

คู่มือ



ทีมปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์

และพัฒนาคุณภาพชีวิตในภาวะวิกฤต

Social work and Improving

Quality of Life in Crisis Task Team

: SocTat

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

พฤศจิกายน 2565





คำนิยม

จากเหตุการณ์กราดยิงที่จังหวัดหนองบัวลำภู นับว่าสร้างความสูญเสียอย่างยิ่งต่อสภาพจิตใจของประชาชนในพื้นที่และประชาชนคนไทยทั่วประเทศ ซึ่งจำเป็นต้องไตร่ตรองถึงสาเหตุ และทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้นไว้เป็นบทเรียนสำหรับสังคมไทย โดยใช้เหตุการณ์นี้เป็นโอกาสในการเตรียมทีม วางแผนป้องกันเพื่อรองรับสถานการณ์และแก้ปัญหาในอนาคต หลังจากนั้นไป กระทรวง พม. จะมีหน้าที่ช่วยเหลือ ดูแล ติดตาม เยียวยาสังคม จะลงพื้นที่อย่างเข้มข้น ผนึกกำลังทีมงาน ทรัพยากร ที่จะสนับสนุนให้พื้นที่สร้างความเข้มแข็งผ่านกลไกของศูนย์ช่วยเหลือสังคม และอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ

กระทรวง พม. พร้อมเสริมทีมนักสังคมสงเคราะห์ ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์และวิชาชีพต่าง ๆ ร่วมปฏิบัติการในพื้นที่ เมื่อมีภัยหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด กระทรวง พม. จะเตรียมสรรพกำลังทุกฝ่าย ทุกหน่วยงาน ทุกทีม ให้ถึงประชาชนโดยเร็ว เชื่อมโยงทรัพยากรให้เกิดการดูแลแบบองค์รวมในทุกมิติ

อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์ที่ผ่านมา แม้จะสร้างความเจ็บปวดและความสูญเสีย แต่หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะหน่วยงานราชการ และภาคประชาสังคมได้ร่วมมือกันช่วยเหลือประชาชน ให้เหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านพ้นไป เป็นการเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนต่อไป

(นายจตุติ ไกรฤกษ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

คำนำ

ปัจจุบันประเทศไทย เผชิญกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์วิกฤตหลายรูปแบบ ทั้งภัยพิบัติที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์และภัยพิบัติที่เกิดจากธรรมชาติ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบที่มีอันตรายรุนแรงต่อบุคคล ครอบครัว ชุมชน และประเทศ โดยส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตประชาชนเป็นจำนวนมาก และก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านสาธารณสุข ปัญหาสุขภาพจิต ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาด้านสังคม ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ฯลฯ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การสร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในสังคม การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัว และชุมชน โดยเฉพาะการส่งเสริมและประสานงาน เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเป้าหมายเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ คนไร้ที่พึ่ง และผู้ทำการขอทาน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบทางสังคมจากภาวะวิกฤตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

เพื่อการดูแลกลุ่มเป้าหมายครอบคลุมแบบองค์รวม ทั้งมิติด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ อีกทั้งเป็นมาตรการในการเฝ้าระวัง ป้องกันและแก้ไขไม่ให้ปัญหาทวีความรุนแรง รวมถึงการเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะวิกฤตให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการอย่างครอบคลุมผ่านการบูรณาการกับหน่วยงานในพื้นที่ กระทรวง พม. จึงได้จัดทำ **“คู่มือทีมปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตในภาวะวิกฤต”** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางในการช่วยเหลือทางสังคม ภายใต้กรอบภารกิจของกระทรวง พม. และเป็นการเตรียมความพร้อมให้มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการดำเนินการเพื่อลดปัจจัยที่จะสร้างความเสี่ยง ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งหากเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ ในอนาคต

คณะผู้จัดทำ
พฤษภาคม 2565

สารบัญ

1

วัตถุประสงค์

1

นิยามศัพท์

3

สถานการณ์สภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในประเทศไทย

7

วงจรชีวิตของภาวะวิกฤต (Crisis Life Cycle)

9

กลไกการบริหารจัดการ 3 ระดับ

12

บทบาทที่มปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์ในภาวะวิกฤต

21

การจัดการรายกรณี (Case Management)

25

ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของทีมปฏิบัติการ

26

รายการอ้างอิง

27

ภาคผนวก

◎ เบอร์โทรสำคัญ

◎ คณะผู้จัดทำ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทีมปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตในภาวะวิกฤตใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการช่วยเหลือ พี่นฟู ผู้ประสบภาวะวิกฤตร่วมกับเครือข่ายในพื้นที่

นิยามศัพท์

ภาวะวิกฤต (crisis) ความหมายตามพจนานุกรมไทย - ตามอังกฤษ แปลว่า สภาพที่อยู่ในขั้นอันตราย หรือแปรเปลี่ยนจากเดิม ไม่ปกติ เสื่อม ส่วนการบัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง อยู่ในขั้นล่อแหลมต่ออันตราย หรือช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อ หรือตามพจนานุกรมของ Longman หมายถึง สถานการณ์ที่มีปัญหามากมาย ซึ่งต้องอาศัยการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เพื่อมิให้เหตุการณ์เลวร้ายลงหรืออันตรายมากขึ้น เหตุการณ์ที่บางสิ่งหรือบางคนถูกระทบโดยสิ่งหนึ่งหรือปัญหาที่มีความร้ายแรง (ณัฐฐา สุนทรภา, 2563)

วิกฤตทางสังคม (Social Crisis) หมายถึง วิกฤตหรือความขัดแย้งที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม จนเกิดผลกระทบต่อโครงสร้างการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่และสังคม เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ สงคราม เหตุความรุนแรงจากความขัดแย้งทางการเมือง เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ เหตุการณ์ฆ่าตัวตายที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกต่อครอบครัว ชุมชนและสังคม ในที่นี้จะเน้นวิกฤตสังคมที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชนและเป็นข่าวที่สังคมสนใจ (กรมสุขภาพจิต, 2561)

ภัยพิบัติ หมายถึง เหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันที่ก่อให้เกิดผลกระทบที่มีอันตราย รุนแรงต่อบุคคล ครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศชาติ ซึ่งต้องการความช่วยเหลือโดยความร่วมมือ จากหลายหน่วยงานเพื่อให้กลับฟื้นคืนสู่สภาพปกติ ภัยพิบัติแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ภัยพิบัติที่เกิดจากธรรมชาติ เช่น อุทกภัย ดินโคลนถล่ม วาตภัย คลื่นสึนามิ การเกิดไฟป่า ภัยแล้ง แผ่นดินไหว โรคระบาด ฯลฯ และภัยพิบัติที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ เช่น อุบัติเหตุหมู่ ไฟไหม้ สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ สถานการณ์วิกฤตทางการเมือง กรณีจับตัวประกัน กรณีการพยายามทำร้ายตัวเอง การรั่วไหลของสารเคมี ฯลฯ (กรมสุขภาพจิต, 2561)

นิยามศัพท์ (ต่อ)

ผู้ประสบภาวะวิกฤต หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤต ทั้งทางตรงและทางอ้อม ประกอบด้วย ผู้บาดเจ็บ ญาติผู้บาดเจ็บ/เสียชีวิต ผู้สูญเสีย บ้าน/ทรัพย์สิน ผู้อยู่ในเหตุการณ์ ผู้รับรู้เหตุการณ์ (กรมสุขภาพจิต, 2561)

การจัดการรายกรณี (Case Management) หมายถึง การบูรณาการ ให้บริการความช่วยเหลือ โดยประเมินความต้องการจำเป็นของผู้เสียหาย และครอบครัว ประสานความร่วมมือ ติดตามประเมินผล พิทักษ์สิทธิ์เพื่อให้ได้มาซึ่งบริการหรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการคลี่คลายปัญหาอันซับซ้อนของผู้เสียหาย เป็นกระบวนการทำงานที่อาศัยความร่วมมือในการประเมิน วางแผน ดำเนินการ การประสานงาน การติดตามกำกับงาน และการประเมินทางเลือก บริการ ที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้เสียหาย โดยอาศัยการสื่อสาร และการจัดการทรัพยากรให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดการเปลี่ยนแปลง ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต (โสภา อ่อนโอภาส, 2564)

ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) หมายถึง ผู้เชื่อมโยงหรือเป็นสะพาน เชื่อม ระหว่างผู้ที่ประสบปัญหากับแหล่งทรัพยากร หรือแหล่งความช่วยเหลือต่าง ๆ ดูแลในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง ทำหน้าที่ร่วมกับทีมสหวิชาชีพและผู้เสียหาย ในการ ประเมิน วางแผนออกแบบชุดบริการ ประสานเชื่อมโยงแหล่งทรัพยากร การติดตาม ประเมินผล พิทักษ์สิทธิ์ เพื่อให้ผู้เสียหายได้เข้าถึงบริการที่สอดคล้องกับปัญหาและ ความต้องการ เกิดการแก้ไขปัญหาหรือคลี่คลายปัญหาที่ซับซ้อนได้ และนำสู่ การพึ่งตนเองและคุณภาพชีวิตที่ดีของกลุ่มเป้าหมาย (โสภา อ่อนโอภาส, 2564)

ทีมปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตในภาวะวิกฤต (Social Work and Improving Quality of Life in Crisis TaskTeam : SocTat) หมายถึง บุคลากรสังกัดกระทรวง พม. ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานด้านสังคม สงเคราะห์ จิตวิทยา พัฒนาสังคม อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ (อพม.) รวมทั้งทีมสหวิชาชีพที่มีประสบการณ์ด้านกฎหมาย ด้านการศึกษา ด้านการแพทย์ และสาธารณสุข และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบุคคล กลุ่ม ชุมชน เช่น ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประชาชนในหมู่บ้าน แล้วแต่กรณี

นิยามศัพท์ (ต่อ)

One Home หมายถึง ทีมงานระดับจังหวัดที่ทำงานอย่างเป็นเอกภาพ โดยมีพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) เป็นหัวหน้าทีมในการบูรณาการความร่วมมือของหน่วยงานภายในจังหวัด มีแผนและขับเคลื่อนการทำงานในความรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2561, หน้า 66)

สถานการณ์สภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในประเทศไทย

ศิวพร โปธิวิทย์ (2564, หน้า 2) ศึกษาสถานการณ์ภัยพิบัติ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (Natural Disasters) ภัยพิบัติจากฝีมือมนุษย์หรือภัยพิบัติทางเทคโนโลยี (Manmade or Technological Disasters) และภัยพิบัติซับซ้อน (Complex Disasters)

ในปัจจุบันคำว่า **สภาวะวิกฤตซับซ้อน (Complex Emergencies)** มีความหมายคล้ายกับคำว่า **ภัยพิบัติซับซ้อนหรือสถานการณ์ที่ยุ่่งยากซับซ้อน** โดยองค์การอนามัยโลกระบุว่า เป็นสภาวะที่ชีวิตของผู้คนถูกคุกคามและวิถีชีวิตได้รับผลกระทบจนหยุดชะงัก โดยสภาวะภัยพิบัติที่เป็นสภาวะวิกฤตซับซ้อน (Complex Emergencies) อาจเป็นผลมาจากสงครามความวุ่นวายในประเทศ และการอพยพครั้งใหญ่ของผู้คน

จากความหมายและบริบททางสังคมในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ภัยพิบัติ เป็นสิ่งที่หากไม่มีการวางแผน หรือการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือ หากเกิดภัยพิบัติขึ้น อาจทำให้เกิดความเสียหายที่ร้ายแรงและเกิดความสูญเสียมหาศาลเกินกว่าที่ควรจะเป็น นำมาซึ่งสภาวะวิกฤตที่ยากต่อการรับมือและจัดการให้เข้าสู่สภาวะปกติ

สภาวะวิกฤตซับซ้อน (Complex Emergencies) ที่ประเทศไทยต้องเตรียมการรับมือ นอกเหนือจากภัยพิบัติจากโรคระบาดโควิด-19 แล้ว ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ 2564 ยังเกิดเหตุการณ์รัฐประหารในประเทศเมียนมาร์ และมีสถานการณ์วุ่นวายภายในประเทศตามมา ซึ่งประเทศเมียนมาร์นั้นมีเขตชายแดนติดกับประเทศไทย หากสถานการณ์ภายในของประเทศเมียนมาร์เกิดทวีความรุนแรงมากขึ้น อาจมี สภาวะวิกฤตซับซ้อน (Complex Emergencies) อาจเกิดการอพยพผู้คนที่หนีความวุ่นวายจากสถานการณ์ภายในประเทศ ข้ามแดนมาในประเทศไทยก็เป็นได้

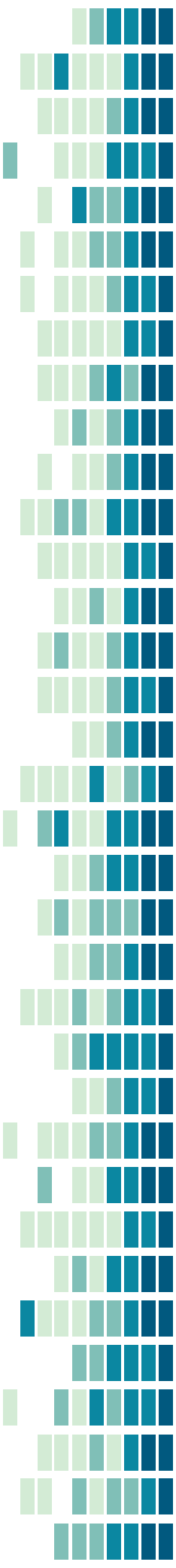
26 ธันวาคม 2547 หรือเมื่อ 16 ปีที่แล้ว ประเทศไทยต้องพบความสูญเสียรุนแรงจากคลื่นยักษ์หายนะที่เรียกว่า “สึนามิ” ที่สร้างความสูญเสียให้แก่ 6 ภูมิภาคได้ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา จังหวัดระนอง จังหวัดกระบี่ จังหวัดตรัง และจังหวัดสตูล ทำให้มีผู้เสียชีวิตประมาณ 5,400 คน บาดเจ็บกว่า 8,000 คน และสูญหายอีกจำนวนมาก บ้านเรือนประชาชน รีสอร์ท และโรงแรม ตลอดจนระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ อาทิ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ถนน มูลค่าความเสียหายหลายพันล้านบาท เกิดความโกลาหลทั้งสถานการณ์ประชากร ความตึงเครียด สูญเสียสูญหาย บาดแผลในจิตใจ จากการ “ไม่คาดการณ์” และในช่วงสถานการณ์ภาวะวิกฤตดังกล่าว องค์การกองทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) ซึ่งเป็นผู้ประสานงานด้านการคุ้มครองเด็กในพื้นที่ 6 จังหวัดอันดามัน ได้เล็งเห็นว่าการดำเนินงานด้านการช่วยเหลือและคุ้มครองเด็ก ควรต้องมีบุคลากรที่เป็น Case Manager ทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ นำมาซึ่งรูปแบบและวิธีการจัดการดูแลสถานการณ์แบบ Case Management ที่เด่นชัดครั้งแรกในประเทศไทย โดยเกิดรูปแบบการจัดการ ที่เรียกว่า “พันธสัญญาการทำงานร่วมกันระหว่างผู้จัดการรายกรณีและผู้ใช้บริการ” มีหลักการสำคัญ (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2554, น. 13-15) ดังนี้

❶ การมีส่วนร่วม การเสริมพลัง และการวางแผนร่วมกัน ทั้ง 3 อย่างนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคคล ครอบครัว และคู่สมรสร่วมกันกำหนดเป้าหมาย และพัฒนาแผนการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุดสำหรับตนเอง ผู้จัดการรายกรณีทำหน้าที่เป็น “หุ้นส่วน” และให้คำแนะนำผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับแหล่งให้บริการ การเข้าถึง รวมทั้งวิธีการเจรจาเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการต่าง ๆ ตลอดจนวิธีการจัดการด้วยตนเอง

