

การศึกษากระบวนการและปัญหาในการจัดการรายกรณีกับเด็กที่ถูกทารุณกรรม
ของนักสังคมสงเคราะห์บ้านพักเด็กและครอบครัว

A Study of Case Management Processes and Problems in Handling Child Abuse
Cases by Social Workers in Child and Family Shelters

นิชาบูล นิลทัพ¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.มาดี ลิมสกุล²

Nicaboon Niltup¹, Assistant Professor Madee Limsakul, Ph.D.²

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์^{1*2}

Faculty of Social Administration, Thammasart University

Author for Correspondence: Email: quar.2539@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการรายกรณีเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์บ้านพักเด็กและครอบครัว เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแนวคำถามการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับนักสังคมสงเคราะห์ จำนวน 8 ราย จาก 4 ภูมิภาคใช้กระบวนการคัดเลือกแบบเจาะจง ผลการศึกษา พบว่า (1) กระบวนการจัดการรายกรณีมีทั้งหมด 8 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การรับทราบปัญหา คัดกรองและส่งต่อ ประเมินสถานะการจัดทำแผนบริการ ดำเนินการตามแผน กำกับติดตามและประเมินผล ทบทวนและประเมินซ้ำ และการยุติการให้บริการ นักสังคมสงเคราะห์มีบทบาทสำคัญในการประสานงานกับทีมสหวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ความช่วยเหลือเหมาะสมกับแต่ละกรณี (2) ปัญหาในการจัดการรายกรณี จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านหน่วยงาน พบปัญหาจำนวนบุคลากรงบประมาณ และระบบสนับสนุน ด้านทีมสหวิชาชีพ พบปัญหาการประสานงานและความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ด้านผู้ใช้บริการ พบปัญหาความร่วมมือของผู้ใช้บริการและบุคคลแวดล้อม และด้านผู้จัดการรายกรณี พบปัญหาภาระงานเกินกำลัง เช่น ปฏิบัติงานเกินขอบเขตบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ ปริมาณงานมีมากเกินไป ส่งผลให้งานไม่บรรลุตามเป้าหมายเกิดความเครียดสะสม ไม่สามารถจัดการอารมณ์ได้ รวมถึงขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะและความรู้เฉพาะด้าน ข้อเสนอแนะ คือ การพัฒนาระบบสนับสนุนภายในองค์กร การทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพอย่างชัดเจน และการส่งเสริมการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ของนักสังคมสงเคราะห์อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : การจัดการรายกรณี; เด็กที่ถูกทารุณกรรม; บ้านพักเด็กและครอบครัว;
นักสังคมสงเคราะห์

Received: 28/07/2568, Revised: 09/09/2568, Accepted: 10/09/2568

Abstract

This qualitative research examined case management processes and challenges for social workers assisting abused children at family shelters. Data was collected by in-depth, semi-structured interviews with eight social workers from four regions, chosen by purposive sampling. Results were that 1) the case management process comprised eight stages: problem identification; screening and referral; assessment; service planning; implementation; monitoring and evaluation; review; and case closure. Social workers are essential coordinators with intra- and interorganizational multidisciplinary teams to ensure that help suits each case; 2) four aspects of case management challenges were identified: organizational, due to insufficient personnel, budget, and support systems; multidisciplinary teams, through coordination issues and ambiguous role assignments; service users, from limited familial and entourage cooperation; and case managers, associated with excessive workload, job stress, accumulated pressure, emotional issues, and limited opportunities for continuous skill and knowledge development. These findings suggest that organizational support systems, collaboration with multidisciplinary teams, and including the promotion of continuous development of skills and knowledge among social workers.

Keywords: Case Management; Abused Children; Shelter for Children and Families, Social Worker

1. บทนำ

ปัญหาการทารุณกรรมและความรุนแรงต่อเด็กเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับโลกและยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบเชิงลบทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคมต่อเด็กและเยาวชนทั่วโลก องค์การยูนิเซฟ (UNICEF, 2024) รายงานว่า เด็กอายุ 13–15 ปี ประมาณ 150 ล้านคนเคยประสบกับความรุนแรงในโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นการถูกกลั่นแกล้ง การทำร้ายร่างกาย หรือการล่วงละเมิดทางเพศ โดยผู้หญิงและเด็กผู้หญิงกว่า 370 ล้านคน หรือคิดเป็น 1 ใน 8 เคยถูกข่มขืนหรือล่วงละเมิดทางเพศก่อนอายุ 18 ปี และเมื่อรวมถึงการล่วงละเมิดรูปแบบใหม่ เช่น การล่วงละเมิดทางออนไลน์หรือวาจา ตัวเลขนี้เพิ่มขึ้นถึง 650 ล้านคน หรือประมาณ 1 ใน 5 ของประชากรเด็กและเยาวชนทั่วโลก นอกจากนี้ เด็กผู้ชายราว 240–310 ล้านคน หรือ 1 ใน 11 คน เคยเผชิญประสบการณ์การล่วงละเมิดทางเพศในวัยเด็ก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัญหานี้เป็นวิกฤติที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ประเทศไทยเผชิญปัญหานี้มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2559 พบว่าเด็กไทย 470,000 คน เคยถูกทารุณกรรม (สำนักงานสถิติ, 2559) ต่อมาในปี 2560 มีเด็กเกือบ 9,000 คนเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลจากการถูกทำร้ายและล่วงละเมิดทางเพศ (กระทรวงสาธารณสุข, 2560) และปี 2563 พบผู้ถูกทารุณกรรม 1,739 คน ส่วนใหญ่เป็นการล่วงละเมิดทางเพศ (กรมกิจการเด็กและเยาวชน, 2563) โดยในปีงบประมาณ 2567 มีผู้ประสบความรุนแรงจำนวน 4,833 ราย โดยเป็นกลุ่มเด็ก 2,476 ราย เยาวชน 300 ราย ผู้สูงอายุ 344 ราย คนพิการ 245 ราย และวัยแรงงาน 1,468 ราย โดยในกลุ่มเด็กความรุนแรงที่ได้รับคือการถูกทำร้ายร่างกาย จำนวน 1,496 ราย ถูกล่วงละเมิดทางเพศ จำนวน 657 ราย ถูกกระทำอนาจาร จำนวน 290 ราย และถูกทอดทิ้ง จำนวน 33 ราย (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2567) แสดงให้เห็นว่าสถานการณ์ในประเทศไทยยังคงรุนแรงและซับซ้อน ผลกระทบจากการทารุณกรรมมีทั้งด้านร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมเด็กอาจได้รับบาดเจ็บเรื้อรัง เติบโตช้าหรือเสี่ยงโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (WHO, 2020) ด้านจิตใจอาจเกิดภาวะซึมเศร้า ความเครียด หรือขาดความเชื่อมั่นในตนเอง (มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก, 2564) ขณะที่ด้านพฤติกรรม เด็กจำนวนหนึ่งแสดงความก้าวร้าว ใช้สารเสพติด หรือประสบปัญหาการเรียนและการเข้าสังคม (สถาบันสุขภาพจิตแห่งชาติ, 2563) ซึ่งส่งผลกระทบต่อครอบครัวและสังคมโดยรวม เพื่อป้องกันและคุ้มครองสิทธิของเด็ก ประเทศไทยได้มีกฎหมายหลายฉบับรองรับ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ที่กำหนดมาตรการป้องกันและช่วยเหลือเด็กจากการถูกทารุณกรรม, ประมวลกฎหมายอาญาที่กำหนดบทลงโทษผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับความรุนแรงและการล่วงละเมิดเด็ก การคุ้มครองผู้ถูกกระทำในครอบครัว รวมถึงการฟื้นฟูเยียวยาผู้เสียหาย

