

สถาบันการพัฒนาความรู้ ด้านการพัฒนาสังคม และสวัสดิการ

The Institute for Knowledge Development
on Social Development and Welfare



กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



พัฒนาคน
เพื่อพัฒนางาน

ชื่อหนังสือ
**คู่มือ การจัดการรายกรณีสำหรับอาสาสมัครพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)**

ผู้เขียน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาตี ลีมสกุล

ที่ปรึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชัยยุทธ ถาวรานุรักษ์

พิสูจน์อักษร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาตี ลีมสกุล

ออกแบบปกและรูปเล่ม
ภาณุพันธ์ ไหวยุทธ

ภาพประกอบ
นิตาบุษย์ คลังเจริญ สุปรียา ดิลกธนกุล



กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



ควบคุมการผลิต

สถาบันการพัฒนาความรู้ด้านการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
เลขที่ 150 หมู่ที่ 8 ตำบลเกาะพลับพลา อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000
โทร. 032-737337, 032-737367 โทรสาร. 032-737337 กต 26
อีเมล. idk_dsdw@dsw.go.th, ikidsrb@gmail.com

CM



**คู่มือ การจัดการรายกรณี
สำหรับอาสาสมัครพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)
case manager**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาดี ลีมสกุล

สารบัญ

คำนำ	5
การจัดการรายกรณี คือ	7
วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการจัดการรายกรณี.....	8
หลักการจัดการรายกรณี.....	9
กระบวนการจัดการรายกรณี	10
ตัวอย่างการจัดการรายกรณี	11
• กระบวนการแรกรับ.....	11
• กระบวนการประเมิน.....	12
• การวางแผนและให้ความช่วยเหลือ.....	25
• กระบวนการกำกับ ติดตามผู้ใช้บริการและครอบครัว...	32
ข้อพึงตระหนักในการทำงานจัดการรายกรณี.....	34
เอกสารอ้างอิง.....	37



คำนำ

“คู่มือการจัดการรายกรณี” ฉบับนี้ ได้รวบรวมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการรายกรณีสำหรับอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในการสวมบทบาทนักจัดการรายกรณี (Case Manager) ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากสถาบันการพัฒนาความรู้ด้านการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการจัดการรายกรณี ตลอดจนมีเครื่องมือพื้นฐานที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ภายในคู่มือ ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญคือ

(1) ความรู้ (ความหมายของการจัดการรายกรณี วัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการจัดการรายกรณี หลักการจัดการรายกรณี กระบวนการจัดการรายกรณี)

(2) การประยุกต์ใช้กับกรณีศึกษา (ตัวอย่างการจัดการรายกรณี)

(3) ข้อพึงตระหนักในการทำงานการจัดการรายกรณี ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญที่ทำให้อาสาสมัครพัฒนาสังคม

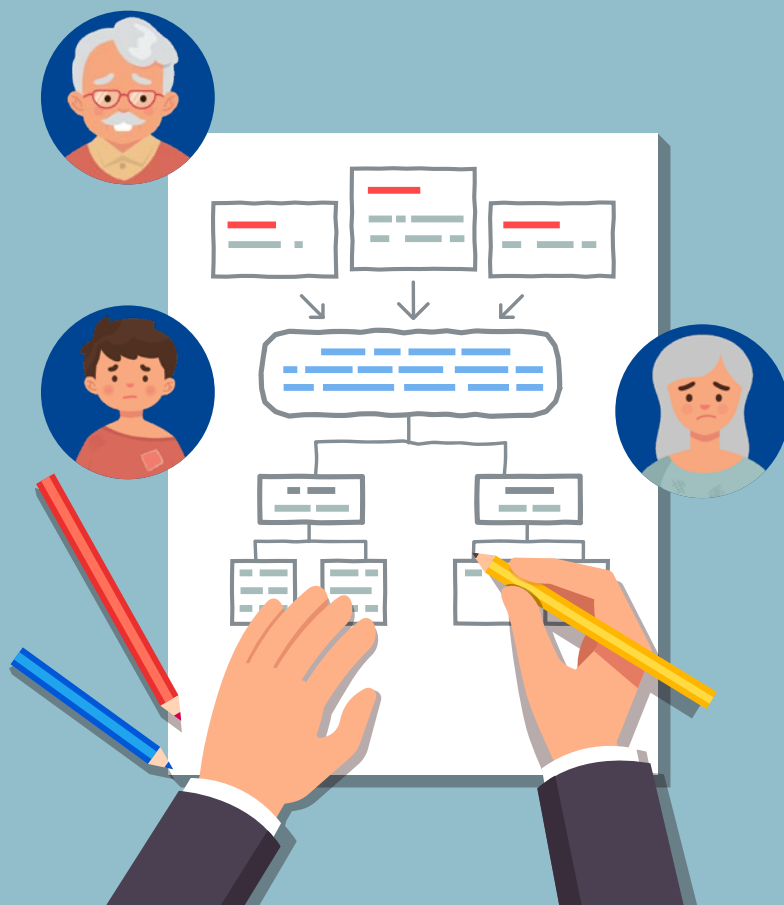


และความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ได้รับทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ถูกต้อง และสามารถปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมั่นใจ

ทั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นแนวทางที่สามารถสร้างประโยชน์ในการประยุกต์ใช้การจัดการรายกรณีในการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

ผศ.ดร.มาตี ลิมสกุล

1 สิงหาคม 2564



คู่มือ การจัดการรายกรณี สำหรับอาสาสมัคร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)

พศ.ดร.มาตี ลิมสกุล

การจัดการรายกรณี คือ

การจัดการรายกรณี คือ การจัดบริการเพื่อตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการและครอบครัว ผ่านการจัดการทรัพยากร การทำงานกับเครือข่าย การออกแบบบริการและการติดตามประเมินผล รวมถึงการพิทักษ์สิทธิ เพื่อให้ผู้ใช้บริการและครอบครัวสามารถจัดการกับปัญหาของตนเองได้อย่างเหมาะสม



การจัดการรายกรณี
คืออะไร?

การจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ
ของผู้ใช้บริการและครอบครัว

- การจัดการทรัพยากร
- การทำงานกับเครือข่าย
- การออกแบบบริการ
- การติดตามประเมินผล
- การพิทักษ์สิทธิ



**ใครคือกลุ่มเป้าหมายในการทำงาน
ของอาสาสมัครพัฒนาสังคมบ้าง?**

ทุกคนในชุมชน

- เด็กชาย
- เด็กหญิง
- ผู้พิการ
- ผู้สูงอายุ
- เด็กหญิง
- ผู้พิการทางการได้ยิน
- ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
- ผู้พิการทางการเรียนรู้

วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการจัดการรายกรณี

การจัดการรายกรณีมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ การผลักดันให้ผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลือและกำกับติดตามการเข้าถึงระบบบริการตามแผนการให้บริการเฉพาะราย (Individual Plan) ตลอดจนจัดระบบทรัพยากรให้ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมีคุณภาพ (อภิัญญา เวชยชัย, 2556) โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ ดังนี้ (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2554)

1. ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้รับการสนับสนุนและมีทักษะในการเข้าถึงทรัพยากรทางสังคมได้อย่างสะดวกและเป็นธรรมชาติ
2. พัฒนาความสามารถของเครือข่ายทางสังคมและความสัมพันธ์ของผู้จัดบริการ
3. ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงมากที่สุด
4. เป็นการพัฒนาการแก้ไขปัญหาและเสริมพลังอำนาจให้ผู้ใช้บริการ โดยเชื่อมโยงคนกับบริการ
5. สร้างเสริมให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายทางสังคมเพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรและบริการต่าง ๆ ในการตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ



หลักการจัดการรายกรณี

สำหรับการทำงานด้วยวิธีการจัดการรายกรณี มีหลักการสำคัญ ดังนี้ (พัชชา
เจิงกลิ่นจันทร์, 2563)

1. การมีส่วนร่วม การเสริมพลัง และการวางแผนร่วมกัน
2. การพิทักษ์สิทธิ
3. การให้การดูแลอย่างเหมาะสม มีคุณภาพ และได้รับการอำนวยความสะดวก
4. การจัดบริการที่มีความต่อเนื่อง มีจุดมุ่งหมาย มีความบูรณาการ และมีความ
เบ็ดเสร็จทั้งบุคคลและครอบครัว
5. การเข้าถึงบริการที่เป็นธรรมและเท่าเทียม
6. การประมวลมุมมองอย่างครอบคลุม ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายไม่เป็นทางการ
มาสนับสนุนการทำงาน
7. การประเมินผลและการกำกับดูแล



กระบวนการจัดการรายกรณี ประกอบด้วย

การจัดการรายกรณีเป็นวิธีการหนึ่งในการให้ความช่วยเหลือบุคคลและครอบครัวที่ประสบปัญหาวิกฤติ หรือมีความซับซ้อนของปัญหาซึ่งจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากทีมสหวิชาชีพและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก เยาวชน สตรี ผู้ติดสารเสพติด ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้พิการ ผู้ป่วยจิตเวชหรือมีปัญหาสุขภาพจิต ผู้ต้องโทษ หรือกลุ่มผู้ที่มีความเสี่ยงในการเผชิญปัญหาซ้ำซ้อน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้ (อภิญา เวชยชัย, 2559)

1. กระบวนการแรกรับ
2. กระบวนการคัดกรองและส่งต่อ
3. กระบวนการประเมิน
4. กระบวนการวางแผนจัดบริการ
5. กระบวนการดำเนินการตามแผนการจัดบริการ
6. กระบวนการกำกับ ติดตาม
7. กระบวนการทบทวนและประเมินซ้ำ
8. กระบวนการยุติบริการ

ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนสามารถดำเนินการได้สะดวกยิ่งขึ้น สามารถดำเนินการตามองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการจัดการรายกรณี 4 กระบวนการ

1. กระบวนการแรกรับ
2. กระบวนการประเมิน
3. การวางแผนและการให้ความช่วยเหลือ
4. กระบวนการกำกับ ติดตาม



ตัวอย่างการจัดการรายกรณี

1. กระบวนการแรกรับ

คือ เป็นกระบวนการแรกในการรับรู้และค้นหาปัญหาและความต้องการจากข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการและครอบครัว โดยผู้ปฏิบัติงานต้องค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ให้บริการทั้งทางด้านร่างกาย เช่น พัฒนาการ อาการบาดเจ็บ ด้านจิตใจ เช่น ความเจ็บป่วยด้านจิตใจ ผลกระทบด้านจิตใจ ด้านสังคม เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ชุมชน โรงเรียน ที่ทำงาน นอกจากนี้ยังต้องรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น และเอกสารที่สำคัญของผู้ใช้บริการ เช่น ชื่อสกุล ที่อยู่ปัจจุบัน สถานที่ทำงาน รวมทั้งรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นต้น

1.กระบวนการแรกรับ

คือ เป็นกระบวนการแรกในการรับรู้และค้นหาปัญหาและความต้องการจากข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการและครอบครัว โดยผู้ปฏิบัติงานต้องค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

- ✓ ด้านจิตใจ
- ✓ ด้านสังคม
- ▶ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว
- ▶ ชุมชน โรงเรียน ที่ทำงาน

จากกรณีศึกษา พบชายสูงอายุหนึ่งขอทานที่ตลาด จากการค้นหาข้อเท็จจริง พบว่าชายสูงอายุ ชื่อ นายสม อายุ 65 ปี อาศัยอยู่นางศรี ภรรยา อายุ 58 ปี และหลานชาย ค.ช.ต้นไม้ อายุ 8 ปี ต้องออกจากโรงเรียนมาช่วยตาซึ่งประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และดูแลยายในขณะที่ตาไปทำงาน เนื่องจากยายป่วยด้วยโรคหลอดเลือดสมองแตก ทำให้แขนขาด้านซ้ายชา และไม่สามารถขยับตัว ลูก นั้น ทำกิจวัตรประจำวันได้ตามปกติ และมีแผลกดทับบริเวณก้นด้านซ้าย ปัจจุบันตาไม่ได้รับการจ้างงาน ทำให้ตาไม่มีงานทำและไม่มีรายได้ ตาจึงต้องไปขอข้าวสารหรืออาหารจากเพื่อนบ้านมาประทังชีวิตให้กับทุกคนในครอบครัว หรือบางครั้งต้องไปนั่งขอทานในตลาด หากไม่สามารถขออาหารจากเพื่อนบ้านได้

2. กระบวนการประเมิน ประกอบด้วย

- การประเมินผู้ใช้บริการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม เช่น บาดแผล ความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว
- การประเมินครอบครัวของผู้ใช้บริการ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ความสามารถของครอบครัวในการดูแลหรือช่วยเหลือผู้ใช้บริการ
- การประเมินความเสี่ยง เช่น การถูกกระทำซ้ำ การได้รับอันตราย
- การประเมินจุดแข็งของผู้ใช้บริการ เช่น การมีรายได้ การมีจิตใจที่เข้มแข็ง
- การประเมินสถานการณ์ สภาพปัญหา และความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ เช่น ปัญหา ใดเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการเป็นลำดับแรก ผู้ใช้บริการมีความต้องการได้รับความช่วยเหลือในด้านใด
- การประเมินบริการที่หน่วยงานหรือความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประเมินจากภารกิจและบริการขององค์กร และความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