❷ การพิทักษ์สิทธิ์ หลักสำคัญของการจัดการรายกรณีอยู่ที่การพิทักษ์ผู้ใช้บริการ ซึ่งโดยทั่วไปการพิทักษ์สิทธิ์มีอยู่ 2 ระดับ คือ ระดับบุคคล เรียกว่า “Case Advocacy” และ ระดับกลุ่มเรียกว่า “Class Advocacy”

❸ การให้การดูแลอย่างเหมาะสมอย่างมีคุณภาพ รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการจัดหาบริการสังคม สุขภาพอนามัย และที่อยู่อาศัย

❹ ความต่อเนื่องของการดูแล มีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดการบริการร่วมที่มีความเบ็ดเสร็จภายใต้ความต้องการของครอบครัว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน



5 การเข้าถึงบริการ บริการที่มีอยู่ต้องเข้าถึงได้ง่าย และมีความเป็นธรรม ผู้ใช้บริการต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันปราศจากการเลือกปฏิบัติหรือความลำเอียง ผู้จัดการรายกรณีจึงต้องทบทวนบริการที่มีอยู่ตลอดเวลาเพื่อบริการที่มีอยู่นั้นสามารถตอบสนองความจำเป็นของชุมชนด้วย

6 การบูรณาการบริการ เป้าหมายของการบูรณาการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะมีการประสานการดูแลให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่เหมาะสมและมีคุณภาพ

7 การประมวลมุมมอง เป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการจัดการรายกรณีก็เพื่อก้าวไปสู่ความรับผิดชอบชีวิตของคนในทุกๆระดับ รวมทั้งเครือข่าย ระบบเศรษฐกิจ เชื้อชาติ วัฒนธรรม วัน-เวลาพักผ่อน จิตวิญญาณ อารมณ์และจิตใจ รวมทั้งสุขภาพกาย ฉะนั้นงานหลักของการจัดการรายกรณีสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดการประมวลมุมมองต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมก็คือ การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการให้เข้ามาร่วมสนับสนุนการทำงาน

8 การประเมินผลและการกำกับดูแล การจัดการรายกรณีจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง ด้วยการให้คำปรึกษาผ่านสัมพันธภาพของการให้ความช่วยเหลือ

เหตุการณ์ยิงชิงร้านทองจังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2563 เป็นเหตุการณ์สะเทือนขวัญกรณีผู้ก่อเหตุบุกเข้าชิงทองในร้านทอง ของห้างโรบินสัน จังหวัดลพบุรี โดยมีผู้เสียชีวิต 3 คนเป็นเด็กชายวัย 2 ขวบ 1 คน พนักงานร้านทองและพนักงานรักษาความปลอดภัย และผู้บาดเจ็บอีก 4 คน มูลเหตุในการก่อเหตุครั้งนี้ "เกิดจากปัญหาส่วนตัว และปัญหาเกี่ยวกับการเงินของตัวเอง" โดยมีบทเรียนสำคัญหนี - ซ่อน - ลี้ รวมถึงเพิ่มเติมการสังเกต ประตุทางเข้าออกและกรณีอันตรายที่อาจเกิดขึ้นรอบตัว ในขณะที่เกิดเหตุการณ์ติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการใช้โซเชียลมีเดียให้เกิดประโยชน์ อย่างไรก็ตาม จากเหตุการณ์ดังกล่าวนี้พบว่า สร้างสถานการณ์ความหวาดกลัว โกลาหล และหวั่นวิตกให้แก่ผู้คนในสังคม จำเป็นต้องมีการจัดการปัญหาและเยียวยาในสิ่งที่เกิดขึ้น

เหตุการณ์กราดยิงในจังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 8 - 9 กุมภาพันธ์ 2563 ที่ผ่านมามีได้สร้างความสูญเสีย และสร้างความรู้สึกโศกเศร้าให้กับใครหลาย ๆ คน ซึ่งเหตุการณ์ครั้งนี้เกิดการสูญเสียผู้บริสุทธิ์ถึง 30 ชีวิต และยังมีผู้ได้รับบาดเจ็บอีก 58 ราย ในเหตุการณ์ดังกล่าว มีการศึกษาของหลากหลายสาขาวิชาชีพ และผลการวิจัยของนักจิตวิทยา จิลเลียน ปีเตอร์สัน และนักสังคมวิทยา เจมส์ เดนสลีย์ ได้สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ คือ การแก้แค้น สังคม และสร้างความเจ็บปวดให้คนในชุมชน หรือคนในสังคมให้ทุกข์ทรมานไปกับเขามากที่สุดก่อนจากไป ทำให้เหตุการณ์กราดยิงส่วนมากเกิดขึ้นในสถานที่ที่ผู้ยิงเป็น “คนใน” หรือ “คนที่คุ้นเคยกับคนในสถานที่นั้น” แต่อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์กราดยิง เป็นปรากฏการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในสังคมไทยมาก่อน และสร้างความเจ็บปวด สูญเสีย และหวาดกลัวไม่ต่างจากเหตุการณ์ “สีนามิ” ซึ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์ ไม่มีใครทราบถึงสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นตรงหน้าได้เลย นับเป็นภาวะวิกฤต ที่ยากแก่การจัดการปัญหาเฉพาะหน้า โดยบทเรียนที่เกิดขึ้น คือ การเอาตัวรอด วิ่ง - ซ่อน - สู้ (Run - Hide - Fight) และการจัดการภายหลังสภาวะวิกฤต (เกคินี วุฒิวงศ์, น.124 - 125, 2563) ซึ่งเป็นบทบาทของนักจัดการรายกรณี ในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย ที่ได้รับผลกระทบ รวมทั้งการเยียวยาจิตใจ และการติดตามช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง

จากเหตุการณ์ความรุนแรงที่ จังหวัดลพบุรี มาถึง จังหวัดนครราชสีมา ทำให้ทุกภาคส่วนของสังคมต้องร่วมกันทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้น และถอดบทเรียนของเหตุการณ์ดังกล่าวเพื่อนำไปสู่การแก้ไขที่ต้นเหตุของเรื่องราวในด้านต่าง ๆ ทั้งมุมของเศรษฐกิจที่บีบรัด กระตุ้นให้เกิดความกดดันในการบริหารเงินของแต่ละคน แต่ละครอบครัว จนนำไปสู่ภาวะความเครียด

และในที่สุด ไม่มีใครคาดคิดว่าจะเกิดเหตุการณ์กราดยิงอีกครั้ง หลังจากเหตุการณ์โคราชเมื่อสองปีที่แล้ว ก็มีเหตุการณ์โศกนาฏกรรม 6 ตุลา อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู บาดแผลที่ยากจะลืมของผู้สูญเสีย ทำให้หมู่บ้านเล็ก ๆ ซึ่งห่างจากกรุงเทพมหานครกว่า 520 กิโลเมตร กลายเป็นพาดหัวข่าวใหญ่ทั้งในประเทศและของสื่อต่างชาติ จากเหตุอดีตตำรวจกราดยิงศูนย์เด็กเล็ก สังหาร 37 ชีวิต ซึ่งเด็ก ๆ ไม่มีทางที่จะหนี ซ่อน สู้ ได้เลย ในหลาย ๆ บทความและเอกสารเชิงวิชาการ เชื่อว่าเป็นพฤติกรรมเลียนแบบ ฉะนั้นการป้องกันไม่ให้เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นซ้ำ คือ 1) ต้องซ้อมแผนเวลาเกิดเหตุ โรงเรียนต่าง ๆ อาจจะต้องมีการซ้อมแผนเวลาเกิดเหตุ 2) เมื่อเกิดเหตุ ชุมชนรอบ ๆ ต้องเข้ามามีส่วนร่วม คือ เช่น มีสัญญาณเพื่อเป็นการแจ้งเตือน 3) หลังเกิดเหตุจะทำอย่างไร ไม่ให้เกิดการเลียนแบบ ซึ่งหลายฝ่ายต้องพยายามไม่ทำให้คนนั้นกลายเป็น “ฮีโร่” เพราะสิ่งที่เขาทำคือต้องการเป็นจุดสนใจ ฉะนั้นการสื่อสารรายละเอียดมากเกินไป สุดท้ายผู้ก่อเหตุจะได้ในสิ่งที่เขาต้องการ และกลายเป็นพฤติกรรมเลียนแบบต่อไป

