่อกับหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องตามแผนบริการ ที่อยู่ภายนอกมูลนิธิ เพื่อติดตามผลการให้ความช่วยเหลือตามแผนบริการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ เป็นต้นโดยการสนทนาทางโทรศัพท์ เพื่อติดตามความก้าวหน้า หรือทราบถึงอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น และทำการบันทึกความก้าวหน้า (Progress Note)

(3) มีการประชุมฝ่ายสวัสดิภาพเด็กของมูลนิธิ ประจำเดือน เพื่อติดตามผลพฤติกรรมของเด็กทั้ง 3 รายกรณี โดยครูผู้ดูแลเด็กได้รายงานถึงภาพรวมพฤติกรรมของเด็กในปัจจุบัน รวมถึงปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนที่เคยเกิดขึ้น และที่ประชุมร่วมกันประเมินผลชีวิตของเด็กว่าปัจจุบันมีพฤติกรรมและสถานการณ์ความเป็นจริงอย่างไร? และผลของการบริการที่เด็กผู้ใช้บริการได้รับตามแผนบริการการจัดการรายกรณี และสรุปแนวทางการดำเนินการสำหรับเด็กในแต่ละกรณี มี 3 แนวทาง

(3.1) ควรจัดการดำเนินการตามแผนบริการการจัดการรายกรณีอย่างต่อเนื่องต่อไป (ทั้งในระยะสั้น ระยะยาว)

(3.2) หากประสบปัญหาสำคัญ สถานการณ์ของเด็กเปลี่ยนไป หรือแผนงานที่วางไว้อาจมีความไม่เหมาะสมหรือไม่บรรลุผลสำเร็จ ควรมีการประเมินซ้ำ เพื่อทบทวนความเป็นจริงของเด็กและปรับเปลี่ยนแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

(3.3) หากสถานการณ์ของเด็กบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานตามแผนบริการ อาจนำไปสู่การยุติการจัดการรายกรณี และนำเด็กให้เข้ารับการดูแลตามแผนการพัฒนาเด็กรายบุคคล (Individual Development Plan) ตามปกติต่อไป

ตารางที่ 7 บันทึกการติดตามผลของผู้จัดการรายกรณี: กรณีของน้องเอ (ปลายเดือนกุมภาพันธ์)

เป้าหมายการช่วยเหลือพฤติกรรม	สรุปผลที่เกิดขึ้น
1. แก้ไขระบบการขับถ่ายและการนอนหลับให้เหมาะสมขึ้น ซึ่งอาจเป็นสาเหตุทำให้เด็กมีอาการแปรปรวน	จากการดำเนินการติดตามผลพบว่า ระบบขับถ่ายดีขึ้นกว่าเดิม ขับถ่าย 3-4 วัน/สัปดาห์ ไม่ขับถ่ายกระปริดกระปอย เด็กไม่บ่นปวดท้องทำให้มีอาการดีขึ้นกว่าเดิม อย่างไรก็ตามการขับถ่ายยังไม่เป็นปกติ ควรต้องดำเนินการตามแผนที่วางไว้อย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องการนอนในช่วงกลางวันดีขึ้น กลางคืนสามารถหลับได้ดีขึ้น มีบางวันที่หลับช้า โดยรวมหลับประมาณ 20.00-21.00 น. และไม่ตื่นระหว่างกลางคืนมาเล่นเหมือนก่อน ควรติดตามปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
2. เสริมสร้างพัฒนาอารมณ์ให้เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาอารมณ์รุนแรงต่อตนเองและผู้อื่น	จากการดำเนินการที่ผ่านมา น้องเอให้ความร่วมมือกับการทำกิจกรรมการออกกำลังกลางแจ้ง และกิจกรรมระบายอารมณ์ต่าง ๆ ที่จัดให้ จึงสังเกตว่ามีอารมณ์รุนแรงลดน้อยลง เข้าร่วมกลุ่มกับเพื่อนได้ดีขึ้น รู้จักฟังครู เมื่อผิดรู้จักขอโทษ เมื่อได้ทำกิจกรรมเด็กมีความสุขสนุกสนาน น้องเอมีพฤติกรรมก้าวร้าวลดลง แต่ก็ยังมีอยู่ควรดำเนินการกิจกรรมและติดตามผลต่อเนื่อง ภาพรวมครูผู้ดูแลพึงพอใจในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เด็กในกลุ่มไม่ระแวงกลัวน้องเอและกล้าที่จะเล่นด้วยกัน
3. เสริมสร้างปฏิสัมพันธ์การอยู่ร่วมกันกับกลุ่ม ไม่ให้ใช้ความรุนแรงกับเพื่อน	จากการดำเนินการกิจกรรมที่ได้ฝึกให้มีส่วนช่วยเหลือและให้บริการเพื่อน ๆ และทำกิจกรรมเข้าจังหวะ การฝึกสมาธิตามแผนบริการ ทำให้น้องเอมีอารมณ์ดี ร่าเริงขึ้น ไม่แยกตัวเองเหมือนก่อน รู้จักมีน้ำใจในบางครั้ง เด็กมีความภาคภูมิใจในตนเอง แต่ยังไม่พอใจไม่ได้ เพราะบางครั้งยังควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ได้และยังมีการใช้กำลังรุนแรงกับตนเองและเพื่อน จึงควรมีการติดตามปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 8 บันทึกการติดตามผลของผู้จัดการรายกรณี : กรณีของน้องแมว (ปลายเดือนกุมภาพันธ์)

เป้าหมายการช่วยเหลือพฤติกรรม	สรุปผลที่เกิดขึ้น
1. แก้ไขปัญหาการควบคุมการปัสสาวะรดที่นอนในเวลากลางคืน	จากการดำเนินการติดตามผลพบว่า น้องแมวสามารถควบคุมการปัสสาวะได้ดีขึ้น ปัญหาการปัสสาวะรดที่นอนลดน้อยลง แต่ยังมี การปัสสาวะรดเฉลี่ยสัปดาห์ละแค่ 1 ครั้ง เด็กรู้จักลุกขึ้นไปปัสสาวะด้วยตนเองในระหว่างกลางคืน ไม่ต้องให้ครูไปปลุก
2. การเสริมสร้างการควบคุมอารมณ์ตนเอง และฝึกฝนให้ทำหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมตามวัย	จากการดำเนินการติดตามผลพบว่า โดยภาพรวมการควบคุมอารมณ์ตนเองทำได้ดีขึ้น ความก้าวร้าวลดน้อยลง แต่ก็ยังคงมีพฤติกรรมชอบใช้อารมณ์รุนแรงกับน้อง ๆ และการใช้คำพูดหยาบและรุนแรงในบางครั้ง ไม่มีพฤติกรรมลักขโมยหรือการข่มขู่เพื่อนที่โรงเรียนดังที่เคยได้รับการรายงานจากโรงเรียนในอดีต อย่างไรก็ตามจำเป็นต้องได้รับการติดตามอย่างต่อเนื่อง สำหรับการฝึกหน้าที่ความรับผิดชอบน้องแมวสามารถรับผิดชอบหน้าที่ที่ครูมอบหมายได้ดีพอสมควร เช่น การทำเวรทำความสะอาด และการดูแลห้องพักตนเองได้ดีพอสมควร รู้จักแยกแยะเวลาได้ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา
3. การแสดงออกต่อเพศตรงข้ามอย่างเหมาะสม	จากการดำเนินการติดตามผลพบว่า ไม่พบพฤติกรรมที่ควรเป็นที่ยกเว้น ในภาพรวมเด็กสามารถวางตัวต่อเพศตรงข้ามได้เหมาะสม อาจมีบางครั้งที่น้องแมวได้พบเพศตรงข้ามที่น้องชอบถูกใจก็จะมีท่าทีแสดงความตื่นเต้นสนใจ

ตารางที่ 9 บันทึกการติดตามผลของผู้จัดการรายกรณี: กรณีของน้องพี (ปลายเดือนกุมภาพันธ์)

เป้าหมายการช่วยเหลือพฤติกรรม	สรุปผลที่เกิดขึ้น
1. ผู้รับบริการสามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้อย่างเหมาะสม	จากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการติดตามและช่วยเหลือให้เสริมสร้างความสามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตนเองให้เหมาะสม ผลของกิจกรรมการรับการปรึกษารายบุคคล และผลที่ได้คือ ผู้รับบริการมีมุมมองและรู้จักคิดโดยใช้เหตุผลที่เหมาะสม ไม่ทำตามอารมณ์ความรู้สึกของตน ได้ฝึกทักษะการจัดการอารมณ์ของตนเอง ยอมรับคำตักเตือนแนะนำของผู้ใหญ่ได้ดีขึ้น นำไปสู่การปฏิบัติตนที่เหมาะสม รับผิดชอบบทบาทหน้าที่ของตนได้ดีขึ้นกว่าเดิม อาจารย์ที่สถาบันการศึกษาสังเกตแนวโน้มความประพฤติที่เปลี่ยนไป ไม่มีปัญหาเหมือน 2-3 เดือนที่ผ่านมา
2. ผู้รับบริการสามารถพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง	จากการดำเนินการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยการบันทึกสมุด “ความดีที่ฉันภูมิใจ” และทำกิจกรรมตามแผนงาน ผลที่ได้คือ ผู้ใช้บริการเกิดมีมุมมองตนเองในทางบวกเพิ่มขึ้น รู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง เห็นคุณค่าของตนเองเพิ่มขึ้น ทำให้สามารถมองชีวิตและ รู้จักยอมรับความจริงของตนเองได้ดีขึ้นกว่าเดิม
3. ผู้รับบริการมีความเข้าใจในเรื่องเพศศึกษาและการรู้จักวางตัวกับเพศตรงข้ามอย่างเหมาะสม	จากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการติดตามเพื่อให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในเรื่องเพศศึกษาและการรู้จักวางตัวกับเพศตรงข้ามอย่างเหมาะสม โดยการติดตามพูดคุยของผู้จัดการรายกรณีและการประสานให้อาจารย์ของสถาบันการศึกษาได้ช่วยแนะนำดูแล ผลที่พบคือ ผู้รับบริการเกิดความตระหนักและมีความเข้าใจในเรื่องเพศศึกษา และสามารถวางตัวกับเพศตรงข้ามหรือแฟนของตนเองได้เหมาะสม รู้จักการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันโดยอยู่ในกรอบระเบียบของสถาบันการศึกษาและ