2.กระบวนการประเมิน

การประเมินผู้ใช้บริการ



ร่างกาย

จิตใจ

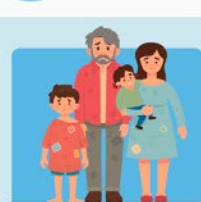
สังคม



เจ็บป่วยทางร่างกาย



เจ็บป่วยทางจิตใจ



ความสัมพันธ์กับบุคคล
ในครอบครัว

2.กระบวนการประเมิน

การประเมินครอบครัวของผู้ใช้บริการ

เศรษฐกิจ

ความสามารถ
ของครอบครัว



ความสามารถในการดูแล หรือช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

การประเมินความเสี่ยง



การถูก
กระทำซ้ำ

การได้รับ
อันตราย



การประเมินจุดแข็งของผู้ใช้บริการ



การมี
รายได้

การมีจิตใจ
ที่เข้มแข็ง



การประเมินสถานการณ์ สภาพปัญหา
และความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ



ลำดับปัญหา
เร่งด่วน

ความต้องการ
ของผู้ใช้บริการ



จากกรณีศึกษา สามารถใช้เครื่องมือประกอบการประเมินและจัดทำแผน ได้ดังนี้

➤ พังครอบครัว (Genogram หรือ Family Tree)

คือ การนำข้อมูลของสมาชิกในครอบครัวผู้ใช้บริการมาเขียนโครงสร้างครอบครัว เพื่อทำความเข้าใจความสัมพันธ์ภายในครอบครัว โดยผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องเขียนตามหลักการ เพื่อให้ นักวิชาชีพอื่นสามารถเข้าใจและใช้ข้อมูลได้เช่นเดียวกัน โดยสัญลักษณ์พื้นฐาน ประกอบด้วย (กิติพัฒน์ นนทบุรีมະคຸລຸຍ, 2559 และโสภา อ่อนโอภาส และนุชนาฏ ยูฮันเงาะ, 2559)