วงจรชีวิตของภาวะวิกฤต (Crisis Life Cycle)

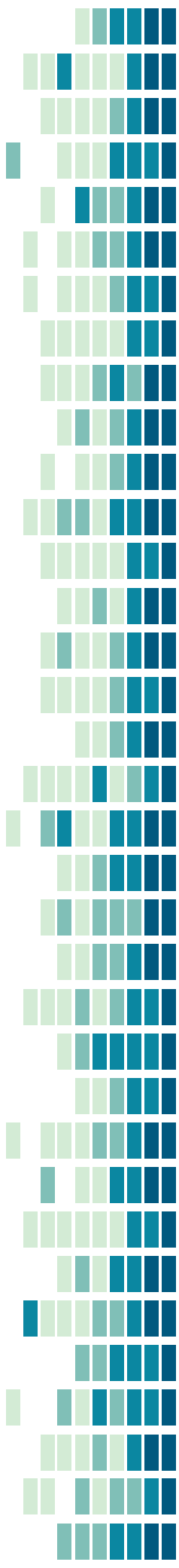
ศาสตราจารย์ Coombs W. Timothy (2010, P 4 - 16) อธิบายวงจรชีวิตของภาวะวิกฤต (Crisis Life Cycle) โดยแบ่งการจัดการภาวะวิกฤต ออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1 ระยะเวลาก่อนการเกิดภาวะวิกฤต (Precrisis) : เป็นช่วงที่เริ่มเห็นปัญหาที่อาจกลายเป็นภาวะวิกฤต สามารถจัดการกับประเด็นปัญหาเพื่อไม่ให้ลุกลามได้ และควรมีการจัดทำแผนการเพื่อเตรียมพร้อมกับภาวะวิกฤตในกรณีไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ช่วงย่อย ได้แก่

(1) การตรวจหาสัญญาณเตือน (Signal Detection) ควรมีการติดตามค้นหาสัญญาณเตือนในการเกิดภาวะวิกฤต ซึ่งมักปรากฏขึ้นก่อนภาวะวิกฤตจะเกิดขึ้นเป็นส่วนใหญ่ และเมื่อค้นพบสัญญาณเตือนแล้ว ต้องดำเนินการจัดการหาทางแก้ไข เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดภาวะวิกฤต

(2) การสร้างการป้องกัน (Prevention) ควรมีการจัดการ 3 ประการ เพื่อช่วยป้องกันการเกิดภาวะวิกฤต ได้แก่ 1) การจัดการกับประเด็นปัญหา (Issue Management) ก่อนที่ประเด็นปัญหาจะลุกลามขยายกลายเป็นภาวะวิกฤตสร้างความเสียหาย โดยสามารถใช้การวิเคราะห์และการประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อค้นหาประเด็นที่มีความเสี่ยงอาจก่อเป็นภาวะวิกฤต และทำการแก้ไขประเด็นปัญหา หรือวางแผนการดำเนินการรับมือไว้ล่วงหน้าต่อไป 2) การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เป็นการจัดการควบคุมและลดความเสี่ยง และ 3) การจัดการกับชื่อเสียง (Reputation Management) เป็นการจัดการกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ดีต่อกัน ถือเป็น การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร (Corporate Social Responsibility : CSR) และเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

(3) การเตรียมพร้อมรับภาวะวิกฤต (Crisis Preparation) เป็นขั้นที่ต้องมีการจัดเตรียมการรองรับกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นตั้งแต่การ จัดทำแผนการจัดการภาวะวิกฤต จัดตั้งหน่วยงานที่จัดการภาวะวิกฤตพร้อมระบุนหน้าที่ ความรับผิดชอบ กำหนดผู้ที่เป็นโฆษก และวางโครงสร้างการสื่อสารในสถานการณ์ภาวะวิกฤต เพื่อสามารถช่วยในการตัดสินใจใช้ในการแก้ไขสถานการณ์ได้ในทันที



② ช่วงเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Crisis Event) เป็นช่วงที่มีจุดเริ่มต้นด้วยการมีเหตุการณ์ที่เป็นสัญญาณบอกถึงภาวะวิกฤตได้เกิดขึ้นแล้ว และจบลงเมื่อพิจารณาแล้วว่าภาวะวิกฤตได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ซึ่งในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤต ต้องติดตามประเมินสถานการณ์ด้วยความรอบคอบและตัดสินใจเลือกวิธีการจัดการแก้ไขสถานการณ์ให้เหมาะสมโดยสามารถแบ่งช่วงเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤตได้ 2 ส่วน ดังนี้

(1) การรับรู้ถึงภาวะวิกฤต (Crisis Recognition) บุคลากรภายในองค์กรมีการรับรู้ถึงภาวะวิกฤตที่กำลังเกิดขึ้นและองค์กรต้องติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดพร้อมทั้งคอยควบคุมไม่ให้ขยายความรุนแรงมากขึ้น

(2) การแก้ไขภาวะวิกฤต (Crisis Containment) เป็นช่วงที่เข้าไปแก้ไขสถานการณ์ภาวะวิกฤตไม่ให้อุกลามสร้างความเสียหายและส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น โดยตัดสินใจใช้วิธีการแก้ไขที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และต้องทำการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถึงความรับผิดชอบขององค์กรและแนวทางการแก้ไขสถานการณ์ เพราะการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนสำคัญในการช่วยแก้ไขสถานการณ์ ต้องอาศัยแผนการเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตที่องค์กรเตรียมไว้ล่วงหน้า ช่วยแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ปกติได้เร็วขึ้น

③ ช่วงหลังเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Postcrisis) เป็นระยะเวลาที่ภาวะวิกฤตคลี่คลายลง โดยองค์กรควรประเมินผลถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้จากภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปช่วยให้เตรียมพร้อมได้ดียิ่งขึ้น สำหรับการจัดการกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าความพยายามในการจัดการกับภาวะวิกฤตได้สร้างความรู้สึกเชิงบวก

กลไกการบริหารจัดการ 3 ระดับ

กลไกความเชื่อมโยงระบบสังคมไทยในบริบทของการช่วยเหลือผู้ประสบภัยสามารถแบ่งการช่วยเหลือออกเป็น 3 ระดับ คือ

① ระดับนโยบาย/ยุทธศาสตร์ มีระบบการช่วยเหลือโดยการมอบนโยบาย การสั่งการ การกำหนดโครงสร้างการทำงาน ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจนเชิงโครงสร้างการทำงาน

② ระดับองค์กรปฏิบัติ มีระบบการช่วยเหลือโดยวางแผนการดำเนินงาน บุคลากร งบประมาณ ข้อมูล/ความรู้ และอุปกรณ์/เครื่องมือ เพื่อการวางแผนการทำงานตามมิติความเสี่ยงเชิงพื้นที่ ห่วงเวลาและสถานการณ์

③ ระดับชุมชน มีระบบการช่วยเหลือโดยบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน เครือข่าย อาสาสมัครชุมชน วิเคราะห์กลุ่มความเสี่ยงและระบบการพึ่งพาตนเอง เพื่อการเตรียมความพร้อมในการรับมือ/ช่วยเหลือในชุมชนตามศักยภาพและบริบทของพื้นที่

ปัจจัยนำเข้า	ระบบ กระบวนการ	ผลลัพธ์
ระดับนโยบาย/ ยุทธศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> ● การมอบนโยบาย ● การสั่งการ ● การกำหนดโครงสร้างการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● การถ่ายทอดนโยบาย ● ไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน ● เชิงโครงสร้างการทำงาน
ระดับองค์กรปฏิบัติ	<ul style="list-style-type: none"> ● แผนการดำเนินงาน ● บุคลากร ● งบประมาณ ● ข้อมูล/ความรู้ ● อุปกรณ์/เครื่องมือ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การวางระบบแผนการทำงานตามมิติความเสี่ยง/พื้นที่/ห่วงเวลา/สถานการณ์
ระดับชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> ● บทบาท อปท. ● ผู้นำชุมชน ● เครือข่ายอาสาสมัครชุมชน ● วิเคราะห์กลุ่มเสี่ยง ● ระบบการพึ่งพาตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> ● การเตรียมความพร้อมในการรับมือ/ช่วยเหลือในชุมชนตามศักยภาพเพื่อลดความเสี่ยง

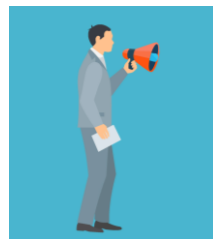
โครงสร้างทีมปฏิบัติการ



หัวหน้าคณะบริหารสถานการณ์

เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าที่ได้รับการมอบหมาย
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
ผู้บริหารกระทรวง พ.ม.