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณี

การติดตามและประเมินผล: ผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการรายกรณี

ในการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ซึ่งมีผู้จัดการรายกรณีเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและนำกระบวนการจัดการรายกรณีลงสู่ภาคปฏิบัติตามแต่ละขั้นตอน การติดตามและประเมินผลผู้จัดการรายกรณีจึงเป็นกระบวนการที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาผู้จัดการรายกรณีให้สามารถทำหน้าที่ได้

อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป การติดตามและประเมินผลผู้จัดการรายกรณี ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ การนิเทศและการติดตามผลโดยผู้วิจัย และการถอดบทเรียนร่วมกับผู้เชี่ยวชาญการจัดการรายกรณี จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

1) การนิเทศและติดตามผล: โดยผู้วิจัย

1.1) ผู้วิจัยในฐานะผู้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการจัดการรายกรณีและในฐานะผู้บริหารของมูลนิธิฯ ได้ทำหน้าที่ให้การนิเทศ ให้คำแนะนำ ให้การเสริมพลัง และติดตามการดำเนินงานของผู้จัดการรายกรณีในแต่ละขั้นตอน เพื่อช่วยให้ผู้จัดการรายกรณีได้พัฒนาการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ตามขั้นตอนกระบวนการ สามารถใช้ทักษะและเครื่องมือทางที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมตามจุดประสงค์ตามแต่ละขั้นตอน

1.2) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) ในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก เพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้จัดการรายกรณีแต่ละคน โดยการสังเกตจากการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ และผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก

1.3) ผู้วิจัยได้ประชุมร่วมกับผู้จัดการรายกรณีเพื่อให้แต่ละคนได้ประเมินตนเอง ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการรายกรณี ทำให้ผู้จัดการรายกรณีได้สะท้อนผลการปฏิบัติงานการจัดการรายกรณีของตนเองที่ผ่านมา วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน รวมถึงปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยอุปสรรคในการดำเนินงาน

2) การนิเทศและติดตามผล: โดยผู้เชี่ยวชาญการจัดการรายกรณี

เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2565 ได้มีการประชุมติดตามและประเมินผลผู้จัดการรายกรณี โดยผู้เชี่ยวชาญการจัดการรายกรณีจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้มานิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา โดยมีการสนทนากลุ่มกับผู้จัดการรายกรณี ทั้ง 3 กรณีและผู้สนับสนุนงาน ได้บอกเล่าเรื่องราว นำเสนอประสบการณ์ในการนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิฯ และสะท้อนผลของการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณีแต่ละขั้นตอนและผลลัพธ์ที่ปรากฏ รวมถึงสะท้อนถึงอุปสรรคปัญหาที่พบ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญการจัดการรายกรณีได้สรุปบทเรียนที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปพัฒนาการดำเนินงานการจัดการรายกรณีต่อไป

สรุปได้ว่า จากการนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาเป็นระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา เป็นกระบวนการฝึกฝนเรียนรู้จากการปฏิบัติงานที่ทำให้ผู้จัดการรายกรณีได้ฝึกฝนการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของผู้จัดการ

รายการณี เพื่อช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็กที่มีพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนทั้ง 3 กรณี โดยเกิด ประสพการณ์จริงในการนำหลักการ ทักษะและเครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง มาประยุกต์ สู่ภาคปฏิบัติตามกระบวนการจัดการรายการณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กตามแต่ละขั้นตอน ได้แก่ การคัดกรองและค้นหาข้อเท็จจริง การประเมินสถานะผู้ใช้บริการ การวางแผนการให้ความช่วยเหลือ การดำเนินงานตามแผนปรับพฤติกรรม การติดตามและประเมินผล การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติจริง ทำให้ผู้จัดการรายการณีมีประสบการณ์ เข้าใจและสามารถประยุกต์นำหลักการลงสู่สถานการณ์จริง รวมถึงรู้จักแก้ไขอุปสรรคปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อีกทั้งการปฏิบัติงานที่ผ่านมายังเป็นการพัฒนาให้เกิด เป็นรูปแบบของการจัดการรายการณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็กพญาที่เป็น รุปรธรรม และสามารถนำไปสู่การถอดบทเรียนการทำงานและสะท้อนบทบาทของผู้จัดการรายการณี เพื่อปรับพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพต่อไป



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา สามารถสรุปผลการศึกษาได้จาก 3 ส่วนดังนี้

5.1.1 การถอดบทเรียนการทำงานช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

การถอดบทเรียนเป็นกระบวนการสำคัญที่มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ได้ใช้เพื่อทบทวนและเห็นสภาพความเป็นจริงของกระบวนการทำงานของมูลนิธิฯ รวมถึงระบบและกลไกการทำงานของมูลนิธิฯ ในด้านนโยบาย ด้านบุคลากรและด้านการบริหารจัดการและทรัพยากรในปัจจุบัน ซึ่งทำให้เห็นจุดแข็งและอุปสรรคปัญหาหรือจุดที่ควรพัฒนาในการทำงานช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิฯ การถอดบทเรียนการทำงานสรุปได้ว่าในปัจจุบันมูลนิธิฯ ประสบปัญหาและข้อท้าทายสำคัญคือ ด้านการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมสำหรับเด็กที่มีพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละช่วงวัย โดยเฉพาะการช่วยเหลือดูแลเด็กวัยรุ่นที่อยู่ในวัยรุ่น อีกทั้งมูลนิธิฯ ยังขาดกระบวนการบริหารจัดการหรือการทำงานแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กในกรณียุ่งยากซับซ้อนอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐานการทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ ซึ่งส่งผลโดยตรงทำให้เด็กผู้รับบริการในมูลนิธิฯ หลายกรณีไม่สามารถบรรลุความสำเร็จในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมให้ลุล่วงได้ โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กโตที่เป็นวัยรุ่น ซึ่งทำให้เด็กขาดความพร้อมในการกลับคืนสู่สังคมในการออกไปดำรงชีวิตพึ่งพาตนเองได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกันมูลนิธิฯ ตระหนักว่าปัญหาพฤติกรรมของเด็กแต่ละคนอาจเกิดจากองค์ประกอบต่าง ๆ อาทิ สภาพแวดล้อม ปัญหาการปรับตัวตามวัยของเด็กเอง ยังอาจเกี่ยวข้องกับเบื้องหลังชีวิตของเด็กด้วยเนื่องจากเด็กที่เข้ารับบริการเป็นผู้ประสบภาวะปัญหา และสถานการณ์ชีวิตของเด็กมักก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อพัฒนาการตามวัย ในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และกลายเป็นปัญหาพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นกับบริบทชีวิตของเด็กแต่ละบุคคลและตามแต่ละช่วงวัย อาทิ ความบกพร่องทางสติปัญญา อารมณ์ไม่มั่นคง ก้าวร้าว ดื้อดึง ลักขโมย ละเมิดกฎเกณฑ์กติกาต่าง ๆ ความเสี่ยงทางเพศ ซึ่งเป็นปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนกว่าเด็กทั่วไป

จากการถอดบทเรียนครั้งนี้ทำให้มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการ หรือยกระดับการทำงานแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็ก ในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ มีมาตรฐาน โดยพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิฯ โดยพัฒนาให้มีผู้จัดการรายกรณีทำหน้าที่

เป็นเจ้าภาพในการให้บริการ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กที่ยุ่งยากซับซ้อนอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้เด็กสามารถคลี่คลายปัญหาของตนได้ ซึ่งจะเป็นหลักประกันความสำเร็จของการดำเนินงานแก้ไขพฤติกรรมเด็กและช่วยพิทักษ์สิทธิให้แก่เด็กผู้รับบริการ ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

5.1.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณี

การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณีเป็นการเสริมสร้างพัฒนาผู้จัดการรายกรณี เพื่อพัฒนาการทำงานช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนอาศัยกระบวนการจัดการรายกรณี โดยเริ่มจากการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การคัดเลือกผู้จัดการรายกรณี และการอบรมแก่ผู้จัดการรายกรณีให้มีความรู้ความเข้าใจถึงแนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี ซึ่งเป็นกระบวนการหลักในการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานช่วยเหลือปรับความประพฤติเด็กในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ มีเจ้าภาพประเมิน วางแผน ประสานแหล่งทรัพยากร รวมถึงการติดตามประเมินผลและพิทักษ์

การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณีเป็นหัวใจสำคัญของแผนงานพัฒนาระบบการช่วยเหลือเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา เพื่อเสริมสร้างผู้จัดการรายกรณียกระดับมาตรฐานการทำงานการปรับพฤติกรรมเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้ช่วยสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันแก่บุคลากรผู้ทำงานปรับพฤติกรรมเด็ก ได้เห็นคุณค่าและเกิดความตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาการทำงานช่วยเหลือเด็กโดยอาศัยการจัดการรายกรณี การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณีจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยอบรมเสริมสร้างบุคลากรให้เตรียมสู่การปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการรายกรณีในอนาคต โดยกระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการที่ผ่านมาได้เสริมสร้างผู้จัดการรายกรณีให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด กระบวนการจัดการรายกรณี รวมถึงเรียนรู้จักวิธีการปฏิบัติเครื่องมือในการจัดการรายกรณีประเภทต่าง ๆ การฝึกคิดวิเคราะห์เชิงลึกจากกรณีศึกษา การดำเนินงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี ในการทำหน้าที่ประเมินสถานการณ์ วางแผนบริการ ประสานทีมสหวิชาชีพหรือแหล่งทรัพยากร ดำเนินการช่วยเหลือ ติดตามประเมินผล เป็นต้น การอบรมเชิงปฏิบัติการจึงเสริมสร้างผู้จัดการรายกรณีให้มีความรู้ความเข้าใจ อันเกิดจากการอบรมเชิงปฏิบัติการให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน และเตรียมความพร้อมให้ผู้จัดการรายกรณีนำกระบวนการจัดการรายกรณีที่ได้ศึกษาเรียนรู้สู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

ขณะเดียวกันพบว่า การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณีมีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ การบรรยายให้ความรู้ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การฝึกฝนการฟังอย่างลึกซึ้ง การใช้เครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ เช่น Timeline Genogram การทำกิจกรรมศิลปะบำบัด เพื่อสะท้อนความรู้สึกของคนทำงาน การฝึกคิดวิเคราะห์และวางแผนจากกรณีศึกษา ซึ่งรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ ทำให้ผู้จัดการรายกรณีเกิดการเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติ ทำให้ผู้จัดการรายกรณีค่อย ๆ เกิดการพัฒนา และส่งเสริมบรรยากาศของการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเหมาะกับการศึกษากระบวนการจัดการรายกรณี เนื่องด้วยองค์ความรู้ ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติจริง การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณีที่จัดขึ้นจึงสามารถช่วยเสริมสร้างพัฒนาผู้จัดการรายกรณี ให้ทำหน้าที่เจ้าภาพในการบริการช่วยเหลือเด็กที่ประสบปัญหาอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้จัดการรายกรณีสามารถนำประสบการณ์ และรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการที่ได้รับการฝึกฝน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกปฏิบัติงานจริงในมูลนิธิฯ ได้ในระยะต่อไป

5.1.3 การนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

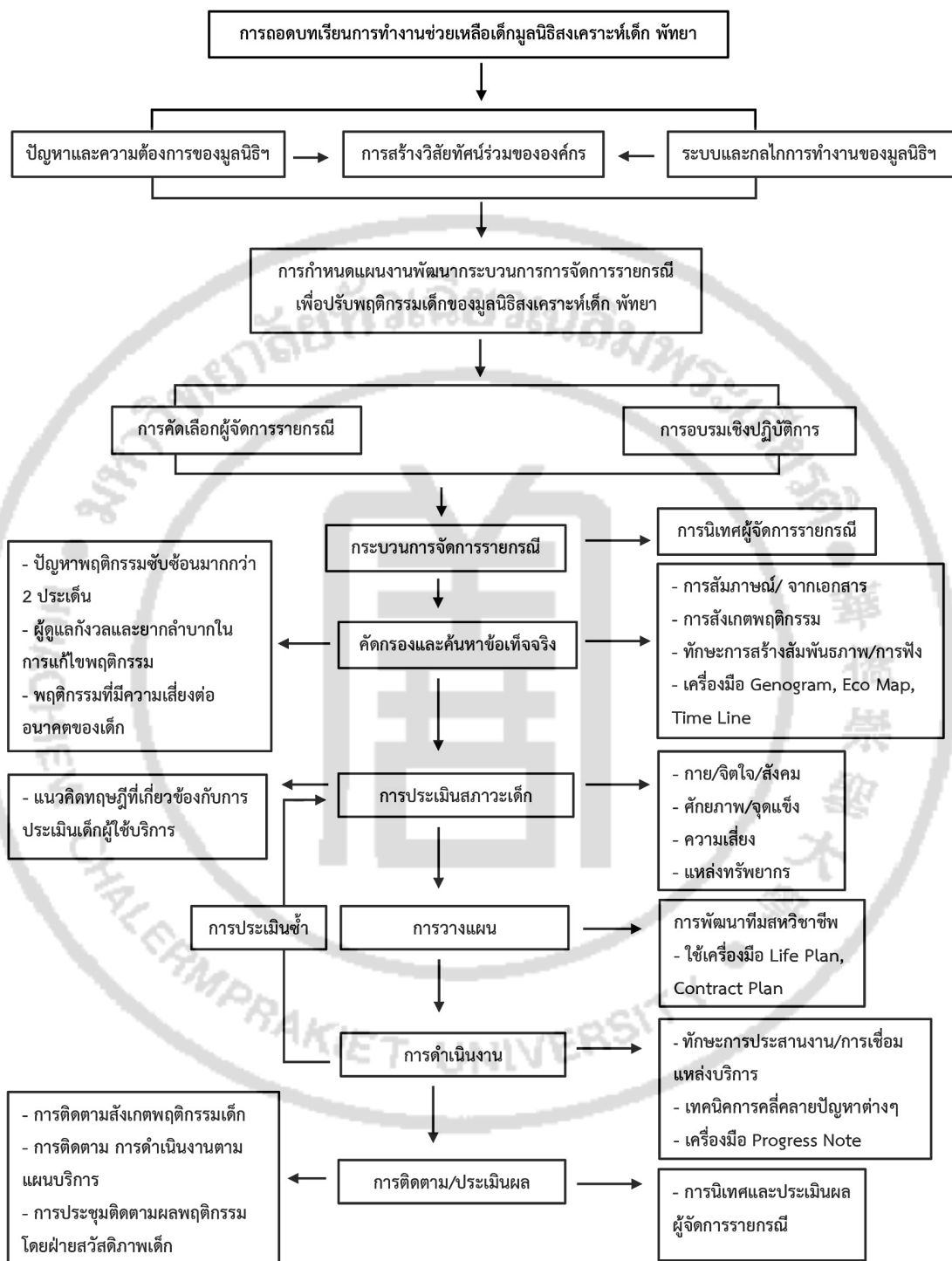
การฝึกปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณีในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาเป็นกระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงานที่ช่วยให้ผู้จัดการรายกรณีได้ลงฝึกปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้จัดการรายกรณี โดยผู้จัดการรายกรณีได้นำองค์ความรู้การจัดการรายกรณี ทักษะและเครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ที่ได้รับการอบรมมาลงสู่ภาคปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา เป็นระยะเวลา 2 เดือน โดยมอบหมายหน้าที่ผู้จัดการรายกรณีจำนวน 3 คน ตามโครงสร้างการดูแลเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาได้แก่

- 1) กรณีปัญหาพฤติกรรมที่ 1 น้องเอ (นามสมมุติ) อายุ 3 ปี 6 เดือน โดยผู้จัดการรายกรณี ก.
- 2) กรณีปัญหาพฤติกรรมที่ 2 น้องแมว (นามสมมุติ) อายุ 11 ปี 4 เดือน โดยผู้จัดการรายกรณี ข.
- 3) กรณีปัญหาพฤติกรรมที่ 3 น้องพี (นามสมมุติ) อายุ 19 ปี 5 เดือน โดยผู้จัดการรายกรณี ค.

ผู้จัดการรายกรณีได้ดำเนินงานตามกระบวนการของการจัดการรายกรณี ซึ่งทำหน้าที่ประเมินสถานการณ์ วางแผนบริการ ประสานทีมสหวิชาชีพหรือแหล่งทรัพยากร ดำเนินการช่วยเหลือติดตามประเมินผล เพื่อช่วยให้เด็กสามารถคลี่คลายปัญหาของตนได้ โดยก่อนและระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้การนิเทศงานแก่ผู้จัดการรายกรณี เพื่อให้คำแนะนำและช่วยให้ผู้จัดการรายกรณีเข้าใจบทบาทและวิธีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการรายกรณีตามแต่ละขั้นตอน

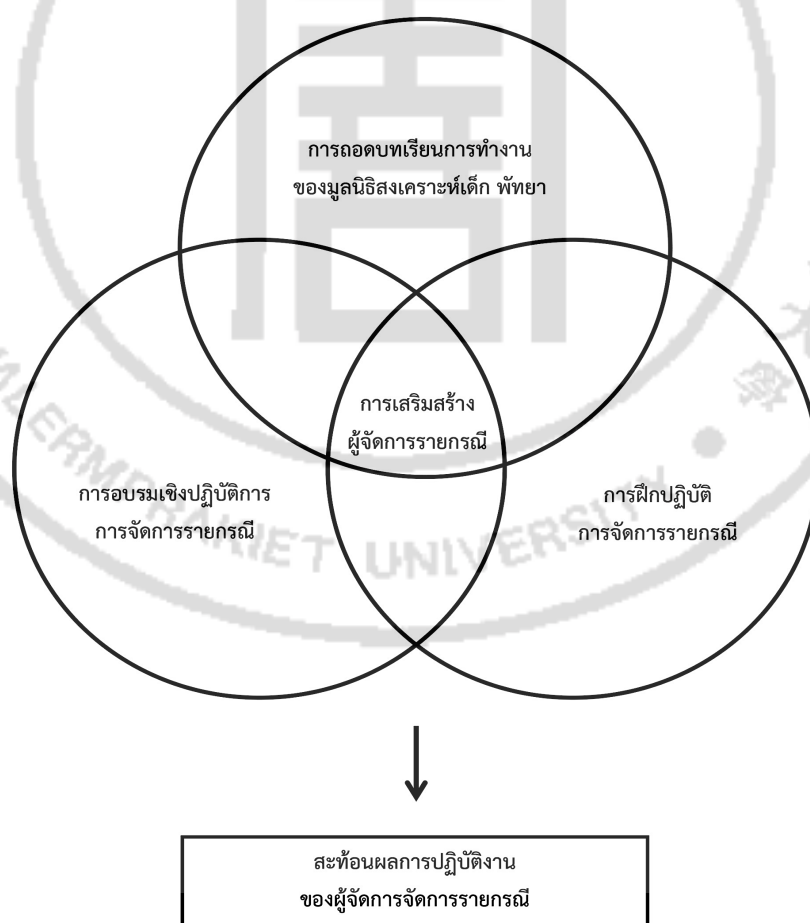
จากการนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา การฝึกปฏิบัติงานได้ช่วยเพิ่มทักษะและประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้จัดการรายกรณีในการปฏิบัติงานการจัดการรายกรณี โดยเกิดประสบการณ์จริงในการนำองค์ความรู้ หลักการ ทักษะและเครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ที่เกี่ยวข้องในการจัดการรายกรณี มาพัฒนาลงสู่ภาคปฏิบัติตามกระบวนการจัดการรายกรณีตามแต่ละขั้นตอนได้แก่ การคัดกรองและค้นหาข้อเท็จจริง การประเมินสถานะผู้ใช้บริการ การวางแผนการให้ความช่วยเหลือ การดำเนินงานตามแผนปรับพฤติกรรม การติดตามและประเมินผล การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติจริงทำให้ผู้จัดการรายกรณีมีประสบการณ์เข้าใจและสามารถประยุกต์นำหลักการลงสู่สถานการณ์จริง รวมถึงรู้จักแก้ไขอุปสรรคปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

