การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

Development of Case Management Process for Behavioral Modication of Children at Children's Home Foundation Pattaya

กฤษฎา สุขพัฒน์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
18/18 ถนนเทพรัตน ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540

Kritsada Sukkaphat
Faculty of Social work and social welfare, Huachiew Chalermprakiet University
18/18 Thepparat Rd, Bangchalong, Bangplee, Samutprakarn 10540
E-mail: kritsada_2617@hotmail.com

นุชนาฎ ยูฮันเงาะ
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
18/18 ถนนเทพรัตน ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540

Nutchanat Yuhanngoh
Faculty of Social work and social welfare, Huachiew Chalermprakiet University
18/18 Thepparat Rd, Bangchalong, Bangplee, Samutprakarn 10540
E-mail: yunutchanat@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็กพัทยา เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ กลุ่มประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร ทีมสหวิชาชีพภายในคุณครูผู้ปฏิบัติงานดูแลเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา และเด็กที่มีความพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ จำนวน 3 ราย ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ประกอบด้วย 1) การถอดบทเรียนปัญหา ความต้องการและความท้าทายในการทำงานกับเด็กในแต่ละช่วงวัย 2) การวิเคราะห์และวางแผนการพัฒนาโดยใช้กระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิฯ 3) การคัดเลือกผู้จัดการรายกรณีจากคุณครูผู้ปฏิบัติงาน 4) การดำเนินการโดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี 5) นำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติ 5) การสะท้อนผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณีในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของเด็ก

14 มิถุนายน 2566/ 3 สิงหาคม 2566/ 14 กันยายน 2566
14 June 2023/ 3 August 2023/ 22 September 2023

ผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการ การนำแนวคิดการจัดการรายกรณีมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิฯยังไม่บรรลุผล เนื่องจาก 1) ด้านการจัดอบรมการจัดการรายกรณี พบว่า การอบรมในระยะเวลา 2 วันไม่เพียงพอต่อการทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจความพร่องด้านพฤติกรรม อารมณ์ของเด็กและการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กเหล่านี้ได้อย่างลึกซึ้ง และเมื่อนำสู่การทดลองปฏิบัติ ซึ่งใช้ระยะเวลาสั้น ๆ เพียง 2 เดือน จึงไม่เกิดผลลัพธ์ต่อการเปลี่ยนพฤติกรรมเด็กได้อย่างยั่งยืน 2) ด้านบุคลากร การคัดเลือกคุณครูเป็นผู้จัดการรายกรณี เป็นการเพิ่มภาระงาน เนื่องจากเด็กมีความซับซ้อนของปัญหาและความต้องการ มีความจำเป็นต้องใช้มืออาชีพ 3) ด้านระบบการให้บริการ ผู้จัดการรายกรณียังไม่สามารถนำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) มาดำเนินการเพื่อวางแผนช่วยเหลือเด็กในระยะยาวร่วมกับทีมสหวิชาชีพทั้งภายใน และภายนอกได้อย่างเป็นระบบและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มูลนิธิฯควรมีนโยบายรับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานมืออาชีพ เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาศักยภาพและช่วยเหลือเด็กที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรม และอารมณ์ หรือส่งเสริมให้บุคลากรรับการอบรมหลักสูตรผู้จัดการรายกรณีด้านเด็กโดยเฉพาะ ส่วนข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ คุณครูควรใช้แผนรายบุคคลกับเด็กทุกคนในมูลนิธิฯ แต่หากพบกรณีเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อน สามารถส่งต่อไปยังผู้จัดการรายกรณีมืออาชีพขององค์กรได้ และทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ผู้จัดการรายกรณีมืออาชีพสามารถทำงานเชิงลึกร่วมกับทีมสหวิชาชีพภายนอก เพื่อคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ์ให้แก่เด็กได้รับบริการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การจัดการรายกรณี การปรับพฤติกรรมเด็ก

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, child care 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 4) Implementation by organizing case management workshops 5) Putting case management knowledge into practice 6) 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.

บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยในหลายทศวรรษที่ผ่านมานำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง ขณะเดียวกันก่อให้เกิดปัญหาและผลกระทบที่ตามมาแก่สังคมไทยในหลายมิติด้วย ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือ ปัญหาเกี่ยวกับเด็กและครอบครัว อันเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมและพฤติกรรมการดำเนินชีวิตของคนในสังคม ซึ่งส่งผลให้ครอบครัวไม่สามารถทำบทบาทหน้าที่ของครอบครัวได้อย่างสมบูรณ์ สอดคล้องกับการวิจัยเรื่องการสังเคราะห์องค์ความรู้การคุ้มครองทางสังคมในกลุ่มเด็ก ที่ได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุปัจจัยที่เด็กไทยจำนวนมากมีความเปราะบาง อยู่ในสภาวะแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม มีปัญหาพฤติกรรม ปัญหาครอบครัว อันส่งผลให้เด็กมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการกระทำความผิดหรือก่อปัญหาสังคมอื่น ๆ โดยระบุถึงดัชนีชี้วัดความเปราะบาง (The Child Vulnerability Index – CVI) ซึ่งวัดโอกาสของเด็กที่จะกลายเป็นเด็กกลุ่มเสี่ยง เด็กไทยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 42.2 โดยมาจากปัจจัยหลักคือ 1) ความยากจน 2) ปัญหาสุขภาพร่างกาย ทั้งของผู้ปกครองและตัวเด็ก 3) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม อาทิ การย้ายถิ่น พ่อแม่เลี้ยงเดี่ยว การหย่าร้าง ครอบครัวแตกแยก การตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร 4) ปัจจัยด้านความรุนแรง ทั้งที่กระทบต่อร่างกาย

และจิตใจ รวมถึงความรุนแรงทางเพศ 5) เศรษฐกิจและการเมือง เช่น สงคราม ภัยธรรมชาติ[1] สาเหตุปัจจัยดังกล่าวทำให้รากฐานทางสังคมอ่อนแอลง ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างสมดุลกับความเปลี่ยนแปลงพัฒนาและความเปราะบางของสถาบันครอบครัว โดยเฉพาะเมื่อครอบครัวซึ่งเป็นสถาบันหลักได้ลดบทบาทหรือละเลยหน้าที่ในการอบรมเลี้ยงดูบุตรหลาน จึงก่อให้เกิดปัญหาสังคมที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนตามมา อาทิ ปัญหาเด็กด้อยโอกาส เด็กกำพร้า เด็กเร่ร่อน เป็นต้น[2]