มีหน้าที่ในการบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง กำกับดูแล สั่งการ
และสื่อสารสถานการณ์ สร้างการรับรู้ โดยเป็นบุคคลคนเดียว



ผู้ประสานงาน

เช่น เลขานุการคณะบริหารสถานการณ์
หรือผู้ที่ได้รับการมอบหมาย

มีหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูล สรุปผลการดำเนินงาน การจัดการ
ด้านข้อมูลข่าวสาร และรายงานผลภาพรวมของการดำเนินงาน



ทีมปฏิบัติการ ในภาวะวิกฤต นักวิชาชีพ

เช่น นักสังคมสงเคราะห์
นักจิตวิทยา หรือ
บุคลากรกระทรวง พ.ม.
ที่ได้รับมอบหมาย

มีหน้าที่ในการเข้าถึงสถานการณ์อย่างรวดเร็ว
ประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์ วิเคราะห์ความเสี่ยง
ส่งต่อทีมเยียวยา



ทีมสนับสนุน บุคลากรกระทรวง พ.ม.

มีหน้าที่ในการมอบหมาย และบริหารทรัพยากร การจัดการ
ประสานงานสนับสนุนการจัดการภาวะวิกฤต รวมทั้งประสาน
ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เครื่องอุปโภคบริโภค งบประมาณ
ยานพาหนะ ฯลฯ ในการสนับสนุนทีมงาน และผู้ให้บริการ



ทีมจัดการ รายการณ์

ผู้จัดการรายการณ์ (CM)
นักสังคมสงเคราะห์

มีหน้าที่ในการมอบหมาย และกลั่นกรองบริหารจัดการ
รายการณ์ และที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและครอบครัว
ในงานสังคมสงเคราะห์ ตามหลักวิชาชีพ และรักษาความลับ



ทีมปฏิบัติการ ในชุมชน

บุคคล กลุ่ม ชุมชน
เช่น ผู้นำชุมชน
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
สมาชิกหมู่บ้าน อพม.

มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานในพื้นที่ อำนวยความสะดวก
เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานการณ์นั้น ๆ

การวิเคราะห์

กำหนด

STEP 1

วิเคราะห์จะเกิดภัย
อะไรขึ้นกับใครบ้าง

- อุทกภัย
- อัคคีภัย
- ประท้วง
- จลาจล
- โรคระบาดต่อเนื่อง
- ฯลฯ

STEP 2

วิเคราะห์ผลกระทบ
ที่เกิดขึ้น

- กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน
- วิเคราะห์ผลกระทบ และระยะเวลาฟื้นฟูสภาพ

STEP 3

กำหนดทรัพยากร
ที่จำเป็นต้องใช้

- อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน
- เครื่องมือและอุปกรณ์
- ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ
- บุคลากร
- ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

STEP 4

กำหนดกลยุทธ์

- การกำหนดทีมปฏิบัติการ เช่น 1 CM : 1 ครอบครัว
- การวางแผนจัดการรายกรณี
- การระดมทรัพยากร
- การพิทักษ์สิทธิ

STEP 5

กำหนดแนวทางการ
ตอบสนองต่อเหตุการณ์

- ประเมินสถานการณ์
- แจ้งเหตุ (Call Tree)
- สำนวความเสียหาย

บทบาททีมปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์ และพัฒนาคุณภาพชีวิตในภาวะวิกฤต 2P2R

ถ้าบุคคลไม่สามารถกระทำหน้าที่ หรือบทบาทของตนได้ตามปกติจากการเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้นจากภาวะวิกฤต (Crisis) ต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าไปดำเนินการร่วมกับทีมสหวิชาชีพ และผู้เกี่ยวข้อง ภายใต้ กระบวนการจัดการกับภาวะวิกฤต (crisis management process) ใน 4 ขั้นตอน ดังนี้

❶ การป้องกัน (Prevention) เพื่อลดความเสี่ยงหรือลดโอกาสการเกิดภาวะวิกฤต เมื่อพบสัญญาณเตือนที่อาจก่อให้เกิดภาวะวิกฤต และได้ทำการแก้ไขสถานการณ์นั้นก่อนกลายเป็นปัญหาใหญ่ เพื่อช่วยป้องกันไม่ให้เกิดภาวะวิกฤต

กิจกรรม	บทบาทผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	ผู้เกี่ยวข้อง
○ การจัดระบบรักษาความปลอดภัย และการป้องกันการเข้าถึง	<ul style="list-style-type: none"> ค้นหา และรวบรวมข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกหมู่บ้าน
○ การสำรวจพื้นที่ปลอดภัย เพื่อป้องกันเหตุการณ์	<ul style="list-style-type: none"> ผู้รวบรวมและประสาน จัดเก็บข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกหมู่บ้าน
<ul style="list-style-type: none"> ○ การจัดทำข้อมูลรองรับสถานการณ์ ○ จัดทำคู่มือการเฝ้าระวัง ติดตามและแผนเผชิญเหตุ ○ จัดทำทะเบียนทรัพยากร เช่น บุคลากรรับผิดชอบหลัก งบประมาณ เครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่เทคโนโลยี สารสนเทศที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้รวบรวมและประสาน จัดเก็บข้อมูล ผู้ประสาน ค้นหาและรวบรวมทรัพยากร 	<ul style="list-style-type: none"> สมาชิกในชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)

กิจกรรม	บทบาทผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	ผู้เกี่ยวข้อง
○ การชักซ้อมรับมือสถานการณ์	<ul style="list-style-type: none"> • วิทยากรกระบวนการ • ประสานทรัพยากร 	<ul style="list-style-type: none"> • สมาชิกในชุมชน • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)
○ การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์	<ul style="list-style-type: none"> • วิทยากรกระบวนการ • ผู้ดำเนินรายการ • ประสานทรัพยากร 	<ul style="list-style-type: none"> • สมาชิกในชุมชน • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)
○ การแจ้งสิทธิสวัสดิการที่จำเป็น	<ul style="list-style-type: none"> • วิทยากรกระบวนการ • ผู้ให้คำแนะนำปรึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้นำชุมชน • กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน • สมาชิกหมู่บ้าน
○ การจัดทำฐานข้อมูลชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน • สมาชิกหมู่บ้าน • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
○ การจัดทำและสร้างการรับรู้ช่องทางการติดต่อหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • วิทยากรกระบวนการ • ผู้ให้คำแนะนำปรึกษา • ผู้รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน • สมาชิกหมู่บ้าน • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2 การเตรียมความพร้อม (Preparation) เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์สถานการณ์และคาดการณ์ถึงภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤต

กิจกรรม	บทบาทผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	ผู้เกี่ยวข้อง
○ การประเมินสถานการณ์/สัญญาณก่อนเกิดเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> ผู้สังเกต ติดตาม สถานการณ์ ผู้วิเคราะห์สถานการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกในชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
○ การจัดตั้งเวรยาม	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ประสานงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกหมู่บ้าน
○ สื่อสารทำความเข้าใจกับสถานการณ์ โดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น และรู้จักการแจ้งเหตุ และทราบบริการของหน่วยงานต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> วิทยากรกระบวนการ ผู้ให้คำแนะนำปรึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> สมาชิกในชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)
○ การจัดทำสัญลักษณ์	<ul style="list-style-type: none"> วิทยากรกระบวนการ ผู้ให้คำแนะนำปรึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> สมาชิกในชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)
○ จัดระบบเตือนภัย	<ul style="list-style-type: none"> วิทยากรกระบวนการ ผู้ให้คำแนะนำปรึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> สมาชิกในชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)
○ การจัดเตรียมจุดรวมพล พื้นที่ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ประสานงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกหมู่บ้าน

๓ การตอบสนอง (Response) เป็นขั้นตอนการลงมือปฏิบัติ เพื่อแก้ไข ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นแล้ว เป็นการแก้ไขสถานการณ์ภาวะวิกฤตไม่ให้อุบัติการณ์ สร้างความเสียหายและส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น โดยตัดสินใจใช้วิธีการแก้ไข ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์มีบทบาทหลัก ในการดำเนินการร่วมกับนักวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

กิจกรรม	บทบาทผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	ผู้เกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> ○ ตอบสนองต่อภาวะวิกฤตด้วยความรวดเร็ว ○ ศึกษา รวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรอบด้าน ○ วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยง ○ ประเมินภาวะทางจิตเบื้องต้น (Mental health assessment) ○ ประเมินความประสาบ ○ วิเคราะห์กลุ่มเสี่ยง ○ ประเมินการรับมือ 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) • ประเมินวินิจฉัย สถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยความรอบคอบ • วิเคราะห์ผลกระทบ บุคคล ครอบครัว ชุมชน • วิเคราะห์ระดับความเสี่ยงและภัยคุกคาม 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ได้รับผลกระทบ • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)
<ul style="list-style-type: none"> ○ จัดทำแผนการช่วยเหลือระยะวิกฤต ระยะกลาง ระยะยาวในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน ร่วมกับทีมสหวิชาชีพ โดยใช้กลไก One Home ระดับจังหวัด 	<ul style="list-style-type: none"> • กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ มอบหมายภารกิจความรับผิดชอบ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตัดสินใจเลือกวิธีการจัดการแก้ไขสถานการณ์ให้เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> • ทีมสหวิชาชีพ • ผู้ได้รับผลกระทบ • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)

กิจกรรม	บทบาทผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	ผู้เกี่ยวข้อง
<p>○ กำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสาร/กระบวนการแจ้งเหตุ เลือกรสื่อสารและช่องทางที่เหมาะสม สื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารภายในทีม (Team Communication) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงมีทิศทางสื่อสารทั้งแนวดิ่ง/ราบ เพื่อเป็นไปในทิศทางเดียวกัน • การสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ต่อสาธารณชน เพื่อลดความเข้าใจผิด และลดความสับสนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่ลงรายละเอียด ผู้ใช้บริการ เป็นการสื่อสารในทิศทางเดียวกัน (One Voice) และมีใจความสำคัญสอดคล้องกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • ทีมสหวิชาชีพ • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)
<p>○ การนำทะเบียนทรัพยากร มาพิจารณา รวมถึงค้นหาและรวบรวมทรัพยากรเพิ่มเติม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • นักประสานทรัพยากรรอบด้าน 	<ul style="list-style-type: none"> • ทีมสหวิชาชีพ • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)
<p>○ ปฏิบัติงานร่วมกับทีมในการให้ความช่วยเหลือ ภายใต้อาณัติทั้งในระดับนโยบาย ระดับหน่วยงานและระดับพื้นที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> • คณะกรรมการ/คณะทำงาน • ผู้ประสานงาน • ผู้ให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> • ทีมสหวิชาชีพ • ทีม One Home • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)

กิจกรรม	บทบาทผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	ผู้เกี่ยวข้อง
○ การให้ความช่วยเหลือตามภารกิจ บทบาทหน้าที่ ของกระทรวง พม.	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ประสานงาน • ให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> • ทีมสหวิชาชีพ • ทีม One Home • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)
○ รายงานสถานการณ์	<ul style="list-style-type: none"> • ประเมินระดับผลกระทบ เช่น ความเสียหายต่อทรัพย์สิน ต่อชีวิต ภัยคุกคามต่อสาธารณชน ชื่อเสียงความมั่นใจของหน่วยงาน ฯลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> • ทีมสหวิชาชีพ • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)

กรณีเป็นการเผชิญเหตุที่สูญเสีย ให้ความสำคัญกับความรู้สึกทางใจ สอบถามข้อมูลที่ไม่เป็นการตอกย้ำหรือกระทำซ้ำ เน้นทักษะการสังเกต เสริมพลัง และมุ่งไปที่แนวทางการช่วยเหลือ โดยปฏิบัติงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ

➔ **การปรับปรุงแก้ไข (Revision) / ระยะเวลาฟื้นฟู** ช่วงหลังเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤต เป็นระยะเวลาที่ภาวะวิกฤตคลี่คลายลง โดยประเมินผลถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้จากภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปช่วยให้เตรียมพร้อมได้ดียิ่งขึ้น สำหรับการจัดการกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าความพยายามในการจัดการกับภาวะวิกฤตได้ สร้างความรู้สึกเชิงบวก

กิจกรรม	บทบาทผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	ผู้เกี่ยวข้อง
○ การฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตแบบองค์รวมทั้งมิติด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ	<ul style="list-style-type: none"> ผู้จัดการรายกรณี นักพิทักษ์สิทธิ ผู้ให้คำแนะนำปรึกษา ผู้ประสานงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ทีมสหวิชาชีพ ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกหมู่บ้าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
○ การเยียวยา	<ul style="list-style-type: none"> ผู้จัดการรายกรณี นักพิทักษ์สิทธิ ผู้ให้คำแนะนำปรึกษา ผู้ประสานงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ทีมสหวิชาชีพ ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกหมู่บ้าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> ○ การจัดระเบียบชุมชน โดยการริเริ่ม สนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาชุมชน เน้นการทำงานร่วมกับสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน ○ การสร้างโอกาสในการเข้าถึงสวัสดิการ บริการต่าง ๆ ○ การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนผ่านวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้ชุมชนมีความรับผิดชอบและมีความสามารถในการจัดการปัญหาในชุมชนด้วยทุนต่าง ๆ ที่มีในชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> นักจัดการชุมชน/นักพัฒนาชุมชน ผู้ปฏิบัติงานชุมชน นักเผยแพร่ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> ทีมสหวิชาชีพ ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกหมู่บ้าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
○ การถอดบทเรียน	<ul style="list-style-type: none"> วิทยากรกระบวนการ ผู้ให้คำแนะนำปรึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> สมาชิกในชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น)

สรุปบทบาทที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในทุกช่วงของการดำเนินการจัดการกับภาวะวิกฤต คือ การเป็นผู้จัดการรายกรณีร่วมกับทีมที่เกี่ยวข้อง และผู้ได้รับผลกระทบ บทบาทในการเป็นผู้ให้การปรึกษา บทบาทในการจัดการตนเอง บทบาทในการแก้ไขปัญหา รวมถึงบทบาทในการแสดงออกที่เหมาะสม เป็นต้น

สรุปบทบาททีมปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์ 2P2R ในภาวะวิกฤต 4 ขั้นตอน



กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดัดแปลงจาก Coombs, W. T., 2010

คำแนะนำในการปฏิบัติงานของทีมปฏิบัติการ

สติ

สำรวจ

สื่อสาร

สหวิชาชีพ

เสริมพลัง

“5 ส. รอดภัย”