1.1 ผู้ชาย



เพศชาย

ผู้หญิง



เพศหญิง

1.2 ผู้ใช้บริการ

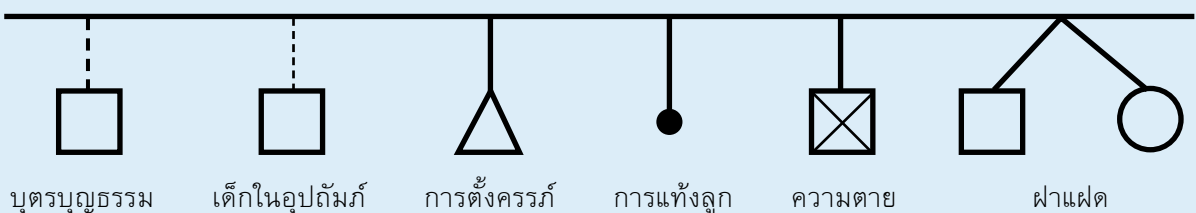


1.3 บุคคลที่เสียชีวิต



1.4 บุคคลที่มีสถานะอื่นๆ ในครอบครัว ได้แก่

- บุตรบุญธรรม
- เด็กในอุปถัมภ์
- การตั้งครรภ์
- การแท้งลูก
- ผาแฝด

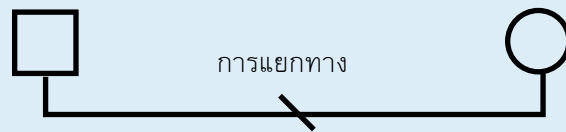


1. สัญลักษณ์เกี่ยวกับบุคคล ประกอบด้วย

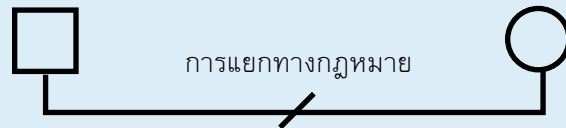
2.1 การแต่งงาน



2.2 การแยกทาง



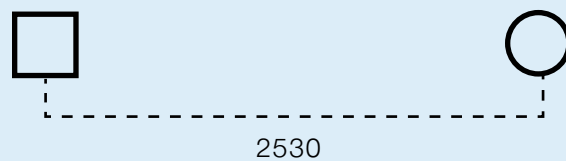
2.3 การแยกทางตามกฎหมาย



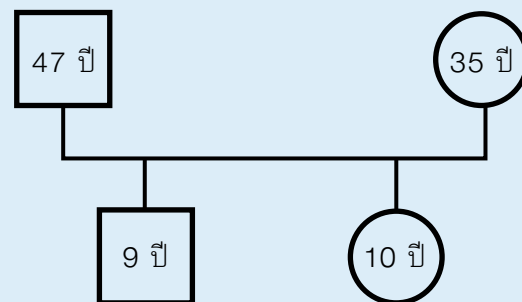
2.4 การหย่าร้าง



2.5 การอยู่ด้วยกันโดยไม่ได้แต่งงาน

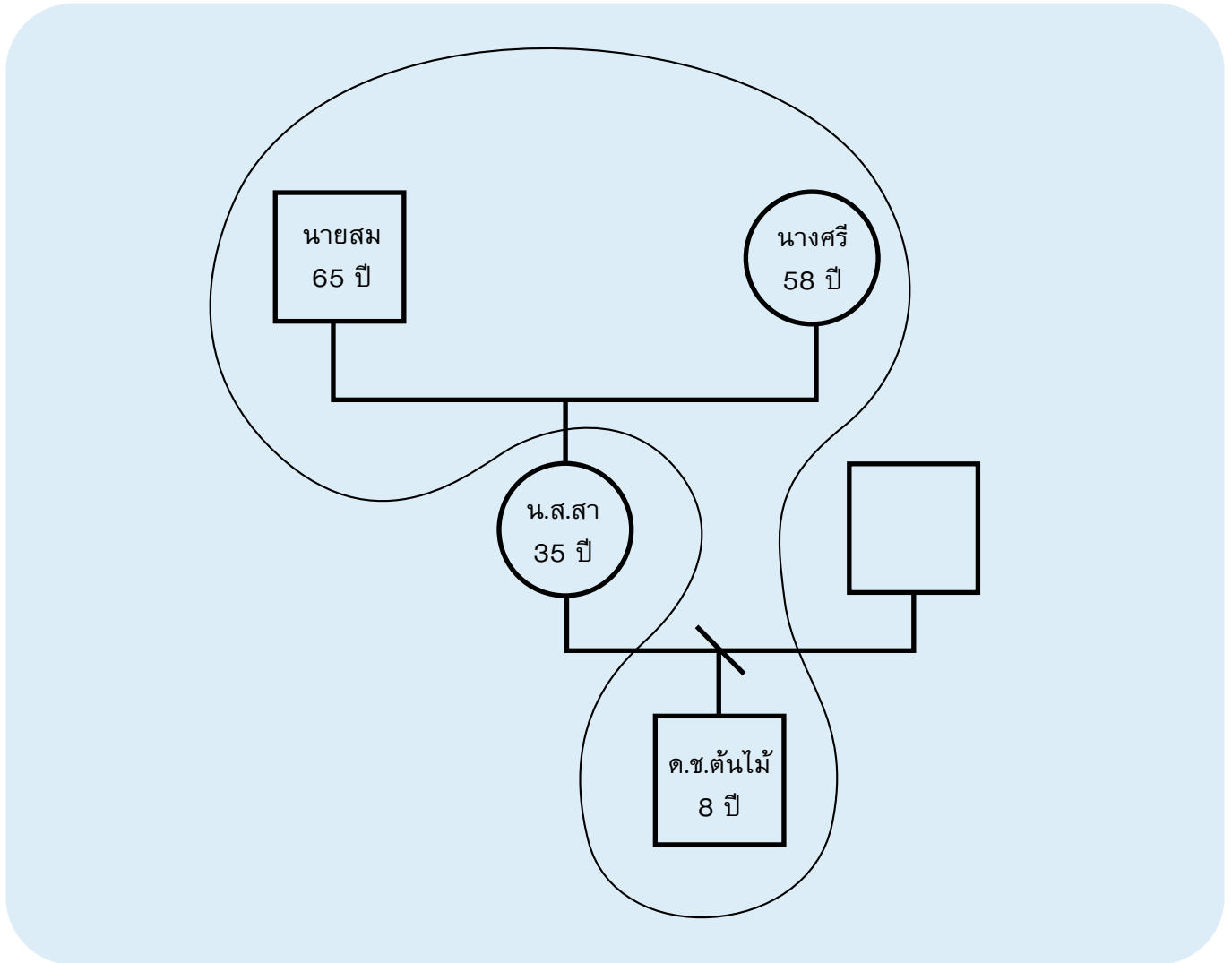


2.6 การแสดงลำดับบุตร (ระบุอายุ)



2. สัญลักษณ์เกี่ยวกับความสัมพันธ์

ตัวอย่างการเขียนผังครอบครัวของกรณีศึกษา



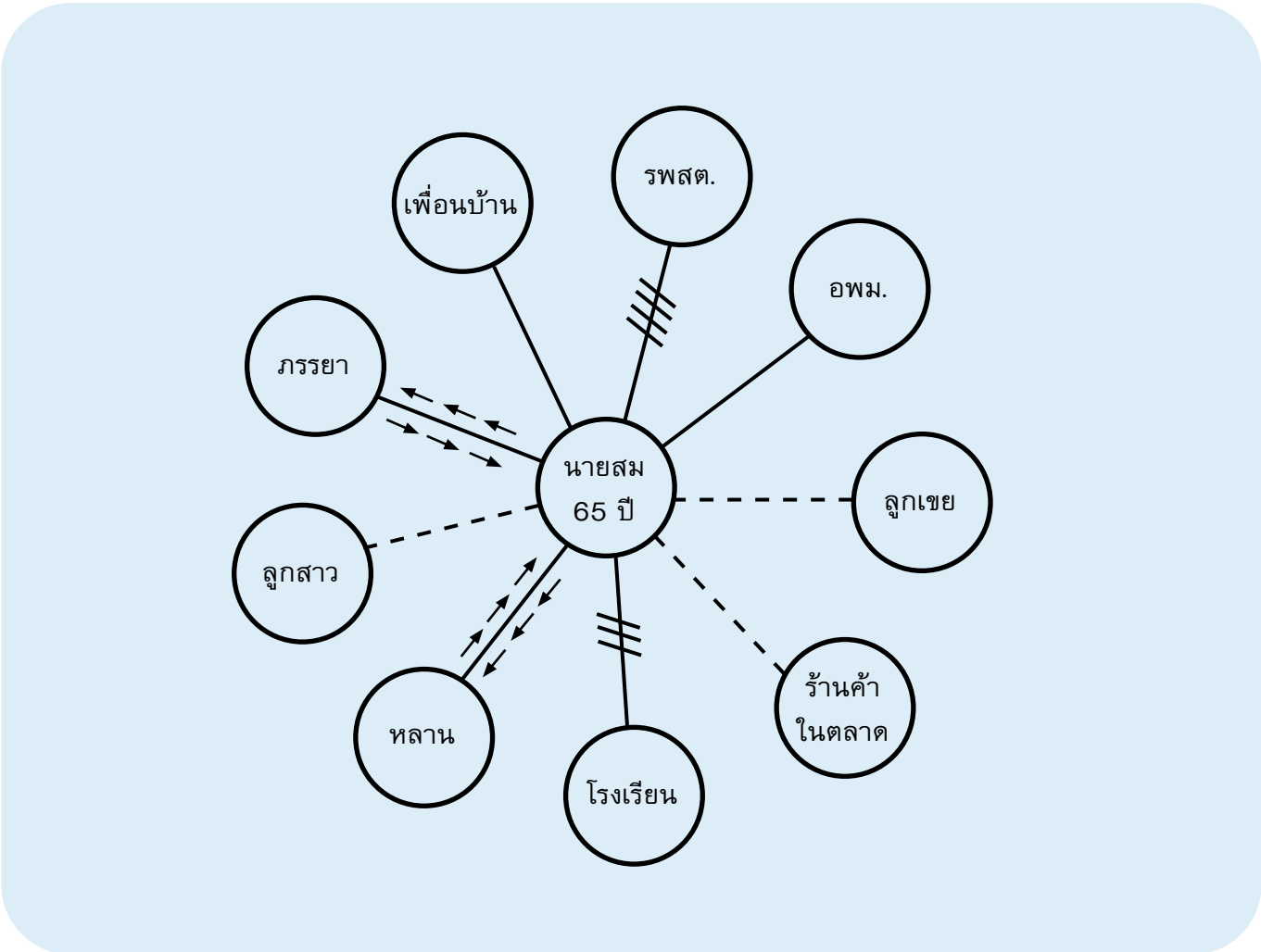
➤ แผนผังนิเวศ (Ecological Map)

คือ เครื่องมือที่แสดงความชัดเจนความสัมพันธ์ภาพและทรัพยากรของผู้ใช้บริการในระบบภาวะแวดล้อม ซึ่งแผนผังนิเวศของบุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานต้องทบทวนแผนผังนิเวศของผู้ใช้บริการเป็นระยะ ๆ เมื่อเวลาผ่านไป ทั้งนี้ในการสร้างแผนผังนิเวศสามารถให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและวาดแผนผังร่วมกัน โดยการถามคำถามเกี่ยวกับเพื่อนบ้าน การได้รับบริการในชุมชน