แผนภูมิที่ 10 ขั้นตอนพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิ สงเคราะห์เด็ก พัทยา



ผลการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาให้มีประสิทธิภาพสามารถพัฒนา แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อน จึงเป็นกระบวนการการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และมีการประสานเชื่อมโยงกัน โดยเริ่มจากการถอดบทเรียนการทำงานช่วยเหลือเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา เพื่อค้นพบปัญหาความต้องการของมูลนิธิฯ คือปัญหาและความท้าทายในด้านการทำงานช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมสำหรับเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละช่วงวัย และนำสู่การวิเคราะห์วางแผนพัฒนาโดยกำหนดแผนงานพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิฯ ซึ่งมีกระบวนการการอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณีเป็นกลไกสำคัญของการเรียนรู้ จากนั้นผู้จัดการรายกรณีนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา และสะท้อนผลการฝึกปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณีในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กและเยาวชน โดยผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 11 กระบวนการพัฒนาการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา



5.1.4 การสังเคราะห์บทบาทของผู้จัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

นอกจากการพัฒนาเชิงกระบวนการซึ่งทำให้เกิดรูปแบบของการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาแล้ว ผู้วิจัยได้นำผลการนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาและการถอดบทเรียนของผู้จัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมทั้ง 3 กรณี รวมถึงบทวิเคราะห์การจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา มาสังเคราะห์ให้เห็นมิติของการปรับพฤติกรรมให้เด่นชัดขึ้นของบทบาทผู้จัดการรายกรณี การสังเคราะห์บทบาทของผู้จัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาจึงสามารถสรุปถึงมุมมองและองค์ประกอบในการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ได้ดังนี้

1) ทักษะและมุมมองของผู้จัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

1.1) ด้านอารมณ์ ความรู้สึกของคนทำงาน

1.1.1) ช่วงแรกคนทำงานมีความวิตกกังวล ความกดดันเพราะเป็นวิธีการใหม่ จึงกลัวว่าจะปฏิบัติได้ไม่ถูกต้องตามขั้นตอนกระบวนการ และแม้ได้รับการอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณีมาแล้วแต่ในการลงสู่ภาคปฏิบัติยังคงมีความสับสนไม่แน่ใจ เนื่องด้วยยังขาดประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงาน แต่เมื่อมีการนิเทศงานและเสริมพลังจากผู้เชี่ยวชาญการจัดการรายกรณี จึงช่วยให้ค่อย ๆ เรียนรู้การทำงานและช่วยให้ความวิตกกังวลลดน้อยลง

1.1.2) ความรู้สึกยากลำบากและปัญหาในการจัดสรรเวลา เนื่องจากบทบาทผู้จัดการรายกรณีทำให้คนทำงานมีภาระงานเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีหน้าที่งานประจำอยู่แล้ว องค์กรควรพิจารณาถึงการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสมซึ่งผู้จัดการรายกรณีสามารถบริหารจัดการเวลาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

1.2) การจัดการรายกรณีทำให้ผู้จัดการรายกรณีเห็นถึงข้อดีและข้อจำกัดของการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ดังนี้

1.2.1) ข้อดีของการจัดการรายกรณี ผู้จัดการรายกรณีพบว่า การจัดการรายกรณีมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นระบบและทำให้เห็นสาเหตุของปัญหาที่ชัดเจนขึ้น ตั้งแต่การค้นหาข้อมูลข้อเท็จจริง การประเมินกาย จิต สังคม ความเสี่ยงและสถานการณ์อื่น ๆ ซึ่งสามารถนำมาประกอบการวางแผนเพื่อดูแลและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเด็กและเยาวชน ในระหว่างการดำเนินงานยังมีการใช้เครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ซึ่งช่วยให้เข้าใจเด็กและสรุปอธิบายสถานการณ์ของเด็กได้ชัดเจน เช่น เครื่องมือแผนผังครอบครัว แผนผังนิเวศน์ แผนผังลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต นอกจากนั้นในการดำเนินงานมีแผนปฏิบัติการเฉพาะตัวเด็กผู้รับบริการ

(Contract Plan) ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินงาน ระบุแหล่งทรัพยากร ผู้รับผิดชอบรวมถึงกรอบระยะเวลาดำเนินการ หลังการดำเนินการระบบการติดตามและพัฒนากระบวนการช่วยเหลือให้ตรงกับความต้องการและปัญหาของเด็ก มีการประสานแหล่งทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับเด็ก การติดตามรายงานผล มีการบันทึกทางด้านเอกสารทำให้เกิดการทบทวนการปฏิบัติงานและผลที่เกิดขึ้นกับเด็ก

1.2.2) ข้อจำกัดในการจัดการรายกรณี การดำเนินงานเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก อาจต้องใช้ระยะเวลานาน การนำการจัดการรายกรณีมาใช้จึงอาจเห็นผลบางขั้นตอนไม่ชัดเจน เนื่องจากการดำเนินการเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเด็ก ต้องอาศัยระยะเวลาในการช่วยปรับพฤติกรรมค่อนข้างนาน เพราะเป็นการค่อย ๆ เปลี่ยนกระบวนการคิดเชิงเหตุผล ขณะเดียวกันยังขึ้นกับองค์ประกอบในด้านความพร้อมของตัวเด็ก ผู้รับบริการ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานในการประสานหรือดำเนินงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกส่วน การลงมือปฏิบัติการจัดการรายกรณีเพียง 1-2 เดือน ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจึงมีบางสิ่งเปลี่ยนแปลง แต่บางสิ่งไม่เปลี่ยนด้วยระยะเวลาที่จำกัด จึงเป็นข้อค้นพบที่ได้ว่า ระยะเวลาในกระบวนการจัดการรายกรณีมีความสำคัญในการดำเนินการ ขณะเดียวกันการดำเนินงานโดยทีมสหวิชาชีพภายในมูลนิธิสงเคราะห์เด็กพัทธา ยังอาจมีข้อจำกัดในความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการทำงานเชิงลึกเกี่ยวกับสถานะและการปรับพฤติกรรมของเด็กซึ่งมีความซับซ้อนในหลายมิติ ตามหลักพัฒนาการของเด็กในช่วงวัยต่าง ๆ ทีมสหวิชาชีพจึงจำเป็นต้องมีความชำนาญในวิชาชีพของตน เพื่อสามารถวิเคราะห์วินิจฉัยการประเมินสถานะของเด็กซึ่งจะนำไปสู่การวางแผนบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาพฤติกรรมของเด็ก

2) รูปแบบในการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรม สำหรับเด็กเล็กและเด็กโตวัยรุ่น

การจัดการรายกรณีให้บรรลุผลสำเร็จสำหรับเด็กในแต่ละช่วงวัย จำเป็นต้องคำนึงถึงรูปแบบและลักษณะเฉพาะบางประการที่แตกต่างกันระหว่างการปรับพฤติกรรมสำหรับเด็กเล็กในระดับปฐมวัย กับเด็กรุ่นโตในวัยรุ่น จึงอาจสรุปเป็นแนวทางสำคัญที่ควรคำนึงพิจารณาได้ดังนี้

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบรูปแบบการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรม: สำหรับเด็กเล็กและเด็กโต

รูปแบบการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา แนวทางสำคัญที่ควรพิจารณา	
สำหรับเด็กเล็กระดับปฐมวัย	สำหรับเด็กโตหรือในวัยรุ่น
1. ควรให้ความสำคัญกับประวัติเด็ก เบื้องหลังของเด็ก บันทึกประวัติสุขภาพ	1. ควรใช้เครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ช่วยสรุปอธิบายสถานการณ์ชีวิต เช่น Genogram, Ecological Mapping, Timeline
2. ผู้จัดการรายกรณีเป็นผู้จัดทำแผนบริการเป็นสิ่งสำคัญ ในการจัดเตรียมบริการให้แก่เด็ก ผู้รับบริการ เนื่องจากเด็กยังเล็ก	2. เด็กผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการจัดการรายกรณี เน้นการเปิดใจ การยอมรับและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรม
3. กิจกรรมปรับพฤติกรรมไม่ยุ่งยากซับซ้อน มักเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน มุ่งเน้นการแก้ไขและเสริมสร้างพัฒนาเด็กในมิติด้านต่างๆ	3. กิจกรรมปรับพฤติกรรมควรมีลักษณะเชิงลึกที่สอดคล้องกับสภาวะปัญหาพฤติกรรมตามบริบทของเด็กแต่ละคน เช่น การให้คำปรึกษา รายบุคคล การพบแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ การสอนทักษะชีวิต การฝึกสมาธิ
4. ส่วนใหญ่เป็นการประสานงานและเสริมสร้างความร่วมมือภายในองค์กรเพื่อแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมเด็ก	4. มีการประสานเชื่อมโยงทรัพยากรที่หลากหลายกว่าเด็กเล็ก ควรมีการประสานงานและร่วมมือเพื่อช่วยเด็กร่วมกับหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญภายนอก
5. ผู้จัดการรายกรณีควรมีบทบาทและคุณลักษณะของผู้ให้ความรัก ความอบอุ่นแก่เด็ก มีความเอาใจใส่และใกล้ชิดกับเด็ก รวมถึงทำหน้าที่คอยให้การช่วยเหลือและการอบรมสั่งสอนเด็ก	5. ผู้จัดการรายกรณีเป็นเพื่อนร่วมทาง ช่วยเสริมพลัง (Empowerment) และเป็นผู้ให้ความรักความปรารถนาดี และบุคคลที่เด็กสามารถไว้วางใจได้ รวมถึงทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำเด็กให้เด็กแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมให้บรรลุตามเป้าหมาย
6. ในการทำกิจกรรม เด็กคาดหวังและต้องการคำชมเชย การโอบกอด การปลอบโยน การให้กำลังใจ การให้รางวัลจากผู้จัดการรายกรณีและผู้ดูแล	6. ในการทำกิจกรรม เด็กต้องการให้เข้าใจตัวตนเขา เด็กต้องการความเป็นตัวของตนเอง ไม่ชอบการบังคับ แต่ยังคงต้องการความรัก ความห่วงใยและการยอมรับจากผู้จัดการรายกรณีและผู้ดูแล

ตารางที่ 10 (ต่อ)

สำหรับเด็กเล็กระดับปฐมวัย	สำหรับเด็กโตหรือในวัยรุ่น
7. การจัดการรายการณ์เพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ควรให้ความสำคัญและตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเด็กในมิติด้านต่างๆ ซึ่งช่วยวางรากฐานที่มั่นคงในการเจริญเติบโตทุกด้านของชีวิตเด็ก	7. การจัดการรายการณ์เพื่อปรับพฤติกรรมควรให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างการตระหนักในคุณค่าแห่งตน (Self-esteem) ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการความเข้มแข็งของจิตใจเด็ก

3) คุณลักษณะของผู้จัดการรายการณ์ เพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก

การจัดการรายการณ์เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กเป็นงานที่มีความละเอียดอ่อนและซับซ้อน ผู้จัดการรายการณ์ต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและการนำสู่ภาคปฏิบัติตามกระบวนการจัดการรายการณ์ได้อย่างถูกต้อง ขณะเดียวกันผู้จัดการรายการณ์เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กยังควรพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะบางประการที่จำเป็นต่อการทำงานปรับพฤติกรรมเด็กที่ยุ่ยากให้บรรลุผลสำเร็จได้แก่

3.1) มีความรู้พื้นฐานทางจิตวิทยา เป็นต้นจิตวิทยาพัฒนาการ จิตวิทยาในช่วงวัยต่าง ๆ เนื่องจากผู้จัดการรายการณ์เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับพฤติกรรม อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของเด็กแต่ละบุคคลที่แสดงออกมา ความรู้ด้านจิตวิทยาเด็กจะช่วยให้สามารถเข้าใจพฤติกรรมและสภาวะปัญหาของเด็กแต่ละบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานปรับพฤติกรรมหรือตอบสนองต่อพฤติกรรมปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

3.2) มีความสามารถในการวิเคราะห์เชิงลึก การจัดการรายการณ์เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในสถานสงเคราะห์เป็นการทำงานในเชิงลึกเพื่อเข้าใจปัญหาพฤติกรรมและนำไปสู่การวางแผนแก้ไขอย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ความจริง ผู้จัดการรายการณ์จึงควรสามารถทำงานหรือวิเคราะห์ในเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมเด็กได้ อาทิ การคิดวิเคราะห์เชิงลึกถึงสาเหตุของปัญหาพฤติกรรมของเด็ก การวางแผนบริการปรับแก้ไขพฤติกรรมเด็กในเชิงลึก เพื่อเยียวยาบาดแผลในจิตใจของเด็ก

3.3) มีความรักและปรารถนาดีต่อเด็กอย่างแท้จริง หัวใจสำคัญของการจัดการรายการณ์ไม่ได้อยู่ที่กระบวนการวิธีเท่านั้น แต่เป็นสัมพันธ์ภาพกับบุคคลที่มีความรัก ความเข้าใจเด็กอย่างแท้จริง ยอมรับ เข้าใจและพร้อมอยู่เคียงข้างเด็กผู้รับบริการ เด็กยังสามารถรับรู้และสัมผัสความรักของผู้จัดการรายการณ์ผ่านกิจการหรือแผนบริการต่างๆ ซึ่งช่วยเสริมพลังให้เด็กเปลี่ยนแปลงตนเองและร่วมแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของตน

3.4) มีความสามารถในการเชื่อมโยงองค์ความรู้สู่การปรับพฤติกรรม ผู้จัดการต้องสามารถเชื่อมโยงทฤษฎีองค์ความรู้ในรูปแบบสาขาต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์ในการปรับพฤติกรรมเด็ก

อาทิ การใช้ศิลปะบำบัด การให้คำปรึกษารายบุคคล การเสริมสร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าตนเอง ด้วยการเชื่อมโยงทักษะและองค์ความรู้ในรูปแบบสาขาต่าง ๆ โดยผู้จัดการรายกรณีอาจเป็นผู้ปฏิบัติ ทักษะหรือองค์ความรู้ด้วยตนเอง หรือโดยเป็นผู้ประสานส่งเด็กผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่จะเกิดประโยชน์ในการปรับพฤติกรรมเด็ก

4) ทักษะที่สำคัญของผู้จัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก

ในการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ผู้จัดการรายกรณีต้องปฏิบัติงานตามกระบวนการ ซึ่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคล ทรัพยากร ทักษะ การบริหารจัดการ เป็นต้น ผู้จัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก จึงควรมีทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานการจัดการรายกรณีให้บรรลุผลสำเร็จ อาทิ

4.1) ทักษะการเสริมสร้างสัมพันธภาพ สัมพันธภาพเป็นรากฐานสำคัญในการจัดการ รายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรม ผู้จัดการรายกรณีต้องมีทักษะการเสริมสร้างสัมพันธภาพเชิงบวกระหว่างผู้จัดการรายกรณีกับเด็กผู้รับบริการ สัมพันธภาพที่ดีควรเริ่มด้วยการเข้าใจตัวตนของเด็กก่อน ผู้จัดการรายกรณีต้องพร้อมจะเปิดใจรับฟังเขาด้วยใจจริง เห็นอกเห็นใจ ไม่ตัดสินติตราและมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือเด็ก

4.2) ทักษะการเสริมพลัง (Empowerment) เด็กมีคุณค่าและศักยภาพที่จะเติบโต การเสริมพลังจะช่วยให้เด็กผู้รับบริการเกิดความตระหนักและเชื่อมั่นในการเสริมสร้างชีวิตของตนเอง ผู้จัดการรายกรณีต้องมีทักษะในการเสริมพลังให้เด็กเห็นคุณค่าในการปรับปรุงพัฒนาตนเอง โดยผู้จัดการรายกรณีเป็นผู้เดินเคียงข้างเพื่อแนะนำ ให้กำลังใจ ให้การสนับสนุน การจัดการรายกรณีจึงเป็นกระบวนการทางสังคมที่ช่วยเสริมพลังชีวิตแก่เด็กผ่านแผนบริการที่จัดขึ้น เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กให้คลี่คลายและสามารถยืนหยัดได้ด้วยตนเองต่อไป

4.3) ทักษะการประสานงาน การติดต่อสื่อสารช่วยให้เกิดความคิดเห็นเข้าใจตรงกัน และความร่วมมือกันดำเนินงานตามเป้าหมาย ผู้จัดการรายกรณีจึงควรมีทักษะการประสานงานเพื่อติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับเด็กผู้รับบริการและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง โดยการพบปะแบบหน้าต่อหน้าหรือการพูดคุยผ่านโทรศัพท์หรือสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยง ติดต่อประสานงานหรือขอความร่วมมือกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนกระบวนการจัดการรายกรณี

4.4) ทักษะการทำงานเป็นทีม การจัดการรายกรณีไม่ใช่เป็นการทำงานของผู้จัดการรายกรณีแต่เพียงลำพัง แต่ผู้จัดการรายกรณีจะต้องสามารถทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปรับพฤติกรรมเด็ก เช่นการทำงานร่วมกันของทีมสหวิชาชีพในการประเมินสถานะเด็กและวางแผนบริการ การเป็นผู้นำทีมร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการร่วมกันดำเนินกิจกรรมตามแผนบริการที่วางไว้ให้มีความก้าวหน้าตามลำดับ

4.5) ทักษะและเทคนิคการเสริมแรงทางบวก การเสริมแรงบวกมีส่วนช่วยทำให้เด็กที่ ทำพฤติกรรมรู้สึกพึงพอใจ จึงมีส่วนช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ ผู้จัดการรายกรณีควรใช้เทคนิคการเสริมแรงบวกโดยเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมในการดำเนินงานตามแผนบริการเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก เช่น การชมเชย การให้รางวัล การให้กำลังใจ จึงควรเลือกรูปแบบการเสริมแรงทางบวกให้เหมาะสมแก่สถานการณ์และช่วงวัยของเด็ก