- ① **สติ** เมื่อเกิดภาวะวิกฤต ทีมปฏิบัติการต้องจัดการกับ “ความโกลาหล” โดยพยายามควบคุมสถานการณ์ และไตร่ตรองสถานการณ์ หรือ รูปแบบการจัดการ สภาวะวิกฤติ ที่ได้เคยซักซ้อมสถานการณ์ เมื่อรวบรวมสติได้ ให้คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิต และอพยพไปยังที่ปลอดภัย หรือจุดนัดพบ
- ② **สำรวจ** เมื่อไปยังจุดนัดพบ หรือพื้นที่ปลอดภัย แล้วจึงดำเนินการตรวจสอบ ความเสียหาย การบาดเจ็บ หรือจำนวนสมาชิก และเก็บข้อมูล จากนั้น ให้สำรวจ ความต้องการปัจจัยต่าง ๆ ในการดำรงชีพ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์
- ③ **สื่อสาร** ให้ยึดผู้ประสพภัย หรือผู้อยู่ในสภาวะวิกฤตเป็นศูนย์กลาง โดยสื่อสาร สร้างกำลังใจ ไม่สอบถามข้อมูลที่เป็นการตอกย้ำ หรือกระทำซ้ำ รวมทั้ง สื่อสาร โดยคำนึงถึงการเสริมสร้างพลัง และเก็บข้อมูลเป็นความลับ
- ④ **สหวิชาชีพ** ให้ทีมปฏิบัติการวางแผนแก้ไขสถานการณ์แบบมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ และร่วมดำเนินการ โดยเน้นชูบทบาท ทีมสหวิชาชีพ และการประสานงานแบบมีเป้าหมาย และติดตามอย่างต่อเนื่อง
- ⑤ **เสริมพลัง** ในสถานการณ์ตึงเครียด ท่ามกลางสภาวะวิกฤต ทีมปฏิบัติการ จำเป็นต้องสื่อสารเชิงบวก ให้ข้อมูล ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก ในการรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิต่าง ๆ เพื่อลดความหวาดกลัว ของสมาชิกได้

การจัดการรายกรณี (Case Management)

เป็นรูปแบบของวิธีการที่มีความหลากหลาย ยืดหยุ่น เป็นไปตามบริบท และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ช่วยเสริมงานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ในการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งยังมีกระบวนการ ขั้นตอน และระบบการทำงานที่ชัดเจน มีเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหา หรือจัดการกับภาวะการณ์ที่ซับซ้อน โดย **นักจัดการรายกรณี (Case Manager)** จะมีบทบาทสำคัญในการประสานประโยชน์ร่วมกับผู้ใช้บริการและทีมสหวิชาชีพ **หัวใจสำคัญของการจัดการรายกรณี** คือ การประเมินและวางแผน ออกแบบการจัดการเพื่อให้เกิดบริการแก่กลุ่มเป้าหมายที่สะดวก เป็นธรรม

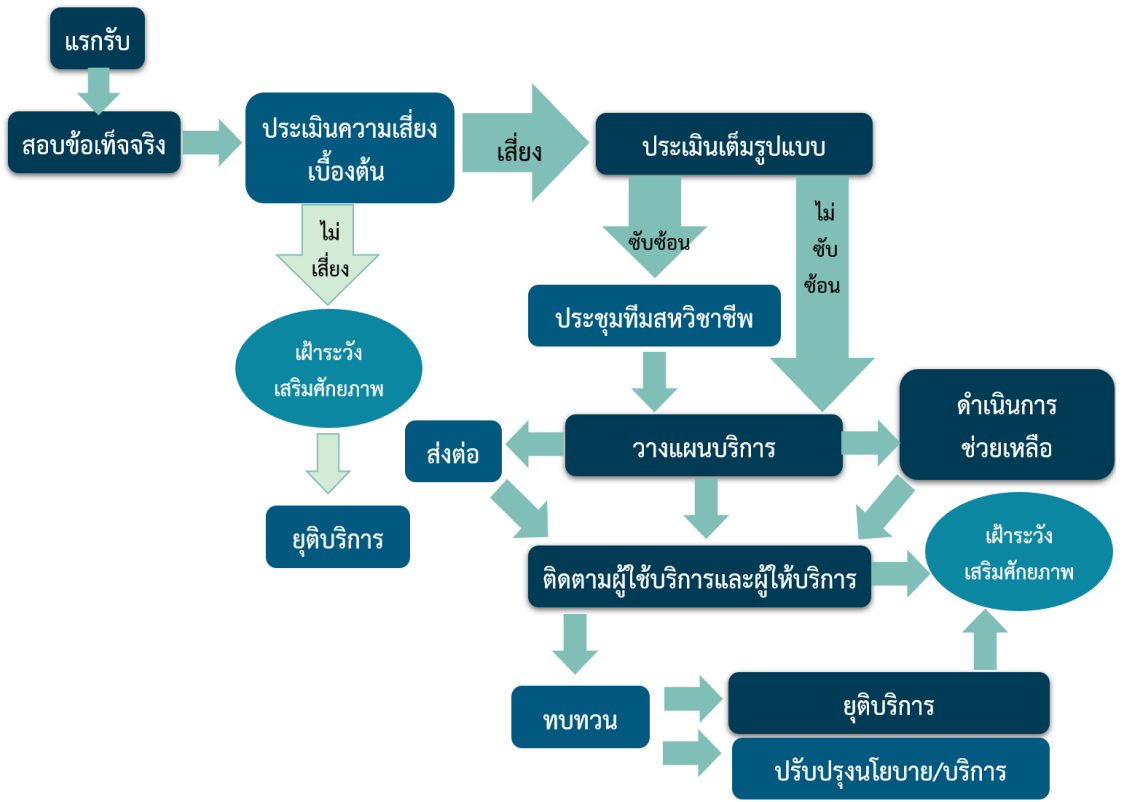
ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager)

เป็นคำเรียกผู้ปฏิบัติงานด้านบริการสังคม ที่ทำหน้าที่เสมือนเป็นผู้เชื่อมโยงหรือเป็นสะพานเชื่อมระหว่างผู้ประสบปัญหา กับแหล่งทรัพยากรหรือแหล่งความช่วยเหลือต่าง ๆ โดยช่วยจัดการให้ผู้ประสบปัญหา สามารถรู้จักแหล่งความช่วยเหลือ กล้าที่จะเข้าถึงและเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น ในอีกด้านหนึ่ง ผู้จัดการรายกรณีจะทำงานกับระบบดำเนินการในหน่วยงาน โดยจะช่วยให้หน่วยงานต่าง ๆ ยอมลดข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการ ปรับกฎเกณฑ์ระเบียบต่าง ๆ ที่เข้มงวด เคร่งครัด ให้ยืดหยุ่น และง่ายต่อการที่ผู้ใช้บริการจะเข้ามาใช้บริการอย่างไม่มีอุปสรรค

CASE MANAGEMENT



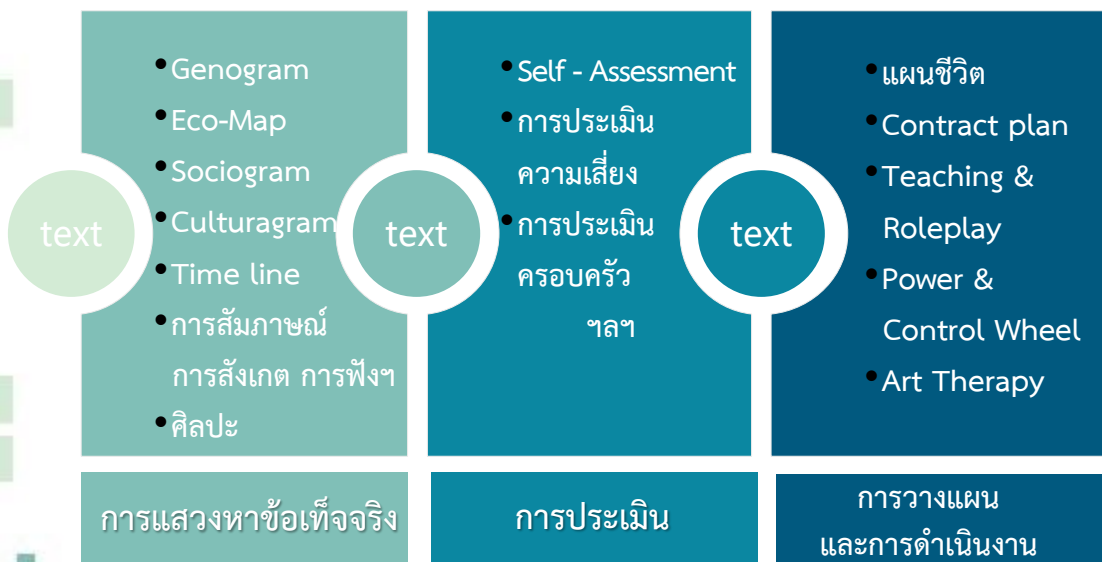
กระบวนการจัดการรายกรณี



กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดัดแปลงจาก โสภา อ่อนโอภาส, 2565