กลุ่มทางสังคม การศึกษา สถานที่ทำงาน และบุคคลอื่นที่มีความสัมพันธ์เป็นพิเศษ เพื่อนำข้อมูลมาสร้างแผนผังนิเวศต่อไป โดยมีสัญลักษณ์แสดงความสัมพันธ์ ดังนี้ (กิติพัฒน์ นนทบุรีมะดุลย์, 2559 และโสภา อ่อนโอภาส และนุชนาฏ ยูฮันเงาะ, 2559)

- _____ ความสัมพันธ์เข้มแข็งและต่อเนื่อง
- ความสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่องหรือมีความสัมพันธ์ห่างเหิน
- ///////////////// ความสัมพันธ์บีบคั้นกดดัน
- ←————→ แสดงทิศทางความสัมพันธ์ที่สมดุลหรือไม่สมดุล

ตัวอย่างการเขียนแผนผังนิเวศของกรณีศึกษา



➤ Lifeline (เส้นทางชีวิต)

คือ เส้นทางชีวิตในแต่ละช่วงเวลาของผู้ใช้บริการโดยจะแสดงเฉพาะเหตุการณ์สำคัญที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อชีวิตของผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานใช้เครื่องมือนี้ในการทำความเข้าใจผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาของชีวิตที่ส่งผลต่อบริการปัจจุบันของผู้ใช้บริการ โดยวาดเส้นตรงที่บ่งแนวระนาบ และเส้นตัดตามจำนวนเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในช่วงชีวิตของผู้ใช้บริการควรระบุ วัน เดือน พ.ศ. และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าวด้วยคำที่สั้นแต่ชัดเจนว่าเกิดอะไรขึ้น โดยอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนอยู่ด้านซ้ายมือ และไล่ลำดับต่อมาตาม พ.ศ. จนครบ

ตัวอย่างการเขียน lifeline ของกรณีศึกษา



สรุปข้อมูลการประเมินเบื้องต้นผู้ใช้บริการแต่ละราย ดังนี้



ตา

(นายสม)

(1) การประเมินผู้ใช้บริการ

- ด้านร่างกาย: ตา อายุ 65 ปี สุขภาพแข็งแรงตามวัย ไม่มีโรคประจำตัว
- ด้านจิตใจ: ตาไม่มีความเจ็บป่วยด้านจิตใจ แต่มีความรู้สึกสิ้นหวัง ท้อแท้ และอับอายที่ต้องไปขอทาน และมีความกังวลกับอาการเจ็บป่วยของยาย และอนาคตของหลาน
- ด้านสังคม: ตามีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว และเพื่อนบ้าน

(2) การประเมินครอบครัวของผู้ใช้บริการ

- ตาเป็นเสาหลักในการหารายได้เลี้ยงดูครอบครัว ด้วยการประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป เมื่อไม่มีการจ้างงานจึงใช้การขอทานหารายได้มาเลี้ยงดูครอบครัวแทน
- มีภาระต้องดูแลภรรยาซึ่งมีความเจ็บป่วยด้านร่างกายและหลายชายอายุ 8 ปี
- ไม่สามารถติดต่อลูกสาวและญาติพี่น้องได้

(3) การประเมินความเสี่ยง

พบว่า ตามีความเสี่ยงจากการถูกจับกุมเนื่องจากไปขอทานในตลาด

(4) การประเมินจุดแข็งของผู้ใช้บริการ

คือ มีความต้องการพึ่งพาตนเอง

(5) การประเมินสถานการณ์ สภาพปัญหา และความต้องการจำเป็นของ ผู้ใช้บริการ

ได้แก่ (1) ปัญหาด้านเศรษฐกิจ (2) ปัญหาการดูแลรักษา (3) ปัญหาการเข้าถึง
สิทธิผู้สูงอายุ



กรณีศึกษา

สามารถประเมินเบื้องต้นผู้ใช้บริการแต่ละราย

การประเมินด้านผู้ใช้บริการ คุณตา อายุ 65 ปี

- ด้านร่างกาย : สุขภาพแข็งแรงตามวัย ไม่มีโรคประจำตัว
- _____
- ด้านจิตใจ: ตาไม่มีความเจ็บป่วยด้านจิตใจ แต่มีความรู้สึกสิ้นหวัง ก้อแก่
- และอับอายที่ต้องไปขอทาน และมีความกังวลกับอาการเจ็บป่วยของยาย
- และอนาคตของหลาน
- _____
- ด้านสังคม: ตามีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว และเพื่อนบ้าน



กรณีศึกษา

การประเมินครอบครัวของผู้ใช้บริการ

เสาหลักในการหารายได้

ด้วยการประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

ไม่มีการจ้างงาน

ขอทานหารายได้มาดูแลครอบครัว

การ : ภรรยาที่เจ็บป่วย หลานชายอายุ 8 ปี

การประเมินความเสี่ยง

ตามีความเสี่ยงจากการถูกจับกุมเนื่องจากไปขอทานในตลาด

การประเมินจุดแข็งของผู้ใช้บริการ

มีความต้องการพึ่งพาตนเอง



ยาย

(นางศรี)

(1) การประเมินผู้ใช้บริการ

- **ด้านร่างกาย:** ยาย อายุ 58 ปี มีความเจ็บป่วยทางร่างกาย ด้วยโรค หลอดเลือดสมองแตก ทำให้แขนขาด้านซ้ายชาไม่สามารถเคลื่อนไหว ได้ตามปกติ และมีแผลกดทับบริเวณก้นด้านซ้าย
- **ด้านจิตใจ:** ยายไม่มีความเจ็บป่วยด้านจิตใจ แต่มีความรู้สึกสิ้นหวัง ท้อแท้ ในการมีชีวิตอยู่ เพราะรู้สึกว่าตัวเองเป็นภาระของสมาชิกในครอบครัว
- **ด้านสังคม:** ยายมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนบ้าน

(2) การประเมินครอบครัวของผู้ใช้บริการ

- ยายไม่สามารถประกอบอาชีพได้
- ยายต้องได้รับการดูแลอาการเจ็บป่วยอย่างใกล้ชิดจากสมาชิกในครอบครัว
- ไม่สามารถติดต่อลูกสาวและญาติพี่น้องได้

(3) การประเมินความเสี่ยง

พบว่า ยายมีความเสี่ยงเรื่องอาการเจ็บป่วย ที่อาจจะทรุดหนักลง เนื่องจากไม่ได้ ไปพบแพทย์ ตามนัดหมาย เพราะไม่มีเงินค่ารถเดินทางไปโรงพยาบาล