ปัญหาเด็กกำพร้าและเด็กถูกทอดทิ้งในสังคมจึงเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องเยียวยาแก้ไข เนื่องจากเด็กคืออนาคตสำคัญของสังคมประเทศชาติในภายหน้า โดยการแก้ไขเป็นหน้าที่ของทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงชุมชนควรมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม ทั้งเชิงป้องกันในระยะยาวเพื่อเสริมสร้างสถาบันครอบครัวให้เข้มแข็ง ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาในระยะเผชิญหน้า คือการช่วยเหลือเด็กที่อยู่ในภาวะปัญหาให้ได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยทำหน้าที่เลี้ยงดูทดแทนหรือช่วยเหลือพัฒนาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้เด็กกำพร้าและเด็กถูกทอดทิ้งในสังคมสามารถเติบโตได้อย่างเหมาะสม และสามารถกลับคืนสู่ครอบครัว สังคม และไม่เป็นวงจรปัญหาสังคมต่อไปในอนาคต มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาเป็นองค์กรการกุศลที่ดำเนินงานภายใต้กรอบแนวคิดการคุ้มครองเด็ก (Child Protection) และหลักการอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก (Convention on the Rights of the Child)[3] ที่กล่าวถึง สิทธิที่จะมีชีวิตรอด สิทธิที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง สิทธิที่จะได้รับการพัฒนา และสิทธิที่จะมีส่วนร่วมในสังคม รวมถึงใช้ระเบียบกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเด็ก ภายใต้การควบคุมดูแลของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยแต่ละจังหวัดจะมีสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล โดยดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546[4] ที่เน้นการคุ้มครองสวัสดิภาพและสังเคราะห์เด็ก ซึ่งมีคณะกรรมการคุ้มครองเด็กประจำจังหวัดเป็นผู้กำกับ ดูแล มีแนวทางระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น อาทิ กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแล พ.ศ. 2549 กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานแรกรับสถานสงเคราะห์ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาและฟื้นฟู พ.ศ. 2549 ระเบียบกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยวิธีการดำเนินงานของสถานแรกรับสถานสงเคราะห์ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาและฟื้นฟู พ.ศ. 2547 ซึ่งได้กำหนดกรอบ อาทิ

---

[1] เรณู สุขารมณ์ และคณะ, *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการ "การสังเคราะห์องค์ความรู้การคุ้มครองทางสังคมในกลุ่มเด็ก"* (กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2558) 25.

[2] ชนกกร โพธิ์นาคเงินและทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล, "การบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี" (2561) 9:2 *วารสารสังคมภิวัฒน์ 34, 38.*

[3] *อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กและพิธีสารการเลือกรับของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก.*

[4] *พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546.*

คุณสมบัติของผู้ขอใบอนุญาต คุณลักษณะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะด้านอาคารและสภาพแวดล้อม บทบาทหน้าที่ของสถานสงเคราะห์ นอกจากนี้ มูลนิธิสงเคราะห์เด็กพัทยาได้รับอนุญาตให้สามารถดำเนินงานด้านบุตรบุญธรรม ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม พ.ศ. 2522 เป็นสำคัญ ซึ่งเหล่านี้เป็นกรอบแนวคิดและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่สำคัญในการดำเนินงานสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ นอกจากการให้การเลี้ยงดู จัดหาปัจจัย 4 ขั้นพื้นฐาน มีภารกิจในด้านอื่นๆ อาทิ การให้คำปรึกษา การให้การศึกษา การนันทนาการ การสร้างเสริมทักษะและประสบการณ์ชีวิต รวมถึงการอบรมพัฒนาแก้ไขปัญหาพฤติกรรมต่างๆ เพื่อสร้างเสริมพัฒนาการของเด็กให้เติบโตตามวัยในทุกมิติของชีวิต ปัญหาและความท้าทายสำคัญของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ในปัจจุบันเนื่องจากเด็กที่เข้ามารับบริการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพมักประสบวิกฤตปัญหาต่างๆ ส่งผลกระทบต่อระบบพัฒนาการของเด็กตามวัยในมิติด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม เด็กมักมีปัญหาพฤติกรรมที่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าเด็กโดยทั่วไป อาทิ พัฒนาการล่าช้า บกพร่องทางสติปัญญา อารมณ์ไม่มั่นคง ก้าวร้าว ดื้อดึง ไม่เชื่อฟัง โกหก ละเมิดกฎเกณฑ์กติกาต่าง ๆ ใช้ยาเสพติด โดยปัญหาความยุ่งยากของปัญหาพฤติกรรมขึ้นอยู่กับบริบทชีวิตของเด็กแต่ละบุคคล การจัดการรายกรณี (Case Management) เป็นกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ที่สามารถช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ ครอบคลุมเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมาย โดยดำเนินการวางแผนให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการมุ่งให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ[5] ดังนั้น การวิจัยเชิงปฏิบัติการของผู้ร่วมวิจัยครั้งนี้จึงนำไปสู่การสังเคราะห์และสรุปแนวทางพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กในสถานสงเคราะห์ รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เชิงกฎหมาย และเชิงปฏิบัติการต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

ทบทวนวรรณกรรม

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้มีแนวคิดหลักในการศึกษา คือ 1) ปัญหาพฤติกรรมของเด็กและวัยรุ่น และ 2) แนวคิดการจัดการรายกรณี

ปัญหาพฤติกรรมของเด็กและวัยรุ่น

ศรีเรือน แก้วกังวาน[6] อธิบายว่าสำหรับเด็กวัยรุ่นนั้นเป็นวัยที่มีพัฒนาการในด้านต่างๆ จึงเป็น

---

[5] โสภา อ่อนโอภาส, *การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์สำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงในครอบครัว* (24 ธันวาคม 2563) GotoKnow <https://www.gotoknow.org/posts/676404>.

[6] ศรีเรือน แก้วกังวาน, "*จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย: วัยรุ่น-วัยสูงอายุ เล่ม 2*" (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 9, 2549) 83.

ระยะเวลาที่เด็กต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการอย่างเข้มข้นในทุกด้าน อาทิ ร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา เป็นช่วงระยะเวลาคาบเกี่ยวระหว่างความเป็นเด็กต่อเนื่องกับความเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งถือเป็นเวลาหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ถ้าเด็กวัยรุ่นคนใดดำเนินชีวิตในช่วงเวลานี้ผ่านพ้นไปอย่างราบรื่น มีปัญหาไม่ซับซ้อนมากนัก เด็กวัยรุ่นย่อมผ่านเข้าสู่ความเป็นผู้ใหญ่ด้วยดี แต่หากเป็นไปในทางตรงข้าม เด็กวัยรุ่นจะประสบความยุ่งยากมากดังที่นักวิชาการเรียกว่าเป็น “วัยวิกฤต” โดยหากเด็กวัยรุ่นผู้ใดได้ดำเนินชีวิตในช่วงเวลานี้ผ่านพ้นไปอย่างราบรื่น มีปัญหาไม่ซับซ้อนมากนัก เด็กวัยรุ่นผู้นั้นย่อมเข้าสู่ความเป็นผู้ใหญ่ด้วยดี และมักจัดการกับชีวิตในวัยผู้ใหญ่ได้อย่างราบรื่น แต่ถ้าเป็นไปในทางตรงกันข้าม วัยนี้จะเป็นวัยที่ประสบความยุ่งยากมาก ปัญหาโดยรวมที่พบในเด็กที่อาศัยในสถานสงเคราะห์ สามารถสรุปประเด็นสำคัญของปัญหาและปัญหาตามแต่ละช่วงวัยที่อาจเกิดจากการเลี้ยงดูในสถานสงเคราะห์[7] ได้ดังนี้ 1) โรคทางกาย เรื้อรังร้อยละ 30-80 และร้อยละ 25 พบว่ามีโรคตั้งแต่ 3 โรคขึ้นไป โรคที่พบได้แก่ การติดเชื้อโรคพยาธิ โรคหืด ปัญหาการมองเห็น การได้ยินบกพร่อง ทุพโภชนาการ 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 สูงกว่าเด็กทั่วไปประมาณร้อยละ 10 4) เด็กที่ถูกทอดทิ้งอาจพบสติปัญญาบกพร่อง การเรียนรู้และพัฒนาการด้านภาษาล่าช้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนไม่ดี อาจมีปัญหาพฤติกรรมแบบเก็บกด ได้แก่ วิตกกังวล ซึมเศร้า หรือมีพฤติกรรมแบบแสดงออก ได้แก่ ก้าวร้าว หุนหันพลันแล่น 5) เด็กที่ถูกทารุณกรรมมีปัญหาสุขภาพร่างกาย สติปัญญาบกพร่อง พฤติกรรมก้าวร้าว มีปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อน เกิดความเครียดที่ผิดปกติหรือโรคจิตเวชที่เกิดตามหลังเหตุการณ์รุนแรง (post-traumatic stress disorder) อาจมีปัญหาพฤติกรรมแบบเก็บกดหรือพฤติกรรมแบบแสดงออก และ 6) เด็กในสถานสงเคราะห์ต้องต่อสู้กับความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง อาทิ ตำหนิตนเอง และรู้สึกผิดที่ต้องแยกจากพ่อแม่ รู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่ต้องการ หากต้องรอผู้อุปถัมภ์เป็นระยะเวลานาน รู้สึกช่วยเหลือตนเองไม่ได้ในการที่ต้องเปลี่ยนผู้ดูแลหลายคนในเวลาที่ผ่านมา รู้สึกไม่มั่นคงและไม่แน่นอนเกี่ยวกับอนาคต เป็นต้น