นอกจากกฎหมายแล้ว บ้านพักเด็กและครอบครัวยังมีบทบาทสำคัญในการเป็นที่พึ่งพิงชั่วคราวให้แก่เด็กที่ถูกทารุณกรรม โดยให้การคุ้มครองสวัสดิภาพ การดูแลพื้นฐาน การให้คำปรึกษาและการฟื้นฟูด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ขณะเดียวกัน นักสังคมสงเคราะห์เข้ามามีบทบาทในการจัดการรายกรณี โดยทำหน้าที่ประเมินสถานการณ์ วางแผนการช่วยเหลือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามการคุ้มครองสิทธิเด็ก เพื่อให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ดังนั้น การศึกษาเรื่อง “กระบวนการและปัญหาในการจัดการรายกรณีกับเด็กที่ถูกทารุณกรรม ของนักสังคมสงเคราะห์บ้านพักเด็กและครอบครัว” จึงมีความสำคัญและน่าสนใจอย่างยิ่ง เพื่อศึกษาถึงกระบวนการจัดการรายกรณี และวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการรายกรณีของเด็กที่ถูกทารุณกรรมและเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการเกิดเหตุซ้ำ และสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับการเติบโตของเด็กและเยาวชนในอนาคต

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ในบ้านพักเด็กและครอบครัว
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการรายกรณีของเด็กที่ถูกทารุณกรรมและเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการรายกรณีเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ในบ้านพักเด็กและครอบครัว

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานในบ้านพักเด็กและครอบครัว สังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวนทั้งสิ้น 176 คน (กรมกิจการเด็กและเยาวชน, 2568) โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 8 คน จาก 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง 2 คน ภาคเหนือ 2 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 คน และภาคใต้ 2 คน เหตุผลที่เลือกผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 ราย เนื่องจากคำนึงถึงความครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 4 ภูมิภาคของประเทศไทย และต้องการข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์ มุมมอง และบทบาทในการปฏิบัติงาน โดยไม่ได้เน้นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสมช่วยให้สามารถสัมภาษณ์เชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร อีกทั้งยังครอบคลุมบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของแต่ละภูมิภาคอย่างครบถ้วน ตามเกณฑ์การคัดเลือกและเกณฑ์การคัดออก ดังนี้

3.1.1 เกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion Criteria)

3.1.1.1 เป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบ้านพักเด็กและครอบครัว สังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

3.1.1.2 มีประสบการณ์ในการจัดการรายกรณี (Case Management) กับเด็กที่ถูกทารุณกรรมไม่น้อยกว่า 1 ปี

3.1.1.3 มีส่วนร่วมในการดำเนินการตาม กระบวนการจัดการรายกรณี ตั้งแต่ขั้นตอนการรับแจ้ง ไปจนถึงการยุติการให้บริการ

3.1.1.4 ยินยอมเข้าร่วมการให้ข้อมูลอย่างสมัครใจ และสามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน

3.1.2 เกณฑ์การคัดออก (Exclusion Criteria)

3.1.2.1 มีปฏิกิริยาไม่สบายใจต่อข้อคำถาม หรือรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตส่วนตัวหรือกลัวว่าจะสามารถระบุตัวตนได้ เช่น มีความวิตกกังวล แสดงท่าที่ไม่สนใจตอบไม่ตรงคำถาม พยายามเบี่ยงประเด็นตลอด เป็นต้น

3.1.2.2 ย้ายตำแหน่ง ย้ายสถานที่ทำงาน เกษียณอายุราชการ หรือลาออกจากตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ แนวคำถามการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งได้ออกแบบมาเพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่

3.2.1 กระบวนการจัดการรายการกรณีต่อให้การให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม

3.2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้กระบวนการจัดการรายการกรณีต่อให้การให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความเหมาะสมของเครื่องมือวิจัย แนวข้อคำถามฉบับนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นได้มีการคำนวณ ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผลรวมการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงหรือค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน มีค่า IOC ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 และทำการปรับปรุงแก้ไขทั้งหมดตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

3.3.1 การเตรียมเครื่องมือ: พัฒนาแนวคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.3.2 การขออนุญาต: ประสานงานและขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต และสิทธิของผู้ให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารและผู้เข้าร่วมวิจัย

3.3.3 การคัดเลือก: คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลตามเกณฑ์ที่กำหนด ก่อนเริ่มการเก็บข้อมูล

3.3.4 การสัมภาษณ์: ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยใช้คำถามปลายเปิด มีการบันทึกเสียงและจดบันทึกประกอบการสัมภาษณ์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเทปข้อความคำต่อคำและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล นำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ วิเคราะห์ด้วยทวิภาค (Content Analysis) เพื่อสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์การศึกษิตวิเคราะห์และใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยมีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้นามสมมุติที่ไม่สะท้อนอัตลักษณ์ของผู้ให้ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ จะใช้นามสมมุติแทน

4. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาจากการวิจัย จัดแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ กระบวนการจัดการรายกรณีต่อการให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม และปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกระบวนการดังกล่าว ดังนี้

4.1 กระบวนการจัดการรายกรณีต่อการให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม

พบว่า กระบวนการจัดการรายกรณีในบ้านพักเด็กและครอบครัว ประกอบด้วย 8 ขั้นตอนหลัก ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ทั้ง ผู้ประสานงาน นักวิเคราะห์ ผู้คุ้มครองสิทธิ ผู้ให้คำปรึกษา ผู้จัดการรายกรณี และผู้ติดตามประเมินผล ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการประสานงาน แต่เป็นผู้ขับเคลื่อนหลักในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการทำงานอย่างมีระบบและการปรับกระบวนการตามบริบทของปัญหาในแต่ละกรณี

4.1.1 การรับทราบปัญหา: นักสังคมสงเคราะห์ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น ด้วยกระบวนการสัมภาษณ์บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง บุคคลแวดล้อมกับเด็กที่ถูกทารุณกรรมและเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อมูลที่ได้รับ

“บางกรณีที่เด็กมีข้อจำกัดทางสติปัญญา เช่น มี IQ ต่ำกว่าเกณฑ์หรืออยู่ในช่วงวัยที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้เช่นเด็กเล็ก นักสังคมสงเคราะห์จะไม่ตัดสินข้อมูลจากการพูดคุยหรือสังเกตพฤติกรรมจากตัวเด็กเพียงอย่างเดียว แต่จะใช้วิธีสังเกตตรวจสอบเพื่อประเมินผลโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญ” (นักสังคมสงเคราะห์ซี, การสัมภาษณ์, 13 กรกฎาคม 2568)

4.1.2 การคัดกรองและส่งต่อ: มีการตรวจสอบสภาพปัญหาเพื่อคัดกรองประสานงานกับหน่วยงานหรือทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงทีมสหวิชาชีพเพื่อจัดหาบริการที่เหมาะสม ในขั้นตอนการคัดกรองมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการประเมินระดับความรุนแรงของเด็กเพื่อจำแนกประเภทของการทารุณกรรม เช่น ทางร่างกาย ทางเพศ หรือทางจิตใจ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการช่วยเหลือที่ตรงจุด ดังนี้

- สีเขียว (ระดับต่ำ) หมายถึงเด็กที่อยู่ในภาวะยากลำบากหรือฐานะยากจน แต่ยังไม่ถูกระทำรุนแรงหรืออยู่ในภาวะเสี่ยงชัดเจน นักสังคมสงเคราะห์ประเมินว่าเด็กยังสามารถอยู่กับครอบครัวเดิมได้ และเน้นช่วยเหลือด้านทุนทรัพยากรหรือพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น การศึกษา อาหาร หรืออาชีพแก่ผู้ปกครอง

- สีเหลือง (ระดับเสียง) หมายถึงเด็กที่มีภาวะเสียงหรือกำลังเผชิญปัญหา เช่น ถูกปล่อยให้อยู่ลำพัง พฤติกรรมเปลี่ยน หรือมีบุคคลในครอบครัวอาจเป็นผู้กระทำ แม้ยังไม่มีหลักฐานชัดเจน เด็กกลุ่มนี้ต้องได้รับการติดตามใกล้ชิด นักสังคมสงเคราะห์หลังพื้นที่พูดคุยกับผู้ปกครอง ครู หรือบุคคลรอบข้าง รวมถึงอาจประเมินสุขภาพจิตโดยนักจิตวิทยา และวางแผนติดตามอย่างต่อเนื่อง

- สีแดง (ระดับแรงด่วน) หมายถึงเด็กถูกระงับรุนแรงชัดเจน เช่น ล่วงละเมิดทางเพศ ทำร้ายร่างกายรุนแรง หรือทอดทิ้งจนเป็นอันตรายต่อชีวิตและสุขภาพจิต นักสังคมสงเคราะห์ต้องให้ความช่วยเหลือทันที อาจแยกเด็กเข้าสู่บ้านพักเด็ก พร้อมประสานทีมสหวิชาชีพเพื่อตรวจร่างกายและจิตใจ แจ้งตำรวจ และประชุมทีมวางแผนดูแลทั้งระยะสั้นและระยะยาว

4.1.3 การประเมินสภาวะ: นักสังคมสงเคราะห์ทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญในการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น สุขภาพกาย จิตใจ อารมณ์ พัฒนาการ ความสัมพันธ์ทางสังคม และสภาพการเลี้ยงดูของครอบครัว ข้อมูลที่ได้จะถูกนำเสนอในที่ประชุมทีมสหวิชาชีพ เพื่อสรุปและวางแผนการช่วยเหลือต่อไป

4.1.4 การจัดทำแผนบริการ: มีการจัดทำแผนการให้ความช่วยเหลือทั้งระยะสั้นและระยะยาวร่วมกับเด็ก บุคคลที่เกี่ยวข้อง และทีมสหวิชาชีพ เพื่อให้เด็กสามารถเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม โดยผู้จัดการรายกรณีจะประสานกับเด็กและครอบครัวเพื่อทำความเข้าใจความต้องการและทางเลือกที่เหมาะสม ซึ่งเป็นการวางแผนรายบุคคล รวมถึงการประสานงานกับแหล่งทรัพยากร โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้บริการและครอบครัวอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เข้าใจเป้าหมายของการให้บริการ

4.1.5 การดำเนินการตามแผน: นักสังคมสงเคราะห์สร้างความเข้าใจร่วมกับเด็ก ครอบครัว บุคคลที่เกี่ยวข้อง บุคคลแวดล้อมและทีมสหวิชาชีพ เพื่อให้การดำเนินการตามแผนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.1.6 การกำกับติดตามและประเมินผล: มีการควบคุมดูแล ปรับแผนติดตามความก้าวหน้า และตรวจสอบความคืบหน้าของสภาพปัญหาของผู้ใช้บริการ รวมถึงประเมินหาสาเหตุหากแผนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

4.1.7 การทบทวนและประเมินซ้ำ: มีการติดตามประเมินผลซ้ำเพื่อทราบความเปลี่ยนแปลงของเด็กหลังได้รับการบริการ และทบทวนแผนเพื่อปรับปรุงหากปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข โดยนักสังคมสงเคราะห์หลังพื้นที่ติดตามด้วยตนเอง/โทรศัพท์ติดตาม หรือประสานผ่านเครือข่ายในการร่วมติดตาม