4.6) ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในสังคมที่มีความก้าวหน้าของสื่อเทคโนโลยี ผู้จัดการรายกรณีจึงควรมีทักษะในการใช้สื่อเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกการทำงานและเป็นประโยชน์ในการจัดการรายกรณี เช่น การโทรศัพท์หรือการพบปะผ่านวิดีโอ (Video Conference) เพื่อพูดคุยประสานงานกับเครือข่ายหรือเด็กผู้รับบริการที่อยู่ห่างไกล การใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมในกิจกรรมปรับพฤติกรรมเด็กในช่วงวัยต่าง ๆ เช่น คลิปวิดีโอเพื่อการศึกษาอบรม ยังรวมถึงการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเคสอย่างเป็นระบบหรือการประสานส่งต่อข้อมูลกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

5) ข้อเสนอแนะของผู้ทำหน้าที่ผู้จัดการรายกรณี ต่อการจัดการรายกรณีในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

5.1) ควรส่งเสริมการจัดการรายกรณี โดยมีนโยบายในการส่งเสริมการทำงานการจัดการรายกรณีในองค์กร สนับสนุนในด้านบุคลากร ทรัพยากรและงบประมาณ ลดภาระหน้าที่ของงานประจำ ที่มากเกินไปของครูผู้ดูแลที่ทำหน้าที่ผู้จัดการรายกรณี หรือเพิ่มตำแหน่งผู้จัดการรายกรณีเพิ่มขึ้น

5.2) ควรส่งเสริมพัฒนาผู้จัดการรายกรณีให้มีความเชี่ยวชาญ ความมั่นใจ และเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานจัดการรายกรณีให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยการให้ความรู้ การปฏิบัติงานการจัดการรายกรณีเพิ่มเติม รวมถึงเพื่อพัฒนาคุณลักษณะของผู้จัดการรายกรณีและทักษะที่สำคัญในการจัดการรายกรณี

5.3) ควรส่งเสริมและพัฒนาระบบการนิเทศงานผู้จัดการรายกรณีอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาและเสริมพลังแก่ผู้จัดการรายกรณีมือใหม่ ได้มีประสบการณ์และความชำนาญในการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กให้มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

5.4) ควรพัฒนาศักยภาพของทีมสหวิชาชีพภายในองค์กรให้มีความเชี่ยวชาญ และส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานร่วมกันของทีมสหวิชาชีพ ให้มีการประชุมและทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

5.5) ควรพัฒนาแผนพัฒนาเด็กรายบุคคล (Individual Development Plan) ให้มีประสิทธิภาพเพื่อเชื่อมโยงการดูแลป้องกันปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่ยากซับซ้อนของเด็กในองค์กร

รวมถึงการประสานส่งต่อหลังการยุติการบริการจัดการรายกรณีให้กลับสู่แผนพัฒนาเด็กรายบุคคลที่เหมาะสมต่อไป

5.2 อภิปรายผล

การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กให้เกิดประสิทธิภาพ ยังไม่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1) ระยะเวลาในกระบวนการจัดการรายกรณีทั้งในด้านการจัดอบรมการจัดการรายกรณี จำนวน 2 วัน และฝึกปฏิบัติงาน 2 เดือน ประกอบกับจำนวนกรณีศึกษา 3 ราย จึงทำให้ไม่เห็นผลลัพธ์ของการนำแนวคิดการจัดการรายกรณีไปใช้ เป็นเพียงตัวอย่างของการทำงานของผู้จัดการรายกรณีตามขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ แต่ไม่ใช่ผลลัพธ์ของการจัดการรายกรณี เนื่องจากระยะเวลาสั้นเกินไปในการพัฒนากระบวนการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก จึงทำให้ไม่ประสบความสำเร็จสอดคล้องกับการศึกษาของ ปัฐยาวัชร ปรางภูมิผล (2560) ศึกษาพยาบาลผู้จัดการรายกรณีโรคเรื้อรัง โดยนำแนวคิดการจัดการรายกรณีมาใช้ในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เพราะเห็นว่าการจัดการรายกรณีเป็นกระบวนการประสานงานการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องทั้งในสถานบริการและชุมชน มีการวางแผนการออกแบบอย่างเป็นองค์รวมในทุกๆ ระยะของการเจ็บป่วย เพื่อตอบสนองความต้องการที่ซับซ้อนด้านสุขภาพของผู้ป่วยและครอบครัวและสอดคล้องกับเครือข่ายวิจัยกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (2555) กล่าวถึงเหตุผลของการนำแนวคิดการจัดการรายกรณีมาใช้ในหลักสูตรการจัดการปัญหาโรคเรื้อรังในกลุ่มผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงอย่างเป็นทางการเพราะทั้งสองโรคนี้เป็นโรคเรื้อรังมีสถิติการเจ็บป่วยและการตายสูงมาก เป็นโรคที่มีปัจจัยพื้นฐานในการชักนำให้เกิดโรคแทรกซ้อนที่เป็นอันตรายร้ายแรง ด้านการอบรมมีหลักสูตรพยาบาลผู้จัดการรายกรณี ใช้เวลา 3-5 วัน ไม่รวมกับการฝึกปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงนำกระบวนการจัดการรายกรณีมาใช้ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้เห็นชัดเจนว่ากระบวนการจัดการรายกรณีนั้นใช้ระยะเวลายาวนานในกระบวนการจัดการ เนื่องจากมีความซับซ้อนของปัญหาหรือลักษณะของปัญหาที่ไม่สามารถใช้ระยะเวลาอันสั้นได้ เด็กในมูลนิธิฯ ที่มีความพร้อมทางพฤติกรรมและอารมณ์ หรือมีปัญหาที่ซับซ้อนอาจใช้ระยะเวลานานในการปรับพฤติกรรม จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงระยะเวลาในกระบวนการจัดการรายกรณี

2) ด้านบุคลากร การคัดเลือกคุณครูเป็นผู้จัดการรายกรณี มีภาระงานหนักในการดูแลเด็ก กระบวนการจัดการรายกรณีเป็นการเพิ่มภาระงานเนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการดำเนินงาน ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้จัดการรายกรณีมาจากครูผู้ดูแลเด็ก ซึ่งไม่ใช่พนักงานสงเคราะห์หรือนักบำบัดในเชิงลึก มีความจำเป็นต้องใช้มืออาชีพ เนื่องจากเด็กมีความซับซ้อนของปัญหาและความต้องการ สอดคล้องกับ สมาคมผู้จัดการรายกรณีแห่งประเทศไทย (Case

Management Society of America, 2010) กำหนดคุณสมบัติผู้จัดการรายกรณีว่า ต้องผ่านการขึ้นทะเบียนอย่างถูกต้อง ในการปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้จัดการรายกรณีที่เรียกว่า Certified Case Manager (CCM) โดยไม่จำเป็นต้องเป็นพยาบาลวิชาชีพเท่านั้น อาจเป็นนักสังคมสงเคราะห์ หรืออาชีพบำบัดก็ได้ และกำหนดสมรรถนะที่เป็นมาตรฐานสำหรับการจัดการรายกรณีไว้คือ ผู้จัดการรายกรณีจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการของผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการแบบบูรณาการ ครอบคลุมองค์รวม ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณ พฤติกรรมและการรักษา การดูแลที่ได้รับ วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและปัญหาที่มีโอกาสจะเกิดขึ้น วางแผนการจัดการรายกรณี ที่ครอบคลุมและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการกำกับติดตามและประเมินผลลัพธ์ มีการประสานการดูแลผู้ป่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและผู้ดูแลในการตัดสินใจให้การดูแลแบบบูรณาการต่อเนื่อง ไม่แยกส่วนในทุกระยะทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล จะเห็นได้ว่าการเป็นผู้จัดการรายกรณีมีความเป็นวิชาชีพเฉพาะด้านที่มีคุณสมบัติหลายประการ ดังนั้น การใช้กระบวนการจัดการรายกรณีจึงมีข้อจำกัดเกี่ยวกับบุคลากรที่ต้องมีความเชี่ยวชาญ สำหรับประเทศไทย มีพยาบาลผู้จัดการรายกรณีโรคเรื้อรังที่ผ่านการอบรมและได้รับประกาศนียบัตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาการพยาบาลการจัดการรายกรณีโรคเรื้อรัง จากสภาการพยาบาล เป็นต้น

3) ด้านระบบการให้บริการ ผู้จัดการรายกรณียังไม่สามารถนำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) มาดำเนินการเพื่อวางแผนช่วยเหลือเด็กในระยะยาวร่วมกับทีมสหวิชาชีพทั้งภายใน และภายนอกได้อย่างเป็นระบบและเหมาะสม สอดคล้องกับ ศิริอร สิ้นธุ และพิเชต วงรอด (2557) กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดการรายกรณีที่มีการใช้แผนการดูแล (care planning) กับผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงที่มีความเฉพาะหรือเป็นปัจเจกบุคคล โดยวัตถุประสงค์ ของแผนการดูแลครอบคลุมการบริการสุขภาพที่จำเป็น และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากการเป็นโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูง เป็นโรคเรื้อรังที่เกิดของภาวะโรคและพฤติกรรมของผู้ป่วยที่มีความเฉพาะในด้านการดูแลรักษา ดังนั้นเห็นได้ว่าการจัดการรายกรณีในการดูแลเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรม หรือมีปัญหาพร่องทางอารมณ์ พฤติกรรม ต้องการดูแลในเชิงลึก การนำแผนพัฒนารายบุคคลมาใช้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการวางแผนการให้บริการเช่นเดียวกับแผนการดูแลในผู้ป่วยเช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ควรมีนโยบายรับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานมีอาชีพ เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาศักยภาพและช่วยเหลือเด็กที่มีความพร่องทางพฤติกรรม และอารมณ์

2) มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ควรส่งเสริมให้บุคลากรรับการอบรมหลักสูตรผู้จัดการรายกรณีด้านเด็กโดยเฉพาะ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ผู้จัดการรายกรณีมีอาชีพสามารถทำงานเชิงลึกร่วมกับทีมสหวิชาชีพภายนอก เพื่อคุ้มครองพิทักษ์สิทธิให้แก่เด็กได้รับบริการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างยั่งยืน

2) คุณครูควรใช้แผนรายบุคคลกับเด็กทุกคนในมูลนิธิฯ แต่หากพบกรณีเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อน สามารถส่งต่อไปยังผู้จัดการรายกรณีมีอาชีพขององค์กรได้ และทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

3) ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้จัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กโดยเฉพาะในระยะแรกเริ่มหรือสำหรับผู้ที่ยังขาดประสบการณ์ ควรมีระบบการนิเทศงานที่ดีและผู้นิเทศงานที่ชำนาญในการจัดการรายกรณี เพื่อช่วยสนับสนุนและติดตามการดำเนินการของผู้จัดการรายกรณี

4) ควรมีการอบรมพัฒนา การศึกษาดูงานองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการจัดการรายกรณี เพื่อเสริมประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ และเสริมพลังให้แก่ผู้จัดการรายกรณีอย่างต่อเนื่อง

5.3.3 ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กที่ยุ่งยากซับซ้อนในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อจะได้เกิดกระบวนการพัฒนาการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในรูปแบบที่หลากหลาย

2) ศึกษาด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการจัดการรายกรณีให้บรรลุผลสำเร็จ เพื่อเป็นแนวทางการนำกระบวนการจัดการรายกรณีไปใช้

บรรณานุกรม

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2559). **เด็กกับเยาวชน เหมือนหรือต่าง.** [ออนไลน์] สืบค้นจาก: https://www.facebook.com/Msociety.go.th/?ref=page_internal. (3 มกราคม 2565)
- กัลย์สุตา กุลชาติ. (2561). **การพัฒนาแนวทางการแก้ไข บำบัด พิ้นฟู เด็กและเยาวชน: กรณีศึกษาความร่วมมือระหว่างศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 5 จังหวัดอุบลราชธานีกับมูลนิธิบ้านเฮา.** คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2553). **เข้าใจลูกวัยรุ่น.** กรุงเทพฯ: เรือนปัญญา.
- เครือข่ายวิจัยกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย. (2555). **3 ปี การประเมินผลการดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวานชนิดที่ 2 และความดันโลหิตสูงจากตัวเลขในโรงพยาบาลสู่การช่วยชีวิตผู้ป่วย.** สืบค้น วันที่ 15 พฤษภาคม 2557, จาก <http://dmht.thaimedresnet.org/>
- ชนกร โพธิ์นาคเงินและทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล. (2561). **การบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี.** วารสารสังคมก้าวหน้า, ปีที่ 9 (ฉบับที่ 2).
- โชคชัย หลีวิจิตร. (2555). **รูปแบบการเลี้ยงดูเด็กด้อยโอกาสในมูลนิธิบ้านนวมินที่มีผลต่อความสำเร็จและล้มเหลวในชีวิต.** วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบูรณาการนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ณัฐริกา ประภา. (2556). **เรื่องว่าวุ่นของวัยรุ่น.** กรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์.
- ดำรงศิลป์ เป็งใจ. (2562). **การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสเชิงพื้นที่: กรณีศึกษาโครงการคลองเตยโมเดล.** วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ดำรงศิลป์ เป็งใจและทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล. (2562). **การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสเชิงพื้นที่: กรณีศึกษาโครงการคลองเตยโมเดล.** วารสารสังคมก้าวหน้า คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (2019): พฤษภาคม-สิงหาคม 2562.
- ธนิศา สุวรรณสินธุ์. (2558). **การศึกษารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับเด็กเชิงสหวิชาชีพในสถานสงเคราะห์ของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบูรณาการนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- นพวรรณ ศรีวงศ์พานิช. (2555). **ปัญหาที่พบในเด็กสถานสงเคราะห์.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/380114>. (10 ธันวาคม 2564)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นุชนาฏ ยูฮันเงาะ และโสภ อ่อนโอภาส. (2554). **ศึกษากิจการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช**. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- นุชนาฏ ยูฮันเงาะ. (2561). **รูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีเพื่อการคุ้มครองเด็กที่ถูกกระทำ ความรุนแรงในสังคมไทย**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ปัฐยาวัชร ปราบภูผล. (2560). **พยาบาลผู้จัดการรายกรณีโรคเรื้อรัง**. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี, 28, (1) มกราคม-มิถุนายน 2560.
- ภคินีศรีชุมพบาลแห่งประเทศไทย. (2564). **คู่มือการจัดการรายกรณีเบื้องต้นและเครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์**. ภคินีศรีชุมพบาลแห่งประเทศไทย.
- ภัทรารณณ์ พวงเพชร. (2561). **การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มบูรณาการเพื่อพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเองของนักเรียนวัยรุ่นที่มีพฤติกรรมเสี่ยง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก. (2560). **เด็ก กลุ่มเป้าหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://www.thaichildrights.org>. (15 ธันวาคม 2564)
- เรณู สุขารมณ และคณะ. (2558). **รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการ “การสังเคราะห์องค์ความรู้ การคุ้มครองทางสังคมในกลุ่มเด็ก”**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- วรรณลักษณ์ เมียนเกิด. (2561). **การจัดการรายกรณีสำหรับผู้สูงอายุ**. กรุงเทพฯ: บริษัท จรัลสินทวงศ์การพิมพ์.
- วิทยากร เชียงกุล. (2552). **จิตวิทยาวัยรุ่น: ก้าวข้ามปัญหาและพัฒนาศักยภาพด้านบวก**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2540). **จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย เล่ม 2**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2549). **จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย: วัยรุ่น-วัยสูงอายุ เล่ม 2**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริอร สีนุ และพิเชต วงรอด. (2557). **การจัดการรายกรณีผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วัฒนาการพิมพ์.
- สมชาย ดีละม้าย. (2551). **“สภาพและความต้องการของเด็กสถานพินิจเด็กและเยาวชนชาย ศึกษากรณีบ้านมุทิตา”**. คณะรัฐประศาสนศาสตร์, วิทยาลัยราชภัฏภาคย์.
- สมภาพ เรื่องตระกูล. (2551). **ตำราจิตเวชเด็กและวัยรุ่น**. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). **มาตรฐานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2564) **ผลการสำรวจสถานการณ์ความเข้มแข็งของครอบครัว ประจำปี 2563**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://opendata.nesdc.go.th/dataset/family>. (23 กุมภาพันธ์ 2565)
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2554). **การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา อ่อนโอภาส. (2563). **การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์สำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงในครอบครัว**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/676404>. (24 ธันวาคม 2564)
- องค์กรเอ็คแพท อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล. (2556). **ข้อเสนอการพัฒนาระบบคุ้มครองเด็กในพื้นที่ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี**. เสนอต่อสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ.
- องค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย. (2557). **การศึกษาทบทวนด้านการเลี้ยงดูทดแทนในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: องค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย.
- อภิญา เวชชัย. (2551). **รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ การพัฒนาระบบการคุ้มครองเด็กในสังคมไทย**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทริปปี้ล เอ ก๊อปปี้.
- อภิญา เวชชัย. (2562). **การจัดการรายกรณีในการปฏิบัติงานคุ้มครองเด็ก**. กรุงเทพฯ: สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย.
- อุไรรัตน์ หน้าใหญ่ (2560). **การพัฒนารูปแบบกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาวะทางปัญญาสำหรับเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดปัตตานี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาการบริหารการพัฒนาระบบ) ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยาเขตปัตตานี.
- Case Management Society of America. (2010). **Standards of practice for case management**. Retrieved January 15, 2016, from <http://www.cmsa.org/portals/0/pdf/memberonly/StandardsOfPractice.pdf>
- Laser, J. A. & Nicotera, N. (2017). **Innovative Skills to Support Well-Being and Resiliency in Youth**. Oxford University Press.
- The American Association on Mental Retardation. (1994). **Case management: Mental health**. [Online] Available: [https://en.wikipedia.org/wiki/Case_management_\(mental_health\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Case_management_(mental_health)) (20 December 2021)



ภาคผนวก ก

เอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

เอกสารรับรอง

(Certificate of Exemption)

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่ 19 ตุลาคม 2565

ชื่อเรื่อง การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา
ชื่อนักวิจัย/หัวหน้าโครงการ นายกฤษฎา สุขพัฒน์
คณะวิชา/หลักสูตร หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารสวัสดิการสังคม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ขอรับรองว่า งานวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับ
ประกาศเสลซิงกิ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ลงนาม

(อาจารย์ ดร.วิรัตน์ ทองรอด)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่รับรอง

วันที่ 19 ตุลาคม 2565

เลขที่รับรอง

อ.1253/2565

วันที่ให้การรับรอง: 19 ตุลาคม 2565

วันหมดอายุใบรับรอง: 18 ตุลาคม 2567

ภาคผนวก ข

เอกสารขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย มุลินธิสังเคราะห์เด็กพัทธา

มฉก.กน.016



เรียนรู้อะไรก็รับใช้สังคม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

HUACHIEW CHALERM PRAKIET UNIVERSITY

华侨崇圣大学

18/18 ถนนเทพรัตน กม.ที่ 18 (บางนา-ตราด) ต.บางโกลน อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540