แนวคิดการจัดการรายกรณี

แนวคิดการจัดการรายกรณี (Case Management) เป็นแนวคิดหลักในกระบวนการศึกษาครั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

---

[7] นพวรรณ ศรีวงค์พานิช, *ปัญหาที่พบในเด็กสถานสงเคราะห์* (10 ธันวาคม 2564) GotoKnow <https://www.gotoknow.org/posts/380114>.

Matthias J. Naleppa[8] กล่าวถึงการบริหารจัดการรายกรณีว่า เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันในการประเมิน วางแผน ดำเนินการประสานงาน ตรวจสอบและประเมินทางเลือกและบริการที่จำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ มีการใช้การสื่อสาร การจัดการทรัพยากรอย่างมีคุณภาพเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและคุ้มค่า สอดคล้องกับ The Case Management Society of America[9] ให้ความหมายว่า กระบวนการความร่วมมือในการประเมิน วางแผน จัดการและให้การปรึกษา ในการเลือกบริการที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการและทางเลือกต่าง ๆ ตามความต้องการจำเป็นอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ โดยมีบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณีเป็นผู้ประสานงาน สื่อสารหน่วยงานบริการและมีการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม ซึ่งสรุปได้ว่า การจัดการรายกรณีเป็นทั้งกระบวนการและวิธีการในการทำงานกับผู้ใช้บริการ โดยอาศัยผู้จัดการรายกรณี เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการในการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ โดยอาศัยความร่วมมือจากนักวิชาชีพในสหวิชาชีพสาขาต่างๆ ในการประเมิน วางแผน ดำเนินการ ประสานงานให้ผู้ใช้บริการได้รับโอกาสในการเข้าถึงบริการ การติดตามกำกับงานและประเมินทางเลือกของบริการ ที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยอาศัยการสื่อสารและการจัดการทรัพยากร ให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีต่อคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ[10] โดยมีขั้นตอน 1) การเข้าถึงผู้ใช้บริการ 2) การประเมินสภาวะของผู้ใช้บริการ 3) การพัฒนาแผนการให้บริการ 4) การนำแผนสู่การปฏิบัติ 5) การติดตามการให้บริการ 6) การทบทวนและประเมินสภาวะซ้ำหรือการประเมินสถานการณ์ของผู้ใช้บริการเป็นระยะและ 7) การยุติการให้บริการ การจัดการรายกรณีในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา เป็นกระบวนการให้บริการช่วยเหลือและพัฒนาเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ที่มีปัญหาพฤติกรรมในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อนในการแก้ไข ให้ได้รับบริการดูแล แก้ไขอย่างเป็นระบบ โดยมีเจ้าภาพประเมิน วางแผน ประสานแหล่งทรัพยากร รวมถึงการติดตาม ประเมินผลและพิทักษ์สิทธิ์ เพื่อช่วยเด็กคลี่คลายปัญหาของตน ได้รับความคุ้มครองสวัสดิภาพและสามารถพัฒนาศักยภาพให้เหมาะสมตามวัยต่อไป

วิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอนสำคัญดังนี้ 1) การศึกษาปัญหา 2) การวางแผนวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Planning) 3) การปฏิบัติการ (Action) 4) การสังเกตการณ์

---

[8] Matthias J. Naleppa อ้างถึงใน นุชนาฏ ยูฮันเงาะ, *"รูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีเพื่อการคุ้มครองเด็กที่ถูกกระทำความรุนแรงในสังคมไทย"* (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2561) 17.

[9] CMSA, Case Management Society of America, (15 January 2022) CMSA <http://www.cmsa.org/portals/0/pdf/memberonly/Standards0fPractice.pdf>.

[10] อภิญญา เวชยชัย, *"รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ การพัฒนาระบบการคุ้มครองเด็กในสังคมไทย"* (กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทริปเปิ้ล เอ ก็อปปี้, 2551) 21-24.

ผลการปฏิบัติการ (Observing) 5) การสะท้อนผลการปฏิบัติ (Reecting) และ 6) การสังเคราะห์สรุปแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ขั้นการศึกษาปัญหา สำรวจปัญหาและความต้องการของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับความประพฤติเด็ก โดยการศึกษาจากเอกสารการประชุม การสนทนากลุ่มเพื่อทราบถึงสภาพการณ์ ความต้องการจำเป็นในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก และวิเคราะห์ถอดบทเรียนจากการสนทนากลุ่ม และสรุปปัญหาความต้องการจำเป็นในการทำงานช่วยเหลือแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

2) ขั้นการวางแผนจัดทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ นำผลจากบทสรุปปัญหาและความต้องการของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก เพื่อมาวิเคราะห์ วางแผนและกำหนดวิธีการแก้ไขพัฒนาการทำงานแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก โดยกำหนดเป็น (ร่าง) แผนงานพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา หลังจากนั้นนำเสนอแผนงานให้