4.1.8 การยุติการให้บริการ: กระบวนการจะสิ้นสุดลงเมื่อเด็กสามารถกลับไปใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุข โดยเป็นการทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพเพื่อหาข้อสรุปร่วมกันในการยุติการให้บริการ

4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้กระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการรายกรณีสามารถแบ่งได้ 4 ด้านหลัก ดังนี้

4.2.1 ด้านหน่วยงาน: ได้แก่ บุคลากรไม่เพียงพอ โดยนักสังคมสงเคราะห์ 1 คนอาจต้องดูแลเด็กมากกว่า 50 ราย ซึ่งแต่ละกรณีมีความซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการลงพื้นที่สัมภาษณ์ และประชุมกับทีมสหวิชาชีพ การศึกษาพบว่าอัตรากำลังไม่สอดคล้องกับภาระงาน อีกทั้งยังต้องรับผิดชอบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานบริหาร จัดซื้อจัดจ้าง จัดทำโครงการ นอกจากนี้ยังเผชิญข้อจำกัดด้านงบประมาณและระบบสนับสนุนที่ไม่เป็นระบบหรือไม่ชัดเจน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ระบบการส่งต่อข้อมูล ปัญหาการเดินทางและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสุขภาพเด็ก ซึ่งจำเป็นก่อนเข้ารับการรักษาเพื่อคัดกรองโรคเบื้องต้น เช่น วัณโรค และประเมินพัฒนาการและสติปัญญา บางครั้งหน่วยงานรัฐไม่สามารถสนับสนุนเต็มจำนวนจึงต้องทำหนังสือราชการขอความอนุเคราะห์จากภายนอกส่งผลให้กระบวนการล่าช้า

4.2.2 ด้านทีมสหวิชาชีพ: ได้แก่ การทำงานยังขาดความต่อเนื่องและเป็นระบบบทบาทหน้าที่ของแต่ละวิชาชีพไม่ชัดเจน ส่งผลให้ประสิทธิภาพลดลง เช่น การประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมักไม่มีตัวแทนหลักหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจ ทำให้การวางแผนขาดข้อมูลที่จำเป็น อีกทั้งบุคลากรบางหน่วยงานยังไม่ตระหนักว่าการช่วยเหลือเด็กเป็นความรับผิดชอบโดยตรงจึงมีส่วนร่วมน้อยหรือปฏิเสธความรับผิดชอบ

“ในขณะที่บ้านพักเด็กและครอบครัว มักให้ความสำคัญกับเด็กอย่างจริงจังและมีส่วนร่วมชัดเจน บางหน่วยงาน เช่น สถานีตำรวจ อาจมีท่าทีที่เฉยเมย ไม่เห็นว่าเป็น “ภารกิจหลัก” ของหน่วยงานตนจึงทำให้บางครั้งนักสังคมสงเคราะห์โทรติดต่อตำรวจเพื่อติดตามคดีแต่ไม่ได้รับการตอบกลับ หรือได้รับคำตอบเพียงว่า “อยู่ระหว่างดำเนินการ” โดยไม่มีข้อมูลใด ๆ เพิ่มเติมในกรณีที่ต้องดำเนินการคุ้มครองเด็กอย่างเร่งด่วน” (นักสังคมสงเคราะห์เอ, สัมภาษณ์, 13 กรกฎาคม 2568)

4.2.3 ด้านผู้ใช้บริการ: ได้แก่ ขาดร่วมมือของผู้ใช้บริการ บุคคลที่เกี่ยวข้องและบุคคลแวดล้อม เช่น เด็กบางคนไม่กล้าพูดความจริงเพราะกลัวถูกทำโทษ หรือไม่มั่นใจว่านักสังคมสงเคราะห์จะช่วยได้จริงการปฏิเสธจากครอบครัว ในกรณีที่ครอบครัวเป็นผู้กระทำ ความรุนแรง ครอบครัวมักไม่ยอมรับว่าตนเป็นต้นเหตุ และพยายามปิดบังข้อมูล

“บางกรณีที่พบว่า ครูไม่ยอมมีปัญหาจึงเลือกเงียบ แม้จะรู้ว่าเด็กมีพฤติกรรมผิดปกติ หรือในกรณีที่ ผู้นำชุมชนมองว่าเรื่องในบ้านเป็นเรื่องส่วนตัว ไม่ควรแทรกแซง และในบางครั้งความสัมพันธ์ทางสังคมในชุมชน ทำให้ไม่กล้าเปิดเผยความจริง เช่น ผู้ก่อเหตุเป็นญาติผู้ใหญ่ในหมู่บ้าน ส่งผลให้ข้อมูลที่ควรได้รับ จากแหล่งใกล้ตัวเด็กที่สุดกลับเงียบหรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ต้องหาข้อมูลจากแหล่งอื่นหรือลงพื้นที่ซ้ำ ๆ เพื่อสืบเสาะความจริง” (นักสังคมสงเคราะห์บี, สัมภาษณ์, 14 กรกฎาคม 2568)

4.2.4 ด้านผู้จัดการรายกรณี (นักสังคมสงเคราะห์): ได้แก่ ภาระงานเกินกำลัง ปฏิบัติงานเกินขอบเขตบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ ปริมาณงานมีมากเกินไป ส่งผลให้งานไม่บรรลุตามเป้าหมาย ความเครียดสะสมจากการทำงาน และการขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะและความรู้เฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง

“ในบางแห่งมีเจ้าหน้าที่ไม่ถึง 3 คน แต่ต้องดูแลเคสทั้งจังหวัด ทำให้ไม่มีเวลาลงลึกในแต่ละกรณีมากนักจึงจำเป็นต้องวางแผนโดยจัดลำดับความเร่งด่วนของแต่ละเคส เช่น เคสที่เสี่ยงอันตรายต้องลงพื้นที่ทันที ส่วนเคสที่ปลอดภัยชั่วคราวอาจติดตามทางโทรศัพท์ไปก่อน แนวทางนี้แม้จะช่วยประคับประคอง แต่ในมุมมองของนักสังคมสงเคราะห์ก็ยังไม่ใช่วิธีทางที่ดีที่สุดสำหรับการดูแลผู้ใช้บริการอย่างครบตามกระบวนการ และหากระบบยังไม่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ความเข้มแข็งของผู้จัดการรายกรณีก็อาจลดลงตามเวลา และส่งผลต่อคุณภาพการช่วยเหลือเด็กโดยตรง” (นักสังคมสงเคราะห์ปี, สัมภาษณ์, 14 กรกฎาคม 2568)

5. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษากระบวนการและปัญหาในการจัดการรายกรณีกับเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์บ้านพักเด็กและครอบครัว” ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.1 กระบวนการจัดการรายกรณีของนักสังคมสงเคราะห์บ้านพักเด็กและครอบครัวต่อการให้การช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม

กระบวนการจัดการรายกรณี เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์บ้านพักเด็กและครอบครัวในให้การช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและขั้นตอนของการจัดการรายกรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดที่นำเสนอโดย NASW (National Association of Social Workers, 1992) ซึ่งเน้นการประสานงานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเป็นองค์รวม โดยจะแบ่งเป็น 8 ขั้นตอน ได้แก่

1) การรับทราบปัญหา กระบวนการช่วยเหลือเริ่มต้นจากการรับแจ้งเหตุผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โรงเรียน ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ หรือบุคคลใกล้ชิด หลังจากนั้นนักสังคมสงเคราะห์จะลงพื้นที่เพื่อสืบหาข้อเท็จจริงและสร้างความไว้วางใจกับเด็ก การสร้างสัมพันธภาพถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เพราะเด็กที่ถูกทารุณกรรมมักมีความหวาดระแวงและไม่กล้าเปิดเผยข้อมูล หากนักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้ทักษะการสื่อสารที่อ่อนโยนและมีความเข้าใจ ก็จะทำให้เด็กกล้าเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยตรงไปตรงมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (1951) ที่เน้นการให้ความสำคัญกับ “ความไว้วางใจและการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข” ในการทำงานกับผู้ให้บริการ

2) การคัดกรอง เป็นขั้นตอนที่ช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถจัดลำดับความรุนแรงและความเร่งด่วนของกรณี โดยใช้ระบบ “ไพเราะจรรยา” ได้แก่ สีเขียว สีเหลือง และสีแดง ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจได้ทันท่วงทีว่า

สถานการณ์ใดควรเร่งด่วนช่วยเหลือ สถานการณ์ใดควรเฝ้าระวัง และสถานการณ์ใดควรสนับสนุนทรัพยากรเพิ่มเติม การจัดลำดับเช่นนี้ช่วยลดความล่าช้าและเพิ่มความแม่นยำในการช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดำรงศิลป์ เป็งใจ (2562) ที่ระบุว่าการมีเกณฑ์มาตรฐานชัดเจนในการจัดลำดับความรุนแรง ทำให้การทำงานสหวิชาชีพมีประสิทธิภาพและไม่เกิดความสับสนในบทบาท

3) การประเมินสภาวะ เมื่อคัดกรองแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จะดำเนินการประเมินสภาวะของเด็กทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ครอบครัวยุติธรรม และสิ่งแวดล้อมทางสังคมโดยร่วมมือกับทีมสหวิชาชีพ เช่น แพทย์ นักจิตวิทยา ครู และเจ้าหน้าที่ตำรวจ การประเมินเชิงองค์รวมนี้นี้ช่วยให้เข้าใจปัจจัยทั้งหมดที่ส่งผลต่อเด็ก และเป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบแผนการช่วยเหลือที่เหมาะสม ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิด Bio-Psycho-Social Model ของ Frankel & Gelman (2001) ที่มองว่าปัญหาของเด็กไม่สามารถอธิบายได้ด้วยมิติเดียว แต่ต้องวิเคราะห์ปัจจัยหลายด้านควบคู่กัน

4) การจัดทำแผนบริการ การวางแผนการช่วยเหลือมีทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น การจัดหาที่พักปลอดภัย การบำบัดฟื้นฟูจิตใจ การสนับสนุนด้านการศึกษา และการวางแผนทางเลือกคืนสู่ครอบครัวหรือเข้าสู่ครอบครัวใหม่ นักสังคมสงเคราะห์ทำงานโดยยึด “เด็กเป็นศูนย์กลาง” (Child-Centered Approach) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับสิทธิและเสียงของเด็ก การดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมารณณ์ ผ่องจิตต์ (2562) ที่ย้ำว่าการมีส่วนร่วมของเด็กในการตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิตของตนเอง เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การช่วยเหลือมีความยั่งยืน

5) การดำเนินการตามแผน เป็นกลไกสำคัญที่ทำให้แน่ใจว่าแผนการช่วยเหลือมีประสิทธิภาพ หากพบปัญหาหรืออุปสรรค นักสังคมสงเคราะห์สามารถทบทวนและปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ การติดตามยังช่วยลดความเสี่ยงของการถูกระงับหรือถูกฟ้องร้องและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่เด็กและครอบครัว เมื่อเด็กสามารถกลับไปใช้ชีวิตได้อย่างปลอดภัย กระบวนการจึงยุติลง โดยยังคงเปิดช่องทางให้เด็กสามารถขอความช่วยเหลือได้ในอนาคต

6) การกำกับติดตามประเมินผล จุดเด่นที่ปรากฏจากผลการวิจัยคือ การทำงานเชิงรุกของนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งไม่เพียงรอรับแจ้งเหตุ แต่ยังลงพื้นที่สำรวจและประสานงานกับเครือข่ายในชุมชน เช่น โรงเรียน อาสาสมัครสาธารณสุข หรือองค์กรเอกชน เพื่อป้องกันปัญหาตั้งแต่ระยะเริ่มต้น การทำงานเชิงเครือข่ายนี้ช่วยให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างรวดเร็วและครอบคลุม สอดคล้องกับแนวคิดของ ระบบนิเวศมนุษย์ (Ecological System Theory) ที่มองว่าการพัฒนาของเด็กขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมหลายระดับ

7) การทบทวนและประเมินซ้ำ จากการเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ผลการศึกษานี้สนับสนุนข้อค้นพบของ ละออง สาระโพธิ์ (2550) ที่ชี้ว่าการทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพและการประสานงานเชิงระบบ เป็นกลไกสำคัญที่ทำให้การจัดการรายกรณีมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับ จุฑามาศ จ้อยจุมพจน์ (2557) ที่ย้ำถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะเฉพาะทางของนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อรองรับความซับซ้อนของกรณีความรุนแรงทางเพศและจิตใจ