โทร.0-2312-6300-79, 0-2713-8100 โทรสาร 0-2312-6237

18/18 Debaratana Road, k.m. 18 (Bangna-Trad) Bangplee District, Samutprakam 10540 THAILAND

Tel. (662) 312-6300-79, 0-2713-8100 Fax. (662) 312-6237

泰国北榄府挽盘县柴帕拉路 18 公里 18/18 号 邮编 10540 电话: (622) 312-6300-79 传真: (622) 312-6237

<http://www.hcu.ac.th>

ที่ มฉก.0109/047

12 ตุลาคม 2565

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการมุลินธิสังเคราะห์เด็กพัทธา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. เอกสารรับรองคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
2. หัวข้อการสนทนากลุ่ม

ด้วยนายภุชญา สุขพัฒน์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบริหารสวัสดิการสังคม รหัสนักศึกษา 636086-819 คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมุลินธิสังเคราะห์เด็กพัทธา” โดยมี อ.ดร.นุชนาฏ ยูฮันเงาะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เพื่อความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยขออนุญาตประสานงานเกี่ยวกับวัน เวลาในการเก็บข้อมูลกับหน่วยงานโดยตรง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.นุชนาฏ ยูฮันเงาะ)

คณบดีคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม

โทร. 089-801-3962 นายภุชญา สุขพัฒน์

โทร. 0 2312-6300 ต่อ 1177

E-mail : social.hcu@gmail.com

ภาคผนวก ค
แบบประเมินคำถามสนทนากลุ่ม ชุดที่ 1

การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม

เพื่อสำรวจปัญหา โดยอาศัยการสนทนากลุ่ม กับผู้บริหารสถานสงเคราะห์ ฝ่ายบุคลากร วิชาชีพ ฝ่ายครูผู้ดูแลเด็ก เพื่อศึกษาระบบและสภาพการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์ และปัญหาพฤติกรรมเด็กในสถานสงเคราะห์เด็ก พัทยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน : ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานด้านเด็ก วุฒิการศึกษา

ส่วนที่ 2 คำถามหลัก : เกี่ยวกับการค้นพบสภาพการณ์และความต้องการจำเป็นในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

1. ภาพรวมการดำเนินงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา
2. รูปแบบลักษณะและเป้าหมายของการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก
3. ลักษณะปัญหาพฤติกรรมที่มีความยุ่งยากซ้ำซ้อนของเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา
4. กระบวนการในการทำงานเพื่อแก้ไข ปรับพฤติกรรมสำหรับเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาในปัจจุบัน (การดำเนินงานช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมของมูลนิธิฯ มีวิธีการขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร?)
5. ปัญหา อุปสรรคในการทำงานช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็กที่มีความยุ่งยากซ้ำซ้อนของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา
6. แนวทางในการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานพัฒนา แก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็ก หรือการเสริมสร้างพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของสถานสงเคราะห์

ภาคผนวก ง
แบบประเมินคำถามสนทนากลุ่ม ชุดที่ 2

การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม

เพื่อถอดบทเรียนหลังการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี โดยอาศัยการสนทนากลุ่มกับผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบุคลากรวิชาชีพ ฝ่ายครูผู้ดูแลเด็ก ร่วมกันถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงานและวิเคราะห์สะท้อนผลการปฏิบัติการตามแผนพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณี อันนำไปสู่การจัดทำบทสรุปของแนวทางการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน : ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานด้านเด็ก วุฒิการศึกษา

ส่วนที่ 2 คำถามหลัก : เกี่ยวกับการถอดบทเรียนหลังการฝึกปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี

1. หลังจากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณีเสร็จสิ้นแล้ว ได้นำกระบวนการจัดการรายกรณีสู่ภาคปฏิบัติอย่างไร?

2. อะไรคือแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) ในการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา?

- 1) การรับทราบสถานการณ์ปัญหาเด็กในขั้นแรก
- 2) การคัดกรองและส่งต่อ
- 3) การประเมินสภาวะเด็กและครอบครัว
- 4) การจัดทำแผนการบริการ
- 5) การดำเนินการตามแผน
- 6) การกำกับ ติดตาม
- 7) การทบทวนและประเมินสภาวะซ้ำ
- 8) การยุติการบริการ

3. ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการตามกระบวนการจัดการรายกรณีคืออะไร?

4. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาคืออะไร?

5. แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

ภาคผนวก จ

ตารางเวลากิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี

วัน/เดือน/ปี เวลา	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
ตุลาคม 2565 09.00 - 09.20 น. 09.20 - 12.00 น. 13.00 -16.00 น.	<p>การอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 1 หัวข้อ “ถอดบทเรียนการทำงานช่วยเหลือเด็ก”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Check-in ความรู้สึก ผ่านกิจกรรม “ดาวดวงน้อย” - ถอดบทเรียนการทำงานเด็ก 1. ภาพรวมการดำเนินงานของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ปัจจุบัน 2. รูปแบบลักษณะ และเป้าหมายของการดำเนินงาน 3. พุดคุยเกี่ยวกับปัญหาพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา <p>Work Shop</p> <ul style="list-style-type: none"> - ศิลปะบำบัดเพื่อเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น - สรุปกิจกรรมและการอบรมร่วมกัน 	<p>อ.ดร. กฤตวรรณ สาหร่าย</p> <p>อ.ดร. นุชนาฏ ยูอันเงาะ ผู้ร่วมวิจัย</p>	<p>-Pre-test และ Post-test</p> <p>-สนทนากลุ่ม</p>
ตุลาคม 2565 09.00 -09.20 น. 09.20 - 12.00 น. 13.00 -16.00 น.	<p>การอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 2 หัวข้อ “แนวคิดหลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Check - in ผ่านบทเพลง Body Perception - บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือในการปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์ 1. Genogram or family tree 2. Ecological Mapping 3. Timeline 4. วงล้อ 24 ชม. <p>Work Shop</p> <ul style="list-style-type: none"> - ฝึกฝนการใช้เครื่องมือจาก Case Study - เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี - แบ่งกลุ่ม 2 กลุ่ม - สรุปการอบรมประจำวัน 	<p>อ.ดร. กฤตวรรณ สาหร่าย</p> <p>อ.ดร. นุชนาฏ ยูอันเงาะ ผู้ร่วมวิจัย</p>	<p>-Pre-test และ Post-test</p>

วัน/เดือน/ปี เวลา	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
ตุลาคม 2565 09.00 - 09.20 น. 09.20 - 11.00 น. 11.00 - 12.00 น.	การอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 2 หัวข้อ “แนวคิดหลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี” - ทบทวนบทเรียน (Recap) - บรรยายให้ความรู้ กระบวนการจัดการรายกรณี (Case Management) - ศึกษาจากกรณีศึกษาการปฏิบัติงาน (Case Study) - การนำกระบวนการจัดการรายกรณีลงสู่ภาคปฏิบัติ งาน - กิจกรรมเสริมพลัง “พาสเตอร์ปิดแผล” - สรุปการอบรมเชิงปฏิบัติการ -	อ.ดร. กฤตวรรณ สาหรัย อ.ดร. นุชนาฏ ยูอันเงาะ ผู้ร่วมวิจัย	
กันยายน 2565 9.00 - 12.00 น.	การอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 3 หัวข้อ “การถอดบทเรียน หลังการฝึกปฏิบัติงานการจัดการรายกรณี” - การเล่าเรื่องบอกเล่าประสบการณ์การฝึกงาน (Story Telling) - การสะท้อนคิดและวิเคราะห์บทเรียนร่วมกัน - สรุปการอบรมเชิงปฏิบัติการ	อ.ดร. กฤตวรรณ สาหรัย อ.ดร. นุชนาฏ ยูอันเงาะ ผู้ร่วมวิจัย	- สนทนากลุ่ม - Pre-test และ Post-test



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

หนังสือยินยอมการเผยแพร่ผลงานวิจัย

Letter of Consent for Publication of Research

论文发表同意书

เขียนที่ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.....

วันที่13. พฤษภาคม พ.ศ. 2566.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว Mr./Mrs./Miss 学生姓名...กฤษฎา สุขพัฒน์.....

รหัสนักศึกษา Student ID 学号..... 636086.....

ระดับ level 学位 ปริญญาโท Master's degree 硕士 ปริญญาเอก Ph.D. 博士

หลักสูตร Courses 课程..... สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต.....

สาขาวิชา field of study 专业..... การบริหารสวัสดิการสังคม.....

คณะ Faculty 学院..... สังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม.....

Email 电子邮件..... kkpp4084@gmail.com.....

ชื่อเรื่อง (ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/การศึกษาอิสระ) Title (dissertation/Thesis/Independent study) (申请检查学位论文/毕业论文/选修)

(ชื่อภาษาไทย) (Thai Title) (泰文名称)...การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรม

เด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา.....

(ชื่อภาษาอังกฤษ) (English Title) (英文名称)...DEVELOPMENT OF CASE MANAGEMENT PROCESS

FOR BEHAVIORAL MODIFICATION OF CHILDREN AT CHILDREN'S HOME FOUNDATION PATTAYA.....

อนุญาต ให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เผยแพร่งานวิจัยของข้าพเจ้าสู่สาธารณะ เพื่อเป็นผลงานทางวิชาการ ผ่านระบบฐานข้อมูลงานวิจัย ThaiLIS

Permit the Information Center at HuachiewChalermprakiet University to publish my research to the public as an academic achievement through the ThaiLIS research database system.

我同意將本人論文透過华侨崇圣大学信息中心發表至泰国文献数据库 ThaiLIS

ไม่อนุญาต Not permitted 不同意

ลงชื่อ Sign..... ..... ผู้วิจัย Researcher 作者签名

(.....นายกฤษฎา สุขพัฒน์.....)