ผู้ร่วมวิจัยได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และวางแผนปฏิบัติการร่วมกัน กำหนดแผนปฏิบัติการดังนี้ (1) คัดเลือกผู้จัดการรายกรณี (2) กำหนดจำนวนผู้จัดการรายกรณี โดยให้มีผู้จัดการรายกรณีจำนวน 3 คนสำหรับ 3 กลุ่มเป้าหมายได้แก่ กลุ่มเด็กปฐมวัย อายุ 3-6 ปี กลุ่มเด็กประถม อายุ 7-12 ปี และกลุ่มเด็กโต อายุ 13 ปีขึ้นไป โดยให้ผู้จัดการรายกรณี 1 คนทำหน้าที่รับผิดชอบเด็ก 1 รายกรณี (3) กำหนดโปรแกรมสำหรับการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี จำนวน 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 เพื่อศึกษาทบทวนภารกิจการดำเนินงานในภาพรวม และระบบ กระบวนการในการช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็ก ค้นพบสภาพความเป็นจริง อุปสรรคปัญหาและจุดที่ควรพัฒนาในการทำงานช่วยเหลือปรับพฤติกรรมเด็ก เสริมพลังแก่บุคคลากรผู้ทำงานช่วยเหลือพัฒนาเด็ก และครั้งที่ 2 ศึกษาแนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี และการนำกระบวนการการจัดการรายกรณีลงสู่ภาคปฏิบัติ และศึกษาเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณี ได้แก่ แผนผังครอบครัว (Genogram) แผนผังนิเวศน์ (Ecological Mapping) แผนผังลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Timeline) รวมถึงทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการจัดการรายกรณี โดยดำเนินงานตามขั้นตอนกระบวนการจัดการรายกรณี 7 ขั้นตอน นำสู่การสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็กพัทยาให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีต่อไป

3) ขั้นการปฏิบัติการ (Action) ผู้ได้รับคัดเลือกเป็นผู้จัดการรายกรณี จำนวน 3 คน นำความรู้จากการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณี ไปฝึกปฏิบัติงานจริงกับกรณีเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อน คนละ 1 รายกรณี ให้ได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขตามกระบวนการจัดการรายกรณี เป็นระยะเวลา 8 สัปดาห์ โดยปฏิบัติงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานพัฒนา แก้ไข ปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิฯ

4) ขั้นการสังเกตการณ์ (Observing) ผลการปฏิบัติการ การสังเกตและติดตามผล ผู้วิจัยได้สังเกตแบบมีส่วนร่วมและผู้ร่วมวิจัยร่วมกันสังเกตและติดตามความเปลี่ยนแปลงที่ได้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของกระบวนการจัดการรายกรณี

5) ขั้นการสะท้อนผลการปฏิบัติ (Reecting) หลังการฝึกปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณีระยะเวลา 8 สัปดาห์แล้ว มีการรวบรวมข้อมูลจากขั้นตอนการปฏิบัติการและขั้นตอนการสังเกตการณ์ ผู้ร่วมวิจัยสนทนากลุ่มร่วมกันเพื่อถอดบทเรียนสะท้อนผลของการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณีและผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็กพัทยา

6) ขั้นตอนการสังเคราะห์เป็นบทสรุปแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยนำผลสะท้อนจากการฝึกปฏิบัติงานตามขั้นตอนกระบวนการจัดการรายกรณีในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาที่ผ่านมา มาสังเคราะห์ผลและสรุปให้เกิดเป็นแนวทางพัฒนาการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบมาตรฐานเพิ่มขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา จำนวน 9 คน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร จำนวน 2 คน บุคลากรวิชาชีพ จำนวน 3 คน และครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 4 คน

จริยธรรมในงานวิจัย งานวิจัยในหัวข้อการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหา การดำเนินงานวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติและการดำเนินการวิจัย ดำเนินกับผู้บริหารและบุคลากรผู้ดูแลเด็กเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นผู้จัดการรายกรณี ซึ่งมีใบยินยอมเข้าร่วมงานวิจัย มิได้ดำเนินการกับเด็กโดยตรงแต่ถอดบทเรียนจากประสบการณ์กระบวนการช่วยเหลือและดูแลเด็ก แต่เป็นการใช้องค์ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การสนทนากลุ่ม (Focus group Discussion) เพื่อสำรวจปัญหาความต้องการจำเป็น และวิเคราะห์ถอดบทเรียนของระบบและกระบวนการปฏิบัติงานในการทำงานช่วยเหลือ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

2) การวัดผลความรู้ ก่อนและหลัง (Pre-test และ Post-Test) การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณีเพื่อวัดผลความรู้ก่อนและหลังจากที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมวิจัยได้รับการอบรมปฏิบัติการการจัดการรายกรณี จำนวน 2 ครั้ง

3) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) ระหว่างการฝึกปฏิบัติการการจัดการรายกรณี เป็นระยะเวลา 2 เดือน โดยผู้วิจัยสังเกต จดบันทึก ประเมินผลเพื่อรวบรวมข้อมูลจากการฝึกปฏิบัติงานตามกระบวนการการจัดการรายกรณี และผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อจำกัด และอุปสรรค ปัญหาของการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

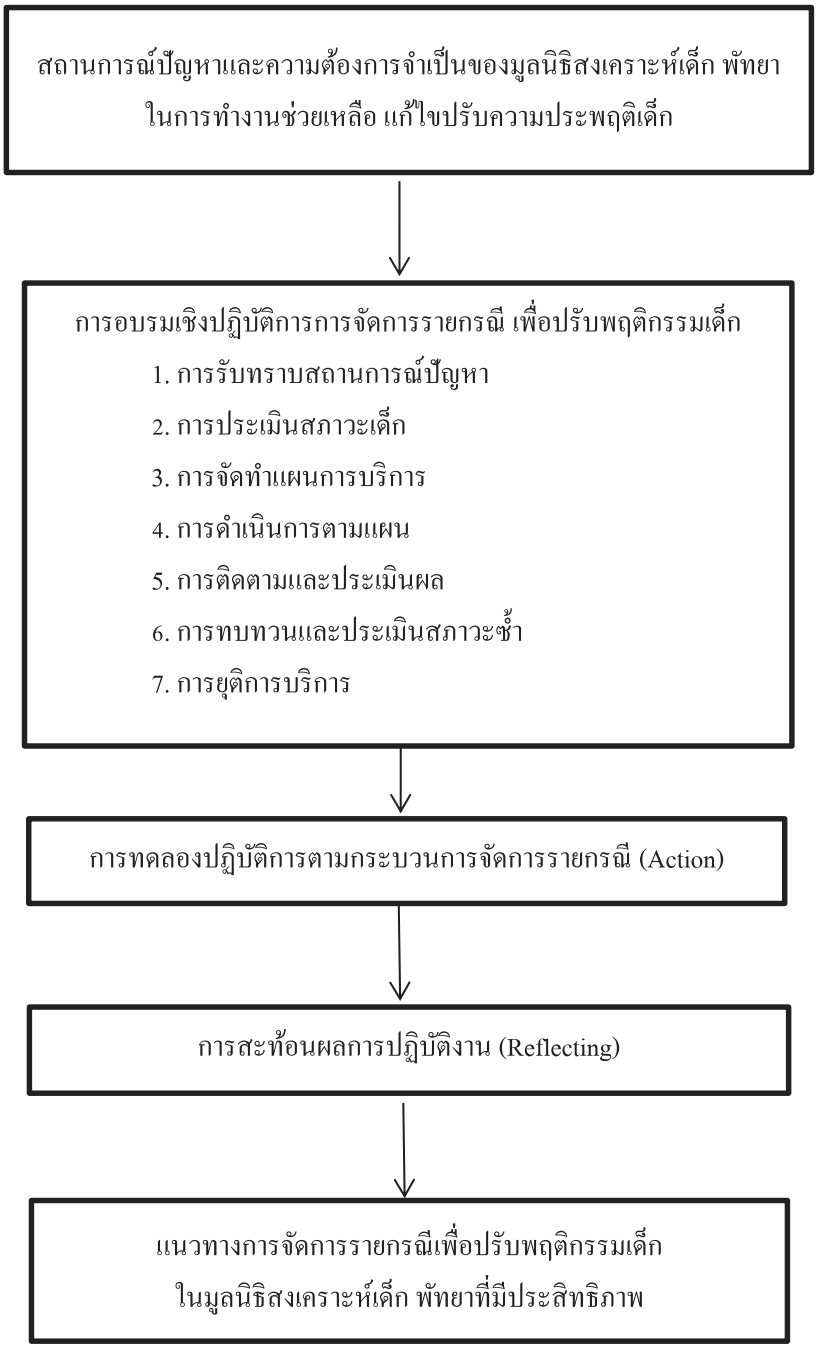
4) การสนทนากลุ่มร่วมกัน (Focus group Discussion) ของผู้ร่วมวิจัยเพื่อถอดบทเรียนจากการฝึกปฏิบัติงานตามกระบวนการการจัดการรายกรณี และวิเคราะห์สะท้อนผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการและผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก

5) ผู้วิจัยนำผลสะท้อนกลับเพื่อมาดำเนินการสังเคราะห์และสรุปเป็นแนวทางจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยโดยใช้วิธีการของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยพิจารณาดูจากข้อมูลข้อเท็จจริง ผลการปฏิบัติการตลอดระยะเวลาดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิเคราะห์รวบรวมเป็นข้อสรุปในเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) หรือการแจกแจงข้อค้นพบที่สำคัญโดยอธิบายความและสรุปเป็นแนวทางหรือรูปแบบการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ไขปัญหาที่ระบุไว้ในการศึกษาวิจัย

กรอบแนวคิด



ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การถอดบทเรียนการทำงานช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

การถอดบทเรียนเป็นกระบวนการสำคัญที่มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ได้ใช้เพื่อทบทวนและเห็นสภาพความเป็นจริงของกระบวนการทำงานของมูลนิธิฯ รวมถึงระบบและกลไกการทำงานของมูลนิธิฯ ในด้านนโยบาย ด้านบุคลากรและด้านการบริหารจัดการและทรัพยากรในปัจจุบัน ซึ่งทำให้เห็นจุดแข็งและอุปสรรคปัญหาหรือจุดที่ควรพัฒนาในการทำงานช่วยเหลือเด็กของมูลนิธิฯ การถอดบทเรียนการทำงานสรุปได้ว่าในปัจจุบันมูลนิธิฯ ประสบปัญหาและข้อท้าทายสำคัญคือ ด้านการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมสำหรับเด็กที่มีพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละช่วงวัย โดยเฉพาะการช่วยเหลือดูแลเด็กรุ่นโตซึ่งอยู่ในวัยรุ่น อีกทั้งมูลนิธิฯ ยังขาดกระบวนการบริหารจัดการหรือการทำงานแก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กในกรณียุ่งยากซับซ้อนอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐานการทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ ซึ่งส่งผลโดยตรงทำให้เด็กผู้รับบริการในมูลนิธิฯ หลายกรณีไม่สามารถบรรลุความสำเร็จในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมให้ลุล่วงได้ โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กโตที่เป็นวัยรุ่น ซึ่งทำให้เด็กขาดความพร้อมในการกลับคืนสู่สังคมในการออกไปดำรงชีวิตพึ่งพาตนเองได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกันมูลนิธิฯ ตระหนักว่าปัญหาพฤติกรรมของเด็กแต่ละคนอาจเกิดจากองค์ประกอบต่างๆ อาทิ สภาพแวดล้อม ปัญหาการปรับตัวตามวัยของเด็กเอง ยังอาจเกี่ยวกับเบื้องหลังชีวิตของเด็กด้วยเนื่องจากเด็กที่เข้ารับบริการเป็นผู้ประสบภาวะปัญหา และสถานการณ์ชีวิตของเด็กมักก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อพัฒนาการตามวัย ในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และกลายเป็นปัญหาพฤติกรรมต่างๆ ขึ้นกับบริบทชีวิตของเด็กแต่ละบุคคลและตามแต่ละช่วงวัย อาทิ ความบกพร่องทางสติปัญญา อารมณ์ไม่มั่นคง ก้าวร้าว ดื้อดึง ลักขโมย ละเมิดกฎเกณฑ์กติกาต่างๆ ความเสี่ยงทางเพศ ซึ่งเป็นปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนกว่าเด็กทั่วไป

จากการถอดบทเรียนครั้งนี้ทำให้มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการ หรือยกระดับการทำงานแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ มีมาตรฐาน โดยพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในมูลนิธิฯ โดยพัฒนาให้มีผู้จัดการรายกรณีทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในการให้บริการ แก้ไขปรับพฤติกรรมเด็กที่ยุ่งยากซับซ้อนอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้เด็กสามารถคลี่คลายปัญหาของตนได้ ซึ่งจะเป็นหลักประกันความสำเร็จของการดำเนินงานแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็กและช่วยพิทักษ์สิทธิให้แก่เด็กผู้รับบริการ ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

2. การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณี

การอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณีเป็นการเสริมสร้างพัฒนาผู้จัดการรายกรณี เพื่อพัฒนาการทำงานช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซ้ำซ้อนอาศัยกระบวนการจัดการรายกรณี โดยเริ่มจากการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การคัดเลือกผู้จัดการรายกรณี และการอบรมแก่ผู้จัดการรายกรณีให้มีความรู้

ความเข้าใจถึงแนวคิด หลักการและกระบวนการจัดการรายกรณี ซึ่งเป็นกระบวนการหลักในการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานช่วยเหลือปรับความประพฤติเด็กในกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ มีเจ้าภาพประเมิน วางแผน ประสานแหล่งทรัพยากร รวมถึงการติดตามประเมินผลและพิทักษ์สิทธิ

การอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณีเป็นหัวใจสำคัญของแผนงานพัฒนากระบวนการช่วยเหลือเด็กในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา เพื่อเสริมสร้างผู้จัดการรายกรณียกระดับมาตรฐานการทำงานการปรับพฤติกรรมเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซ้ำซ้อนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้ช่วยสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันแก่บุคลากรผู้ทำงานปรับพฤติกรรมเด็ก ได้เห็นคุณค่าและเกิดความตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาการทำงานช่วยเหลือเด็กโดยอาศัยการจัดการรายกรณี การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณีจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยอบรมเสริมสร้างบุคลากรให้เตรียมสู่การปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการรายกรณีในอนาคต โดยกระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการที่ผ่านมาได้เสริมสร้างผู้จัดการรายกรณีให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการแนวคิด กระบวนการจัดการรายกรณี รวมถึงเรียนรู้จักวิธีการปฏิบัติเครื่องมือในการจัดการรายกรณีประเภทต่างๆ การฝึกคิดวิเคราะห์เชิงลึกจากกรณีศึกษา การดำเนินงานตามกระบวนการจัดการรายกรณี ในการทำหน้าที่ประเมินสถานการณ์ วางแผนบริการ ประสานทีมสหวิชาชีพหรือแหล่งทรัพยากร ดำเนินการช่วยเหลือ ติดตามประเมินผล เป็นต้น การอบรมเชิงปฏิบัติการจึงเสริมสร้างผู้จัดการรายกรณีให้มีความรู้ความเข้าใจอันเกิดจากการอบรมเชิงปฏิบัติการให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน และเตรียมความพร้อมให้ผู้จัดการรายกรณีนำกระบวนการจัดการรายกรณีที่ได้ศึกษาเรียนรู้สู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