8) การยุติการให้บริการ เกิดขึ้นเมื่อเด็กสามารถกลับไปใช้ชีวิตได้อย่างปลอดภัย โดยเตรียมความพร้อมและส่งต่อข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แนวคิดนี้สอดคล้องกับ แนวทาง Case Closure ของ NASW ที่ระบุว่า การยุติบริการต้องมั่นใจว่าผู้ใช้บริการมีศักยภาพในการดำเนินชีวิตต่อไป

โดยสรุป กระบวนการจัดการรายกรณีในการช่วยเหลือผู้ถูกระทำความรุนแรง เป็นกระบวนการที่มีความเป็นระบบ ยืดหยุ่น และตอบสนองต่อความต้องการของเด็กได้อย่างครอบคลุม ตั้งแต่การป้องกัน การแก้ไข ไปจนถึงการฟื้นฟูและการคืนสู่สังคม การดำเนินงานที่ยืดหยุ่นเป็นศูนย์กลาง และการทำงานเชิงสหวิชาชีพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองเด็ก และลดโอกาสในการถูกทำร้ายซ้ำ นอกจากนี้ การพัฒนาศักยภาพนักสังคมสงเคราะห์ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ระบบการจัดการรายกรณีในประเทศไทยมีความเข้มแข็งและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

5.2 ปัญหาในการใช้กระบวนการจัดการรายกรณีต่อการให้การช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์บ้านพักเด็กและครอบครัว

กระบวนการจัดการรายกรณีของนักสังคมสงเคราะห์บ้านพักเด็กและครอบครัวจะมีระบบขั้นตอนชัดเจน แต่ในการปฏิบัติจริงกลับพบข้อจำกัดหลายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการช่วยเหลือ สามารถสรุปได้ 4 มิติหลัก ดังนี้

1) ปัญหาด้านหน่วยงาน บ้านพักเด็กและครอบครัวต้องเผชิญกับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง แต่บุคลากรและงบประมาณกลับไม่ได้เพิ่มขึ้นอย่างสอดคล้อง นักสังคมสงเคราะห์บางรายต้องดูแลเด็กมากกว่า 50 คน ซึ่งแต่ละคดีมีความซับซ้อนสูงต้องใช้เวลาในการสัมภาษณ์ การลงพื้นที่ และการประชุมกับทีมสหวิชาชีพ นอกจากงานด้านคุ้มครองเด็กแล้ว ยังต้องรับผิดชอบงานธุรการ งานโครงการ และงานประสานเครือข่ายในพื้นที่ ส่งผลให้เกิดภาระงานที่เกินกำลัง ข้อจำกัดนี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ (Structural-Functional Theory) ของ Merton ที่อธิบายว่า หากโครงสร้างองค์กรไม่สามารถรองรับภารกิจได้ ฟังก์ชันการทำงานก็จะบกพร่อง และนำไปสู่ “ภาวะไร้ประสิทธิภาพเชิงโครงสร้าง” (structural dysfunction) งานวิจัยของ นุชนาฏ ยูฮันเงาะ (2550) ก็ยืนยันว่าภาระงานหนัก บุคลากรจำกัด และการขาดนโยบายที่ชัดเจนเป็นอุปสรรคสำคัญในการจัดการรายกรณี ขณะที่ ھرรษา เจริญทรัพย์ (2546) พบว่าการขาดงบประมาณและบุคลากรเฉพาะทาง ทำให้การช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ข้อค้นพบในครั้งนี้ยังสะท้อนถึงความจำเป็นในการมี ระบบข้อมูลกลาง (centralized database) เพื่อการติดตามและการประสานงานที่รวดเร็ว ปัจจุบันการขาดฐานข้อมูลออนไลน์เชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้การช่วยเหลือล่าช้าและซ้ำซ้อน

2) ปัญหาด้านทีมสหวิชาชีพ แม้ในเชิงนโยบายจะมีการผลักดันให้การช่วยเหลือเด็กเป็นการทำงานแบบบูรณาการ แต่ในทางปฏิบัติกลับยังพบความไม่ต่อเนื่องตัวแทนที่เข้าร่วมประชุมหลายครั้งไม่ใช่ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ขาดความเข้าใจในบทบาทร่วมกัน และระบบกฎหมายที่ไม่สอดคล้องกับระบบคุ้มครองเด็ก เช่น กระบวนการคดีอาญาที่แตกต่างจาก

กระบวนการสงเคราะห์ ทำให้เกิดความล่าช้า ประเด็นนี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีระบบนิเวศ (Ecological Systems Theory) ของ Bronfenbrenner ที่อธิบายว่าการพัฒนาของบุคคล ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ของระบบต่าง ๆ หากระบบย่อย เช่น ระบบกฎหมาย การแพทย์ หรือ การศึกษา ไม่เชื่อมโยงกัน ก็จะทำให้กระทบโดยตรงต่อความปลอดภัยและสวัสดิภาพของเด็ก งานวิจัยของ อารีรัตน์ นฤตมพงศ์ (2547) และ ละออง สารโพธิ์ (2550) พบว่าการประสานงานล่าช้า ขาดบุคลากร และการส่งต่อข้อมูลไม่เป็นระบบ เป็นอุปสรรคสำคัญในการจัดการกรณีเด็กถูกทารุณกรรม ในงานวิจัยครั้งนี้พบว่า การแบ่งระดับความรุนแรงของเด็ก ออกเป็น 3 ระดับ (สีเขียว สีเหลือง และสีแดง) เป็นความพยายามสร้างมาตรฐานเพื่อแก้ปัญหาความไม่สอดคล้อง แต่ก็ยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกฝ่าย หากทีมสหวิชาชีพไม่ เข้มแข็ง ระบบดังกล่าวก็ยังไม่สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ

3) ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ เด็กที่ถูกทารุณกรรมมักไม่กล้าเปิดเผยความจริง เพราะถูกข่มขู่ รู้สึกผิด อับอาย หรือไม่มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่จะช่วยได้จริง ครอบครัวบางราย พยายามปกปิดความจริงเพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ปัญหาเหล่านี้ทำให้การเก็บข้อมูลไม่ ครบถ้วนและการช่วยเหลือล่าช้า ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีสัมพันธภาพเชิงบำบัด (Therapeutic Relationship) ของ Carl Rogers ที่เน้นว่าความไว้วางใจ ความเข้าใจ และการยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข (unconditional positive regard) เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ ผู้ใช้บริการเปิดใจ งานวิจัยของอุมาภรณ์ ผ่องจิตต์ (2562) พบว่าปัญหาหลักของผู้จัดการราย กรณคือการไม่ได้รับความร่วมมือจากเด็ก ครอบครัว และบุคคลแวดล้อม รวมถึงผู้นำชุมชน และครูบางรายที่ยังมองว่าความรุนแรงในครอบครัวเป็น “เรื่องส่วนตัว” ที่ไม่ควรแทรกแซง เมื่อพิจารณาตาม ทฤษฎีสิทธิเด็ก (Child Rights Approach) จะเห็นว่าการเพิกเฉยของ ครอบครัวและชุมชนเท่ากับเป็นการละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของเด็กในการได้รับการคุ้มครอง และความปลอดภัย

4) ปัญหาด้านนักสังคมสงเคราะห์ (ผู้จัดการรายกรณี) นักสังคมสงเคราะห์ เป็น “หัวใจ” ของกระบวนการจัดการรายกรณี แต่ต้องเผชิญกับภาระงานจำนวนมากและความซับซ้อนของคดี ทำให้เกิดภาวะเหนื่อยล้าทางกายและใจ (Burnout) รวมถึงการขาดความรู้เฉพาะทาง เช่น กฎหมายหรือการสื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาทางจิตใจ ข้อค้นพบนี้ สอดคล้องกับ แนวคิด Burnout ของ Maslach & Leiter (1997) ที่ชี้ว่า ความไม่สมดุล ระหว่างความต้องการของงานและทรัพยากรที่มี จะนำไปสู่ความเหนื่อยล้าและหมดไฟใน วิชาชีพ งานของ จุฑามาศ จ้อยจุมพจน์ (2557) ยังพบว่า การขาดกรอบการทำงานที่เป็น ระบบการขาดการสนับสนุนนโยบาย และการไม่ได้รับการฝึกอบรมเฉพาะทาง เป็นปัญหาที่ ทำให้ผู้จัดการรายกรณีไม่สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาเชิงภาพรวม จะเห็นได้ว่าปัญหาในแต่ละมิติส่งผลกระทบเชื่อมโยง กัน ทั้งข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง (งบประมาณ บุคลากร) การทำงานเชิงระบบ (ทีมสหวิชาชีพ) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการและครอบครัว ตลอดจนศักยภาพของนักสังคมสงเคราะห์เอง ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบการจัดการรายกรณีในเชิงองค์รวม โดยต้อง

เสริมสร้างโครงสร้างสนับสนุน เพิ่มพูนศักยภาพบุคลากร และสร้างระบบการทำงานร่วมกันที่เข้มแข็ง เพื่อให้การคุ้มครองเด็กเกิดขึ้นอย่างทันทั่วทั้งและมีประสิทธิภาพ

6. ข้อเสนอแนะ

จากการค้นพบในงานวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ (ด้านหน่วยงาน)

6.1.1 การเพิ่มอัตรากำลังและจัดสรรงบประมาณ: หน่วยงานควรพิจารณาเพิ่มจำนวนนักสังคมสงเคราะห์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอต่อปริมาณของผู้ใช้บริการที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจัดการรายกรณีอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เพื่อลดภาระงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

6.1.2 การพัฒนาระบบสนับสนุนและเครื่องมือการทำงาน: หน่วยงานควรพัฒนาระบบข้อมูลกลางหรือแพลตฟอร์มการจัดการรายกรณีที่ทันสมัย เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์สามารถบันทึก ประเมิน และติดตามผู้ให้บริการได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งเพิ่มระบบการสนับสนุนอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนาศักยภาพนักสังคมสงเคราะห์ (ด้านผู้จัดการรายกรณี)

6.2.1 การสร้างความเข้าใจและบทบาทหน้าที่: หน่วยงานควรจัดให้มีการอบรมหรือเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับเจ้าหน้าที่ในทีมสหวิชาชีพ โดยเฉพาะกับหน่วยงานที่มีปัญหาด้านความร่วมมือ เพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ กระบวนการทำงาน และความสำคัญของการทำงานร่วมกันในการคุ้มครองเด็ก

6.2.2 การพัฒนาศักยภาพ: นักสังคมสงเคราะห์ควรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับเทคนิค ทักษะที่จำเป็น และความรู้เฉพาะต่อการทำงานด้วยกระบวนการจัดการรายกรณีในการให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานให้กับนักสังคมสงเคราะห์ ทีมสหวิชาชีพ ผู้ให้บริการและบุคคลแวดล้อม

6.2.3 การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพจิต: หน่วยงานควรตระหนักถึงความเครียดและภาวะหมดไฟที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องเผชิญ ควรจัดให้มีโปรแกรมการดูแลสุขภาพจิต การให้คำปรึกษา กิจกรรมผ่อนคลายหรือเสริมพลังอำนาจเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีและลดภาวะหมดไฟให้กับนักสังคมสงเคราะห์ รวมถึงบุคลากรในหน่วยงาน

6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

6.3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ: ควรมีการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพของการจัดการรายกรณี หรือศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการรายกรณี เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงสถิติที่สามารถสรุปอ้างอิงได้ในวงกว้าง

6.3.2 การวิจัยเชิงเปรียบเทียบ: ศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการและปัญหาการจัดการรายกรณีในบ้านพักเด็กและครอบครัวในภูมิภาคอื่น ๆ หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองเด็ก เพื่อให้เห็นบริบทที่แตกต่างและแนวปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำมาปรับใช้ได้

6.3.3 การวิจัยเชิงปฏิบัติการ: ทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อทดลองนำแนวทางการพัฒนาหรือข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปปรับใช้ในบ้านพักเด็กและครอบครัวจริง และประเมินผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น\

7. องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการศึกษากระบวนการและปัญหาในการจัดการรายกรณีกับเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ที่บ้านพักเด็กและครอบครัว ทำให้สามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ที่เป็นผลจากการวิจัยได้ใน 3 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