(4) การประเมินสถานการณ์ สภาพปัญหา และความต้องการจำเป็นของ ผู้ใช้บริการ

ได้แก่ (1) ปัญหาด้านสุขภาพ (2) ปัญหาด้านจิตใจ (3) ปัญหาการเข้าถึง สิทธิคนพิการ



กรณีศึกษา

สามารถประเมินเบื้องต้นผู้ให้บริการแต่ละราย

✓ การประเมินด้านผู้ให้บริการ คุณยาย อายุ 58 ปี

- ด้านร่างกาย : มีความเจ็บป่วยทางร่างกายด้วยโรคหลอดเลือดสมองแตก ทำให้มีแขนขาด้านซ้ายชา ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ตามปกติ และมีแผลกดทับบริเวณก้นด้านซ้าย
- ด้านจิตใจ : ยายไม่มีความเจ็บป่วยด้านจิตใจ แต่มีความรู้สึกสิ้นหวังท้อแท้ ในการมีชีวิตอยู่เพราะรู้สึกว่าตัวเองเป็นภาระของสมาชิกในครอบครัว
- ด้านสังคม: ยายมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนบ้าน



กรณีศึกษา

การประเมินครอบครัวของผู้ใช้บริการ



ไม่สามารถประกอบอาชีพ



ต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากครอบครัว

การประเมินความเสี่ยง



อาการเจ็บป่วยอาจทรุดหนักลง เนื่องจากไม่ได้พบแพทย์ตามนัดหมาย เพราะไม่มีค่ารถเดินทางไปโรงพยาบาล



ด.ช. ต้นไม้

(1) การประเมินผู้ใช้บริการ

- **ด้านร่างกาย:** ด.ช. ต้นไม้ อายุ 8 ปี สุขภาพแข็งแรง มีพัฒนาการดีสมวัย ไม่มีโรคประจำตัว
- **ด้านจิตใจ:** ด.ช. ต้นไม้ ไม่มีความเจ็บป่วยด้านจิตใจ แต่มีความรู้สึกเสียใจที่ไม่ได้เรียนหนังสือเหมือนเพื่อน ๆ และรู้สึกสงสารยายที่ไม่สบาย และตาที่ต้องออกไปขอทาน
- **ด้านสังคม:** ด.ช. ต้นไม้ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนบ้าน เพื่อนที่โรงเรียน และคุณครู

(2) การประเมินครอบครัวของผู้ใช้บริการ

มีความสัมพันธ์ที่ห่างเหินกับพ่อและแม่ เนื่องจากพ่อและแม่ไม่เคยติดต่อและส่งเสียเลี้ยงดู ด.ช. ต้นไม้ ตั้งแต่นำมาฝากให้ตายายเลี้ยงตั้งแต่อายุ 1 ปี

(3) การประเมินความเสี่ยง

พบว่า มีความเสี่ยงในการได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(4) การประเมินจุดแข็งของผู้ใช้บริการ

คือ มีความกตัญญูต่อตายาย และมีความต้องการเรียนหนังสือ

(5) การประเมินสถานการณ์ สภาพปัญหา และความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ

ได้แก่ (1) ปัญหาด้านการศึกษา

กรณีศึกษา

สามารถประเมินเบื้องต้นผู้ให้บริการแต่ละราย



✓ การประเมินต้นผู้ให้บริการต.ช.ต้นไม้ อายุ 8 ปี

- ✓ **ต้นร่างกาย :** ต.ช. ต้นไม้ อายุ 8 ปี สุขภาพแข็งแรง
- มีพัฒนาการดีสมวัย ไม่มีโรคประจำตัว
- ✓ **ต้นจิตใจ :** ต.ช. ต้นไม้ ไม่มีความเจ็บป่วยต้นจิตใจ แต่มีความรู้สึกเสียใจ
- ที่ไม่ได้เรียนหนังสือเหมือนเพื่อน ๆ และรู้สึกสงสารยายที่ไม่สบาย
- และตาที่ต้องออกไปขอกาน
- ✓ **ต้นสังคม:** ต.ช. ต้นไม้ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนบ้าน เพื่อนที่โรงเรียน
- และคุณครู

กรณีศึกษา

การประเมินครอบครัวของผู้ให้บริการ





ความสัมพันธ์
ห่างเหินกับพ่อแม่



พ่อแม่ไม่เคยติดต่อเลี้ยงดู
นำมาฝากให้ตาย
ตั้งแต่อายุ 3 ขวบ

การประเมินความเสี่ยง

 **เสี่ยงในการไม่ได้รับการศึกษา
อย่างต่อเนื่อง**

การประเมินจุดแข็งของผู้ให้บริการ

 **มีความกตัญญู
ต่อตายาย**  **มีความต้องการ
เรียนหนังสือ**

3. การวางแผนและการให้ความช่วยเหลือ

คือ การกำหนดแผนการทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานในแต่ละด้าน โดยกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน และบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามแผนดังกล่าว โดยมีกระบวนการวางแผน ดังนี้

1. ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา (ระบุว่าปัญหาใดต้องแก้ไขก่อนหลัง)
2. ควรแปลงปัญหาไปสู่ความต้องการจำเป็น เช่น ปัญหาการติดสุรา ความต้องการจำเป็น เช่น การลดสุรา หรือบำบัดการติดสุรา เป็นต้น
3. ควรตั้งเป้าประสงค์ เป็นการสร้างความมั่นใจร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ควรระบุวัตถุประสงค์ย่อย และกิจกรรมย่อยในแต่ละเป้าประสงค์ด้วย เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้โดยกำหนดไว้ในแนวทางการแก้ไขปัญหา
4. ควรกำหนดระยะเวลา การติดตามประเมินผล และผู้รับผิดชอบ

นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานและทีมสหวิชาชีพประเมินแล้วพบว่าควรส่งผู้ให้บริการเพื่อให้ได้รับบริการที่ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็น ควรค้นหาทรัพยากรและเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานส่งต่อผู้ให้บริการให้ได้รับบริการที่เหมาะสมต่อไป

3. การวางแผน และการให้ความช่วยเหลือ

การกำหนดแผนการทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานในแต่ละด้าน

- 1. กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน
- 2. ระยะเวลาการดำเนินงาน
- 3. บทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่ชัดเจน
- 4. ดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามแผนดังกล่าว

การวางแผนและให้ความช่วยเหลือ



1 ปัญหาด้านเศรษฐกิจ



ประสานหน่วยงานในพื้นที่



เข้ารับการฝึกอาชีพ



เข้าถึงและช่วยเหลือผู้เป็น
ประกันอาชีพ



มีอาชีพที่มั่นคง

2 ปัญหาการดูแลรักษา



ขอรับการสนับสนุนความรู้ในการ
ดูแลคนพิการจากศูนย์คนพิการในพื้นที่

3 ปัญหาการเข้าถึงสิทธิผู้สูงอายุ



ประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เพื่อขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ



การวางแผนและให้ความช่วยเหลือ



1 ปัญหาสุขภาพ



ขอรับการสนับสนุนค่ารถ



ค่ารักษาพยาบาลจากโรงพยาบาล



ขอรับการสนับสนุนผู้ช่วย
คนพิการจากศูนย์คนพิการในพื้นที่

2 ปัญหาด้านจิตใจ



ให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่ญาติ



ประสานงานโรงพยาบาล



สำรวจความเครียดของสมาชิกในครอบครัว

3 ปัญหาการเข้าถึงสิทธิคนพิการ



ประสานงานกับสำนักงานพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด



จดทะเบียนคนพิการ



ขอรับเบี้ยคนพิการ





สำหรับการวางแผนและให้ความช่วยเหลือกรณีศึกษา

ตา (นายสม)

(1) ปัญหาด้านเศรษฐกิจ:

เป้าหมายที่เกิดจากการวางแผนร่วมกัน: ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อให้ตาเข้ารับการศึกษา เข้าถึงทุนประกอบอาชีพและแหล่งกู้ยืมเงินประกอบอาชีพ เพื่อให้ตา มีอาชีพที่มั่นคงยิ่งขึ้น

(2) ปัญหาการดูแลรักษา:

เป้าหมายที่เกิดจากการวางแผนร่วมกัน: ขอรับการสนับสนุนความรู้ในการดูแลคนพิการจากศูนย์คนพิการในพื้นที่

(3) ปัญหาการเข้าถึงสิทธิผู้สูงอายุ:

เป้าหมายที่เกิดจากการวางแผนร่วมกัน: ประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ

ยาย (นางศรี)

(1) ปัญหาสุขภาพ:

เป้าหมายที่เกิดจากการวางแผนร่วมกัน: ขอรับการสนับสนุนค่ารถและค่ารักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลที่ยายรักษาตัวอยู่ และขอรับการสนับสนุนผู้ช่วยคนพิการจากศูนย์คนพิการในพื้นที่

(2) ปัญหาด้านจิตใจ:

เป้าหมายที่เกิดจากการวางแผนร่วมกัน: ให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่ยายเพื่อเป็นกำลังใจในการต่อสู้กับความเจ็บป่วยและปัญหาภายในครอบครัว และประสานงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เพื่อให้ยายได้มีโอกาสเข้ารับคำปรึกษาจากนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์

(3) ปัญหาการเข้าถึงสิทธิคนพิการ:

เป้าหมายที่เกิดจากการวางแผนร่วมกัน: ประสานงานกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เพื่อจดทะเบียนคนพิการและขอรับเบี้ยคนพิการ

ด.ช.ต้นไม้

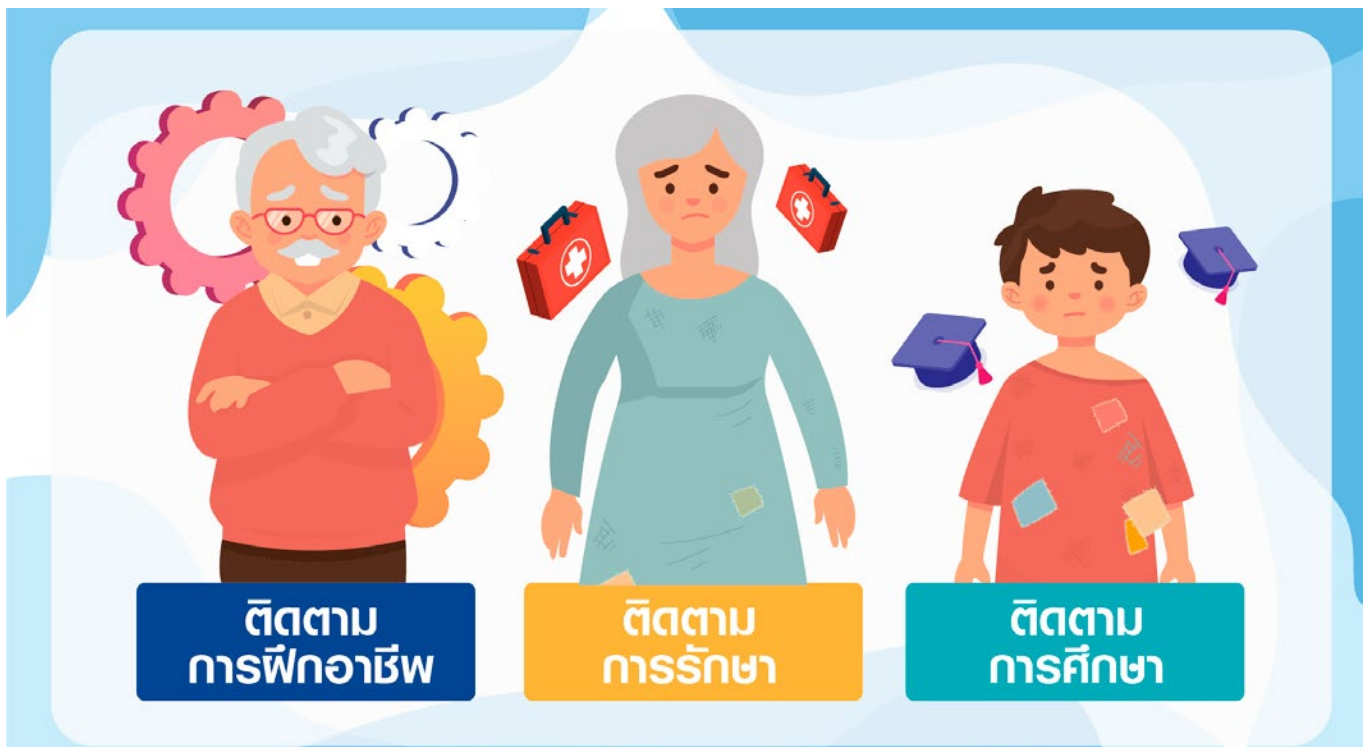
(1) ปัญหาด้านการศึกษา:

เป้าหมายที่เกิดจากการวางแผนร่วมกัน: ขอรับการสนับสนุนทุนการศึกษาจากโรงเรียนหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ เพื่อให้ ด.ช.ต้นไม้ได้มีโอกาสกลับไปเรียนหนังสือต่อ และสามารถเรียนได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว

อย่างไรก็ดี การวางแผนการทำงานมีหลายรูปแบบ เช่น แผนดำเนินการ (Action Plan) แผนชีวิต (Life Plan) แผนการรับมือกับปัญหาวิกฤติ (Crisis Plan) เป็นต้น

📝 ตัวอย่างแผนดำเนินการ (Action Plan)

สภาพปัญหา	แนวทางการแก้ไขปัญหา	ระยะเวลา	การติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรสังคมที่เกี่ยวข้อง
1.	• เป้าประสงค์				
	• วัตถุประสงค์				
	• กิจกรรม				
2.	• เป้าประสงค์				
	• วัตถุประสงค์				
	• กิจกรรม				



ตัวอย่างแผนชีวิต Life Plan

Life Plan

วันเดือนปี.....