ขณะเดียวกันพบว่า การอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการรายกรณีมีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ การบรรยายให้ความรู้ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การฝึกฝนการฟังอย่างลึกซึ้ง การใช้เครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ เช่น Timeline Genogram การทำกิจกรรมศิลปะบำบัดเพื่อสะท้อนความรู้สึกของคนทำงาน การฝึกคิดวิเคราะห์และวางแผนจากกรณีศึกษา ซึ่งรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ ทำให้ผู้จัดการรายกรณีเกิดการเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติ ทำให้ผู้จัดการรายกรณีค่อย ๆ เกิดการพัฒนา และส่งเสริมบรรยากาศของการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเหมาะกับการศึกษากระบวนการจัดการรายกรณีเนื่องด้วยองค์ความรู้ ทักษะและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติจริง การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณีที่จัดขึ้นจึงสามารถช่วยเสริมสร้างพัฒนาผู้จัดการรายกรณี ให้ทำหน้าที่เจ้าภาพในการบริการช่วยเหลือเด็กที่ประสบปัญหาอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้จัดการรายกรณีสามารถนำประสบการณ์ และรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการที่ได้รับการฝึกฝน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกปฏิบัติงานจริงในมูลนิธิฯ ได้ในระยะต่อไป

3. การนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา

การฝึกปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณีในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา เป็นกระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงานที่ช่วยให้ผู้จัดการรายกรณีได้ลงฝึกปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้จัดการรายกรณี โดยผู้จัดการรายกรณีได้นำองค์ความรู้การจัดการรายกรณี ทักษะและเครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ที่ได้รับการอบรมมาลงสู่ภาคปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมยุ่งยากซับซ้อนในมูลนิธิสงเคราะห์เด็กพัทยา เป็นระยะเวลา 2 เดือน โดยมอบหมายหน้าที่ผู้จัดการรายกรณี จำนวน 3 คน ตามโครงสร้างการดูแลเด็กของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาได้แก่ 1) กรณีปัญหาพฤติกรรมที่ 1 น้องเอ (นามสมมุติ) อายุ 3 ปี 6 เดือน โดยผู้จัดการรายกรณี ก. 2) กรณีปัญหาพฤติกรรมของน้องแมว (นามสมมุติ) อายุ 11 ปี 4 เดือน โดยผู้จัดการรายกรณี ข. 3) กรณีปัญหาพฤติกรรมที่ 3 น้องพี (นามสมมุติ) อายุ 19 ปี 5 เดือน โดยผู้จัดการรายกรณี ค. ผู้จัดการรายกรณีได้ดำเนินงานตามกระบวนการของการจัดการรายกรณี ซึ่งทำหน้าที่ประเมินสถานการณ์ วางแผนบริการ ประสานทีมสหวิชาชีพหรือแหล่งทรัพยากร ดำเนินการช่วยเหลือ ติดตามประเมินผล เพื่อช่วยให้เด็กสามารถคลี่คลายปัญหาของตนได้ โดยก่อนและระหว่างการฝึกปฏิบัติงานผู้วิจัยได้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้การนิเทศงานแก่ผู้จัดการรายกรณี เพื่อให้คำแนะนำและช่วยให้ผู้จัดการรายกรณีเข้าใจบทบาทและวิธีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการรายกรณีตามแต่ละขั้นตอน

จากการนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา การฝึกปฏิบัติงานได้ช่วยเพิ่มทักษะและประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้จัดการรายกรณี ในการปฏิบัติงานการจัดการรายกรณี โดยเกิดประสบการณ์จริงในการนำองค์ความรู้ หลักการ ทักษะและเครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ที่เกี่ยวข้องในการจัดการรายกรณี มาพัฒนาลงสู่ภาคปฏิบัติตามกระบวนการจัดการรายกรณีตามแต่ละขั้นตอนได้แก่ การคัดกรองและค้นหาข้อเท็จจริง การประเมินสภาวะผู้ใช้บริการ การวางแผนการให้ความช่วยเหลือ การดำเนินงานตามแผนปรับพฤติกรรม การติดตามและประเมินผล การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติจริงทำให้ผู้จัดการรายกรณีมีประสบการณ์ เข้าใจและสามารถประยุกต์นำหลักการลงสู่สถานการณ์จริง รวมถึงรู้จักแก้ไขอุปสรรคปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

4. การสังเคราะห์บทบาทของผู้จัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก

นอกจากการพัฒนาเชิงกระบวนการซึ่งทำให้เกิดรูปแบบของการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาแล้ว ผู้วิจัยได้นำผลการนำองค์ความรู้การจัดการรายกรณีลงสู่การปฏิบัติและการถอดบทเรียนของผู้จัดการรายกรณี สามารถสรุปถึงมุมมองและองค์ประกอบในการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ได้ดังนี้

4.1 ทัศนคติและมุมมองของผู้จัดการรายกรณี

1) ด้านอารมณ์ ความรู้สึกของคนทำงาน

1.1) ช่วงแรกคนทำงานมีความวิตกกังวล ความกดดันเพราะเป็นวิธีการใหม่จึงกลัวว่าจะปฏิบัติได้ไม่ถูกต้องตามขั้นตอนกระบวนการ และแม้ได้รับการอบรมเชิงปฏิบัติการจัดการรายกรณีมาแล้ว แต่ในการลงสู่ภาคปฏิบัติยังคงมีความสับสนไม่แน่ใจ เนื่องด้วยยังขาดประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงาน แต่เมื่อมีการนิเทศงานและเสริมพลังจากผู้เชี่ยวชาญการจัดการรายกรณี จึงช่วยให้ค่อย ๆ เรียนรู้การทำงานและช่วยให้ความวิตกกังวลลดน้อยลง

1.2) ความรู้สึกยากลำบากและปัญหาในการจัดสรรเวลา เนื่องจากบทบาทผู้จัดการรายกรณีทำให้คนทำงานมีภาระงานเพิ่มขึ้น องค์กรควรพิจารณาถึงการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสมซึ่งผู้จัดการรายกรณีสามารถบริหารจัดการเวลาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2) การจัดการรายกรณีทำให้ผู้จัดการรายกรณีเห็นถึงข้อดีและข้อจำกัดของการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็ก ในมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยาดังนี้