7.1 กระบวนการจัดการรายกรณี: นักสังคมสงเคราะห์ใช้กระบวนการ 8 ขั้นตอนดังกล่าวถือเป็นระบบที่สะท้อนถึงการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพของนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ และความร่วมมือกับทุกฝ่าย

7.2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน: ผู้จัดการรายกรณี (นักสังคมสงเคราะห์) เผชิญปัญหาและอุปสรรค 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านหน่วยงาน (บุคลากรและงบประมาณซึ่งมีอย่างจำกัด, ระบบสนับสนุนไม่เพียงพอ) 2. ด้านทีมสหวิชาชีพ (ขาดการประสานงาน, บทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน) 3. ด้านผู้ใช้บริการ (ปัญหาที่มีความซับซ้อนยากต่อการดำเนินการ, ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้บริการ บุคคลที่เกี่ยวข้องและบุคคลที่แวดล้อม) และ 4. ด้านผู้จัดการรายกรณี (นักสังคมสงเคราะห์) (ภาระงานจำนวนมาก, การพัฒนาทักษะ, ความเครียด)

7.3 แนวทางการพัฒนาและเสริมสร้างประสิทธิภาพ: งานวิจัยครั้งนี้ได้เสนอแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการรายกรณี ได้แก่ การพัฒนาระบบสนับสนุนภายในหน่วยงาน การสร้างแนวปฏิบัติร่วมกับทีมสหวิชาชีพ การเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพนักสังคมสงเคราะห์ และการทำงานเชิงรุกร่วมกับภาคีเครือข่ายในระดับพื้นที่เพื่อป้องกันปัญหาและสร้างระบบดูแลที่ยั่งยืน

8. บรรณานุกรม

กรมกิจการเด็กและเยาวชน. (2563). สถิติการให้บริการในบ้านพักเด็กและครอบครัว และสถานรองรับในสังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน ข้อมูล ณ เดือน มกราคม - ธันวาคม 2563. สืบค้นจาก

https://www.dcy.go.th/public/mainWeb/file_download/, สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2568

กรมกิจการเด็กและเยาวชน. (2567). ผลการสำรวจสถานการณ์ความรุนแรงในเด็กและเยาวชนไตรมาสที่ 1 (ตุลาคม - ธันวาคม 2566). สืบค้นจาก <https://www.dcy.go.th/>, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2568

กรมกิจการเด็กและเยาวชน. (2568). ข้อมูลนักสังคมสงเคราะห์สังกัดบ้านพักเด็กและครอบครัวสังกัด กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. สืบค้นจาก <https://www.dcy.go.th/>, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2568

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2567). รายงานสถานการณ์ผู้ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว. สืบค้นจาก <https://www.dcy.go.th/>, สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2568
- กระทรวงสาธารณสุข. (2560). รายงานสถานการณ์การบาดเจ็บจากการถูกทำร้ายในเด็กปี 2560. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. สืบค้นจาก <https://www.moph.go.th/data/>, สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2568
- จุฑามาศ จ้อยจุมพจน์. (2557). การเรียนรู้บทบาทผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ในการให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกกระทำความรุนแรงทางเพศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์มหาบัณฑิต, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชี (นามสมมติ). (2568, 13 กรกฎาคม). สัมภาษณ์โดยณิชาบูล นิลทัพ [การบันทึกเสียง]. นักสังคมสงเคราะห์
- ดำรงศิลป์ เป็งใจ. (2562). การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสเชิงพื้นที่: กรณีศึกษาโครงการคลองเตยโมเดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- นุชนาฏ ยูธนะจ. (2550). ศึกษาการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ปี (นามสมมติ). (2568, 14 กรกฎาคม). สัมภาษณ์โดยณิชาบูล นิลทัพ [การบันทึกเสียง]. นักสังคมสงเคราะห์
- มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก. (2564). ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับเด็กที่ถูกทารุณกรรม. สืบค้นจาก <https://www.thaichildrights.org/>, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2568
- ละออง สารโพธิ์. (2550). บทบาทหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือเด็กที่ถูกกระทำรุนแรงทางเพศ: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลอุดรธานี. สารนิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์มหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถาบันสุขภาพจิตแห่งชาติ. (2563). รายงานผลการสำรวจสุขภาพจิตแห่งชาติ พ.ศ. 2563. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. สืบค้นจาก <https://www.dmh.go.th/>, สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2568
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). รายงานสถานการณ์เด็กและสตรีในประเทศไทย พ.ศ. 2558 - 2559. สืบค้นจาก <https://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/Social/Child-Woman/>, สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2568 นักสังคมสงเคราะห์
- हरषा जेरीयुथर्य. (2548). การประสานงานเพื่อสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์มหาบัณฑิต, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อารีรัตน์ นฤตมพงศ์. (2547). **การบริหารการจัดบริการในการให้ความช่วยเหลือเด็กถูกทารุณกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณี เด็กถูกทารุณกรรมของสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุมาภรณ์ ผ่องจิตต์. (2562). **ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) กับงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ**. สืบค้นจาก http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/doc_pr/20190821164343.pdf/, สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2568
- เอ (นามสมมติ). (2568, 13 กรกฎาคม). สัมภาษณ์โดยณิชาบูล นิลทัพ [การบันทึกเสียง]. นักสังคมสงเคราะห์
- Frankel, R., & Gelman, S. R. (2001). **Case management: A guidebook for service delivery**. Pearson.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (1997). **The truth about burnout**. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- National Association of Social Workers. (1992). **NASW standards for social work case management**. National Association of Social Workers.
- Rogers, C. R. (1951). **Client-centered therapy; its current practice, implications, and theory**. Houghton Mifflin.
- Saritniran, P. and Kunthajun, N. (2015). **The Satir model in sand tray therapy for children with psychiatric disorders**. Sunpasitthiprasong Medical Journal, Volume 36, Issue 3 September–December 2062, pp. 151–158 (in Thai).
- UNICEF. (2024). **Ending violence against children: Global status report**. United Nations Children's Fund. Retrieved from <https://www.unicef.org/reports/ending-violence-against-children-2024/>, Accessed on 1st August 2025.
- World Health Organization. (2020). **Child maltreatment**. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/child-maltreatment/>, Accessed on 1st August 2025.