ชื่อ.....อายุ.....ปี

สถานการณ์ข้อท้าทาย

.....

.....

.....

.....

เป้าหมายที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ เป้าหมายที่ผู้ใช้บริการต้องการ

.....

.....

เป้าหมายร่วมที่เกิดจากการทำงานร่วมกัน

1. ครอบครัว (ความผูกพัน/ความพร้อม)

.....

2. บ้านที่พักอาศัย (ความปลอดภัย/ความมั่นคง)

.....

3. โรงเรียน/การศึกษา (การนำเด็กให้สู่สภาวะปกติ)

.....

4. เพื่อน/เพื่อนบ้าน (ความร่วมมือ/ความช่วยเหลือ)

.....

ที่มา: อภิญา เวชชัย, 2551 (อ้างถึงในพัชชา เจริญกลิ่นจันทร์, 2563)

ตัวอย่างแผนการรับมือกับปัญหาวิกฤติ (Crisis Plan)

ลำดับที่	ประเด็น	รายละเอียด
1	ปัญหาวิกฤติ	
2	ความเสี่ยงที่แสดงออก	
3	พฤติกรรมเป้าหมาย	
4	ปัจจัยผลักดัน กระตุ้น	
5	การลดความรุนแรงของสถานการณ์	
6	จุดแข็ง	
7	อุปสรรคของผู้ใช้บริการ	
8	วัตถุประสงค์	
9	การดำเนินการ	
10	การสนับสนุน/การแทรกแซง	
11	บุคคลที่ควรติดต่อกรณีมีสถานการณ์รุนแรง	

ที่มา: อภิญญา เวชยชัย, 2551 (อ้างถึงในพัชชา เจิงกลิ่นจันทร์, 2563)



4. กระบวนการกำกับ ติดตามผู้ใช้บริการและครอบครัว

คือ การกำกับการให้ความช่วยเหลือหรือการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการว่าเป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ หรือไม่ อย่างไร กรณีพบว่าการดำเนินการช่วยเหลือมีปัญหา จะได้แสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหามาให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการและครอบครัวต่อไป ตลอดจนการติดตามการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องของผู้ใช้บริการและครอบครัว เพื่อทบทวนความเหมาะสมของแผนการดำเนินงาน ภาวะความเสี่ยง และผลการดำเนินงานหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ว่าสามารถแก้ไขปัญหามากน้อยเพียงใด



จากกรณีศึกษา เมื่อดำเนินการไปสักระยะหนึ่ง ควรมีการทบทวนและติดตามการดำเนินงานร่วมกันของทีมในพื้นที่ เพื่อประเมินผลเบื้องต้นในการดำเนินงานตามแผนหรือปรับเปลี่ยนแผน ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในช่วงเวลาดังกล่าว เช่น

- **ตา:** การติดตามการฝึกอาชีพหรือการประกอบอาชีพของตา ว่าทำให้ตาไม่ต้องกลับไปขอทาน อีกหรือไม่

- **ยาย:** การติดตามการรักษาอาการเจ็บป่วยของยายว่าได้ไปโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอไหม มีอาการดีขึ้นหรือไม่
- **ด.ช.ต้นไม้:** การติดตามการกลับเข้าไปศึกษาต่อของ ด.ช.ต้นไม้ ว่าได้รับทุนการศึกษา หรือการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ที่ทำให้ ด.ช. ต้นไม้สามารถเรียนต่อได้ในระยะยาวหรือไม่



ข้อพึงตระหนักในการทำงานการจัดการรายกรณี

1. มุมมองในการทำงานต่อผู้ใช้บริการ:

ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรทำงานบนฐานคิด “ความสงสาร” แต่เป็นการทำงาน “บนฐานคิด สิทธิและความเท่าเทียม” ที่ทุกคนควรได้รับ



2. เป้าหมายการทำงาน:

เป้าหมายสำคัญในการทำงาน คือ การทำให้คนที่มีต้นทุนชีวิตที่ไม่เท่ากันได้เข้าถึง สิทธิที่พึงมีอย่างเท่าเทียมกัน และได้รับโอกาสในการพัฒนาชีวิตของตนเองและ ครอบครัวให้สามารถจัดการปัญหาและพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว

ข้อพึงตระหนักในการทำงานการจัดการรายกรณี



3. วิธีการทำงาน:

ไม่ควรทำงานคนเดียว แต่ควรทำงานร่วมกับเครือข่ายและทำงานเป็นที่ร่วมกับ
วิชาชีพอื่น ๆ ในพื้นที่เช่น บ้านพักเด็กและครอบครัว โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
ศูนย์ฝึกอาชีพ มูลนิธิต่าง ๆ ในพื้นที่ เป็นต้น

ข้อพึงตระหนักในการทำงานการจัดการรายกรณี



4. จรรยาบรรณในการทำงาน:

จรรยาบรรณที่สำคัญในการทำงาน ได้แก่ การรักษาความลับและการตระหนัก
ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานต้องไม่นำข้อมูล รูปภาพของ
ผู้ให้บริการและครอบครัวไปเล่าให้ผู้อื่นฟัง และไม่นำไปเผยแพร่ผ่านสื่อทุกประเภท
โดยเฉพาะสื่อออนไลน์



เอกสารอ้างอิง

- กิติพัฒน์ นนทปัทมคุลย์. (2559). สาแหรกครอบครัว (Genogram/Family Tree) และแผนผังนิเวศ (Ecomap) ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ใน “ความรู้พื้นฐานด้านสังคมสงเคราะห์”. (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพฯ: เทพเพ็ญวานิสย์.
- พัชชา เจิงกลินจันทร์. (2563) เอกสารประกอบการสอน วิชา สค. 613 การพิทักษ์สิทธิ และการจัดการ รายกรณี ในงานสังคมสงเคราะห์คลินิก. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (อัดสำเนา)
- สุรางค์รัตน์ วคินารมณ. (2554). การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์. (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา อ่อนโอภาส และนุชนาฏ ยูฮันเงาะ. (2549). การจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- โสภา อ่อนโอภาส และนุชนาฏ ยูฮันเงาะ. (2559). การประเมิน การวางแผนและเครื่องมือ ใน “ความรู้พื้นฐานด้านสังคมสงเคราะห์”. (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพฯ: เทพเพ็ญวานิสย์.
- อภิัญญา เวชยชัย. (2559). แนวทางการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนา มาตรฐานคุณภาพของนักสังคมสงเคราะห์ ใน “ความรู้พื้นฐานด้านสังคมสงเคราะห์”. (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพฯ: เทพเพ็ญวานิสย์.
- Social Solutions. Four Key Components for Successful Case Management. <https://www.socialsolutions.com>.



คู่มือ การจัดการรายกรณี
สำหรับอาสาสมัครพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์