2.1) ข้อดีของการจัดการรายกรณี ผู้จัดการายกรณีพบว่า การจัดการรายกรณีมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นระบบและทำให้เห็นสาเหตุของปัญหาที่ชัดเจนขึ้น ตั้งแต่การค้นหาข้อมูลข้อเท็จจริง การประเมินกาย จิต สังคม ความเสี่ยงและสถานการณ์อื่น ๆ ซึ่งสามารถนำมาประกอบการวางแผนเพื่อดูแลและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเด็กและเยาวชน ในระหว่างการดำเนินงานยังมีการใช้เครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ซึ่งช่วยให้เข้าใจเด็กและสรุปอธิบายสถานการณ์ของเด็กได้ชัดขึ้น เช่น เครื่องมือแผนผังครอบครัว แผนผังนิเวศน์ แผนผังลำดับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต นอกจากนั้นในการดำเนินงานมีแผนปฏิบัติการเฉพาะตัวเด็กผู้รับบริการ (Contract Plan) ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินงาน ระบุแหล่งทรัพยากร ผู้รับผิดชอบรวมถึงกรอบระยะเวลาดำเนินการ หลังการดำเนินการระบบการติดตามและพัฒนากระบวนการช่วยเหลือให้ตรงกับความต้องการและปัญหาของเด็ก มีการประสานแหล่งทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับเด็ก การติดตามรายงานผล มีการบันทึกทางด้านเอกสาร

2.2) ข้อจำกัดในการจัดการรายกรณี การดำเนินงานเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กอาจต้องใช้ระยะเวลานาน การนำการจัดการรายกรณีมาใช้จึงอาจเห็นผลบางขั้นตอนไม่ชัดเจน เนื่องจากการดำเนินการเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเด็ก ต้องอาศัยระยะเวลาในการช่วยปรับพฤติกรรมค่อนข้างนาน ขณะเดียวกันยังขึ้นกับองค์ประกอบในด้านความพร้อมของตัวเด็กผู้รับบริการ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานในการประสานหรือดำเนินงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกส่วน การลงมือปฏิบัติการจัดการรายกรณีเพียง 1-2 เดือน ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจึงมีบางสิ่งเปลี่ยนแปลง แต่บางสิ่งไม่เปลี่ยนด้วยระยะเวลาที่จำกัด จึงเป็นข้อค้นพบที่ได้ว่า ระยะเวลาในกระบวนการจัดการรายกรณีมีความสำคัญในการดำเนินการ

ขณะเดียวกันการดำเนินงาน ยังอาจมีข้อจำกัดในความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการทำงานเชิงลึกเกี่ยวกับสภาวะและการปรับพฤติกรรมของเด็กซึ่งมีความซับซ้อนในหลายมิติ ตามหลักพัฒนาการของเด็กในช่วงวัยต่าง ๆ ทีมสหวิชาชีพจึงจำเป็นต้องมีความชำนาญในวิชาชีพของตน เพื่อสามารถวิเคราะห์วินิจฉัยการประเมินสภาวะของเด็กซึ่งจะนำสู่การวางแผนบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาพฤติกรรมของเด็ก

5.4.2 รูปแบบในการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรม สำหรับเด็กเล็กและเด็กโตวัยรุ่น

การจัดการรายกรณีให้บรรลุผลสำเร็จสำหรับเด็กในแต่ละช่วงวัย จำเป็นต้องคำนึงถึงรูปแบบและลักษณะเฉพาะบางประการที่แตกต่างกันระหว่างการปรับพฤติกรรมสำหรับเด็กเล็กในระดับปฐมวัยกับเด็กรุ่นโตในวัยรุ่น

อภิปรายผล

การพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กให้เกิดประสิทธิภาพยังไม่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1) ระยะเวลาในกระบวนการจัดการรายกรณี ทั้งในด้านการจัดอบรมการจัดการรายกรณี จำนวน 2 วัน และฝึกปฏิบัติงาน 2 เดือน ประกอบกับจำนวนกรณีศึกษา 3 ราย จึงทำให้ไม่เห็นผลลัพธ์ของการนำแนวคิดการจัดการรายกรณีไปใช้ เป็นเพียงตัวอย่างของการทำงานของผู้จัดการรายกรณีตามขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ แต่ไม่ใช่ผลลัพธ์ของการจัดการรายกรณี เนื่องจากระยะเวลาสั้นเกินไปในการพัฒนากระบวนการการพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กจึงทำให้ไม่ประสบความสำเร็จสอดคล้องกับการศึกษาของ ปัฐยาวัชร ปรากฏผล[11] ศึกษาพยาบาลผู้จัดการรายกรณีโรคเรื้อรัง โดยนำแนวคิดการจัดการรายกรณีมาใช้ในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เพราะเห็นว่าการจัดการรายกรณีเป็นกระบวนการประสานงานการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องทั้งในสถานบริการและชุมชน มีการวางแผนการออกแบบอย่างเป็นองค์รวมในทุกระยะของการเจ็บป่วย เพื่อตอบสนองความต้องการที่ซับซ้อนด้านสุขภาพของผู้ป่วยและครอบครัวและสอดคล้องกับเครือข่ายวิจัยกลุ่มสถาบันแพทย์ศาสตร์แห่งประเทศไทย (2555) กล่าวถึงเหตุผลของการนำแนวคิดการจัดการรายกรณีมาใช้ในหลักสูตรการจัดการปัญหาโรคเรื้อรังในกลุ่มผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงอย่างเป็นทางการ เพราะทั้งสองโรคนี้เป็นโรคเรื้อรังมีสถิติการเจ็บป่วยและการตายสูงมาก เป็นโรคที่มีปัจจัยพื้นฐานในการชักนำให้เกิดโรคแทรกซ้อนที่เป็นอันตรายร้ายแรง ด้านการอบรมมีหลักสูตรพยาบาลผู้จัดการรายกรณี ใช้เวลา 3-5 วัน ไม่รวมกับการฝึกปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงนำกระบวนการจัดการรายกรณีมาใช้ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้เห็นชัดเจนว่ากระบวนการจัดการรายกรณีนั้นใช้ระยะเวลายาวนานในกระบวนการจัดการ เนื่องจากมีความซับซ้อนของปัญหา หรือลักษณะของ

---

[11] ปัฐยาวัชร ปรากฏผล, “พยาบาลผู้จัดการรายกรณีโรคเรื้อรัง” (2560) 28:1 *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกกล้า จันทบุรี* 112,119.

ปัญหาที่ไม่สามารถใช้ระยะเวลาอันสั้นได้ เด็กในมูลนิธิฯ ที่มีความพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ หรือมีปัญหาที่ซับซ้อนอาจใช้ระยะเวลานานในการปรับพฤติกรรม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องคำนึงถึงระยะเวลาในกระบวนการจัดการรายกรณี

2) ด้านบุคลากร การคัดเลือกคุณครูเป็นผู้จัดการรายกรณี มีภาระงานหนักในการดูแลเด็ก กระบวนการจัดการรายกรณีเป็นการเพิ่มภาระงานเนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการดำเนินงาน ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้จัดการรายกรณีมาจากครูผู้ดูแลเด็ก ซึ่งไม่ใช่นักสังคมสงเคราะห์หรือนักบำบัดในเชิงลึก มีความจำเป็นต้องใช้มืออาชีพ เนื่องจากเด็กมีความซับซ้อนของปัญหาและความต้องการ สอดคล้องกับสมาคมผู้จัดการรายกรณีแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (Case Management Society of America, 2010) กำหนดคุณสมบัติผู้จัดการรายกรณีว่า ต้องผ่านการขึ้นทะเบียนอย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้จัดการรายกรณีที่เรียกว่า Certied Case Manager (CCM) โดยไม่จำเป็นต้องเป็นพยาบาลวิชาชีพเท่านั้น อาจเป็นนักสังคมสงเคราะห์หรืออาชีวบำบัดก็ได้ และกำหนดสมรรถนะที่เป็นมาตรฐานสำหรับการจัดการรายกรณีไว้คือ ผู้จัดการรายกรณีจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการของผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการแบบบูรณาการครอบคลุมองค์รวม ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณ พฤติกรรมและการรักษา การดูแลที่ได้รับ วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและปัญหาที่มีโอกาสจะเกิดขึ้น วางแผนการจัดการรายกรณี มีการกำกับติดตามและประเมินผลลัพธ์ มีการประสานการดูแลส่งเสริมการมีส่วนร่วมและผู้ดูแลในการตัดสินใจให้การดูแลแบบบูรณาการต่อเนื่อง ไม่แยกส่วนในทุกระยะทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จะเห็นได้ว่าการเป็นผู้จัดการรายกรณีมีความเป็นวิชาชีพเฉพาะด้านที่มีคุณสมบัติหลายประการ ดังนั้น การใช้กระบวนการจัดการรายกรณีจึงมีข้อจำกัดเกี่ยวกับบุคลากรที่ต้องมีความเชี่ยวชาญ สำหรับประเทศไทย มีพยาบาลผู้จัดการรายกรณีโรคเรื้อรังที่ผ่านการอบรมและได้รับประกาศนียบัตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาการพยาบาลการจัดการรายกรณีโรคเรื้อรัง จากสภาการพยาบาล เป็นต้น

3) ด้านระบบการให้บริการ ผู้จัดการรายกรณียังไม่สามารถนำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) มาดำเนินการเพื่อวางแผนช่วยเหลือเด็กในระยะยาวร่วมกับทีมสหวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกได้อย่างเป็นระบบและเหมาะสม สอดคล้องกับ ศิริอร สินธุ และพิเชต วงรอต[12] กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดการรายกรณีที่มีการใช้แผนการดูแล (Care Planning) กับผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงที่มีความเฉพาะหรือเป็นปัจเจกบุคคล โดยวัตถุประสงค์ของแผนการดูแลครอบคลุมการบริการสุขภาพที่จำเป็น และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากการเป็นโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูง เป็นโรคเรื้อรังที่เกิดของภาวะโรคและพฤติกรรมของผู้ป่วยที่มีความเฉพาะ

---

[12] ศิริอร สินธุ และพิเชต วงรอต, *การจัดการรายกรณีผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง* (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วัฒนาการพิมพ์, 2557) 124.

ในด้านการดูแลรักษา ดังนั้นเห็นได้ว่า การจัดการรายกรณีในการดูแลเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรม หรือมีปัญหาพร่องทางอารมณ์ พฤติกรรม ต้องการดูแลในเชิงลึก การนำแผนพัฒนารายบุคคลมาใช้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการวางแผนการให้บริการเช่นเดียวกับแผนการดูแลในผู้ป่วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ควรมีนโยบายรับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานมืออาชีพ เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาศักยภาพและช่วยเหลือเด็กที่มีความพร่องทางพฤติกรรม และอารมณ์

2) มูลนิธิสงเคราะห์เด็ก พัทยา ควรส่งเสริมให้บุคลากรรับการอบรมหลักสูตรผู้จัดการรายกรณีด้านเด็กโดยเฉพาะ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ผู้จัดการรายกรณีมืออาชีพสามารถทำงานเชิงลึกร่วมกับทีมสหวิชาชีพภายนอก เพื่อคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ์ให้แก่เด็กได้รับบริการที่ตรงกับปัญหาความต้องการเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างยั่งยืน

2) ครูผู้ดูแลเด็กควรใช้แผนรายบุคคลกับเด็กทุกคนในมูลนิธิฯ แต่หากพบกรณีเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อน สามารถส่งต่อไปยังผู้จัดการรายกรณีมืออาชีพขององค์กรได้ และทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

3) ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้จัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กโดยเฉพาะในระยะแรกเริ่มหรือสำหรับผู้ที่ยังขาดประสบการณ์ ควรมีระบบการนิเทศงานที่ดีและผู้นิเทศงานที่ชำนาญในการจัดการรายกรณี เพื่อช่วยสนับสนุนและติดตามการดำเนินการของผู้จัดการรายกรณี

4) ควรมีการอบรมพัฒนา การศึกษาดูงานองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการจัดการรายกรณีเพื่อเสริมประสบการณ์ ความรู้ ทัศนคติ ทักษะ และเสริมพลังให้แก่ผู้จัดการรายกรณีอย่างต่อเนื่อง

5.3.3 ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อปรับพฤติกรรมเด็กที่ยุ่งยากซับซ้อนในรูปแบบอื่นๆ เพื่อจะได้เกิดกระบวนการพัฒนาการจัดการรายกรณีเพื่อปรับพฤติกรรมเด็กในรูปแบบที่หลากหลาย

2) ศึกษาด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการจัดการรายกรณีให้บรรลุผลสำเร็จ เพื่อเป็นแนวทางการนำกระบวนการจัดการรายกรณีไปใช้

บรรณานุกรม

CMSA, Case Management Society of America, *Standards of practice for case management.* (15 January 2022) CMSA <http://www.cmsa.org/portals/0/pdf/memberonly/Standards0fPractice.pdf>.

ชนกกร โพธิ์นาคเงินและทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล, “การบริหารจัดการและความร่วมมือในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กเอกชนจังหวัดชลบุรี” (2561) 9:2 *วารสารสังคมภิวัฒน์.*

ดำรงศิลป์ เป็งใจ, *การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสเชิงพื้นที่: กรณีศึกษาโครงการคลองเตยโมเดล.* (สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2562).

นุชนาฏ ยูฮันเงาะ, *“รูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีเพื่อการคุ้มครองเด็กที่ถูกกระทำความรุนแรงในสังคมไทย”*(ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2561).

นพวรรณ ศรีวงค์พานิช, *ปัญหาที่พบในเด็กสถานสงเคราะห์* (10 ธันวาคม 2564) GotoKnow <https://www.gotoknow.org/posts/380114>.

ปัฐยาวัชร ปรากฏผล, “พยาบาลผู้จัดการรายกรณีโรคเรื้อรัง” (2560) 28:1 *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกกล้าจันทบุรี.*

เรณู สุขารมณ์ และคณะ, *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการ “การสังเคราะห์องค์ความรู้การคุ้มครองทางสังคมในกลุ่มเด็ก”*(กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2558).

ศิริอร สินธุ และพิเชต วงรอต, *“การจัดการรายกรณีผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง”*(กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วัฒนาการพิมพ์, 2557).

ศรีเรือน แก้วกังวาน, *จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย: วัยรุ่น-วัยสูงอายุ เล่ม 2* (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 9, 2549).

โสภา อ่อนโอภาส, *การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์สำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงในครอบครัว* (24 ธันวาคม 2563) GotoKnow <https://www.gotoknow.org/posts/676404>.

อภิญญา เวชยชัย, *“รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ การพัฒนาระบบการคุ้มครองเด็กในสังคมไทย”* (กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทริปเปิ้ล เอ ก็อปปี้, 2551).