เครื่องมือ

ในกระบวนการจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์



ผศ.โสภา อ่อนโอภาส และ ดร.นุชนาฏ ยูธันเงาะ

บทบาทผู้จัดการรายกรณี (Case Manager)

โสภา อ่อนโอภาส*

- 1 ผู้ให้การสนับสนุนส่วนตัว (Direct Personal Support)
- 2 ผู้ให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต
- 3 ผู้ให้ความช่วยเหลือระยะสั้น ในระหว่างการประเมินปัญหา ร่วมกับผู้ใช้บริการมักจะพบปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น การช่วยเหลือระยะสั้น หมายถึง การช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ ภายในระยะเวลา 1 - 12 ครั้งในการให้บริการ
- 4 บทบาทนายหน้าหรือผู้อำนวยการความสะดวก ภายหลังกระบวนการประเมินปัญหาภารกิจสำคัญของการจัดการรายกรณีก็คือการอำนวยความสะดวกให้เกิดการเชื่อมต่อสู่บริการในหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน หรืออาสาสมัคร
- 5 บทบาทผู้สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง เป้าหมายสูงสุดของการจัดการรายกรณี คือ การที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมีขีดความสามารถในการดูแลและรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ตนเองวางไว้
- 6 การพิทักษ์สิทธิ บทบาทผู้พิทักษ์คุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นบทบาทที่สำคัญของการจัดการรายกรณี การเป็นผู้พิทักษ์ หมายถึง การทำหน้าที่เพื่อคุ้มครองหรือทำหน้าที่แทนผู้ใช้บริการในจุดที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถกระทำด้วยตนเอง
- 7 เป็นผู้ประสานบริการ (Service Coordinator)
- 8 บทบาทผู้ติดตาม (Tracking/Follow-up role)

โดยสรุป บทบาทงานของผู้จัดการรายกรณี จะเน้นความสำคัญอยู่ที่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล หน่วยงาน แหล่งทรัพยากรที่ตนทำงานด้วย ดังนั้น จึงต้องมีหลักการของการสร้างความไว้วางใจ การเคารพในสถานะ ตำแหน่ง บทบาทงานของบุคคลที่ติดต่อ ขณะเดียวกันก็ต้องมีการบริหารจัดการระบบงานด้วยตนเอง ต้องมีทักษะในการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ทั้งเชิงรับและรุก เพื่อรักษาความมั่นใจในการติดต่อประสานงาน ส่งเสริม และสนับสนุนกันและกัน และต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนา การประสานงานกับหน่วยงานที่เป็นแหล่งทรัพยากร หรือกับครอบครัว เครือญาติ และชุมชนของผู้ใช้บริการร่วมด้วย

*โสภา อ่อนโอภาส (2565). เอกสารบรรยาย การจัดการบริการครอบครัวรายกรณี: สมุดปกครอบครัว

(Family Case Management). เอกสารประกอบการบรรยายโครงการพัฒนากลไกอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในพื้นที่ปฏิบัติการทางสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน.

สรุปลักษณะการจัดการรายกรณีกับเป้าหมายสำหรับการจัดบริการ

วัตถุประสงค์	เป้าหมายต่อผู้ใช้บริการ	เป้าหมายต่อผู้ให้บริการ	เป้าหมายต่อระบบบริการ
หน้าที่	ช่วงเวลา ความเหมาะสม การบูรณาการที่มี คุณภาพสูง การ จัดบริการในขอบเขตที่ กำหนด	การพัฒนาศักยภาพให้ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และทำงานในระบบบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ	การส่งเสริมบริการที่มี ประสิทธิภาพ คุณภาพ การประสานงานและ ภายใต้ค่าใช้จ่ายที่จำกัด
1 การค้นหา ผู้ใช้บริการและ การประเมิน ความต้องการ	มีการลงทะเบียน ผู้ใช้บริการที่เหมาะสม และจัดบริการที่จำเป็น และมีความพึงพอใจ	- การค้นหาผู้ใช้บริการ ที่มีความจำเป็นในการเข้าสู่การจัดการรายกรณี อย่างถูกต้อง - มีเครื่องมือในการ ประเมินที่เหมาะสม	การจัดเตรียมบริการ ที่เหมาะสม และมี ประสิทธิภาพแก่ ผู้ใช้บริการ
2 การพัฒนา แผนการดูแล	ผู้ให้บริการบรรลุ เป้าหมายการดูแล อย่างรวดเร็ว	- การยกระดับทักษะการ บริหารจัดการเพื่อให้เกิด บริการที่เหมาะสมกับ ผู้ใช้บริการ	- ส่งเสริมให้มีทางเลือก ในด้านค่าใช้จ่ายที่มี ประสิทธิภาพ - กำหนดค่าใช้จ่าย และ ชุดบริการสำหรับการดูแล ในสถาบัน - ระบุช่องว่างในการดูแล ในระบบ
3 การให้บริการ/ การประสาน ความร่วมมือ	- สามารถเข้าถึงบริการ การจัดบริการ เกิด ความต่อเนื่องและมี บริการในลักษณะบูรณา การสำหรับผู้ใช้บริการ - ทำให้เกิด “การเชื่อม คน” กับระบบบริการ	เพิ่มศักยภาพในการ ประสานงานระหว่าง ผู้ใช้บริการและหน่วยงานที่ ให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ	- สร้างระบบบริการที่เกิด จากการประสานความ ร่วมมือ มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล - การพิทักษ์สิทธิสำหรับ การพัฒนาบริการที่ช่วย อุดช่องว่างในการดูแล
4 การติดตาม และตรวจสอบ แผนการดูแล	ทำให้การประเมิน ความต้องการในการ ดูแลดำเนินต่อไป ได้รับ บริการอย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพ	สร้างเสริมสรณะในการ ติดตามและกำกับงาน ใน ลักษณะ “การบันทึก” ที่ มีรายละเอียดที่เข้มข้น เพื่อประโยชน์แก่ ผู้ปฏิบัติงานและ ระบบงาน	- การให้บริการที่มีความ เชื่อมั่นในผลลัพธ์ของ บริการ - สนับสนุนให้เกิดบริการ ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ

ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของทีมปฏิบัติการ

อภิญญา เวชยชัย*

ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้จัดการรายกรณี

- การเป็นผู้สนทนาที่ดี (ถาม โต้ตอบ และฟังอย่างตั้งใจ)
- การสร้างสัมพันธภาพ (ยิ้ม ทักทาย จริงใจและเข้าใจวัฒนธรรมความเชื่อของแต่ละคน)
- ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรง
- การระดมทรัพยากร (รู้จักทรัพยากรและนำมาใช้ให้เหมาะสม)
- การประสานงานและร่วมมือการทำงานแบบภาคีในรูปสหวิชาชีพ

ทักษะการสร้างและค้นหาแหล่งทรัพยากรเครือข่าย

- การสำรวจ ค้นหา (หน่วยงาน บุคลากร)ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง ในการสงเคราะห์ และคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย
- สร้างสัมพันธภาพและทำความรู้จักหน่วยงานและบริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เป็นเครือข่าย
- กระตุ้นและชักจูงบุคคลหรือหน่วยงานที่ไม่เป็นทางการ เข้าสู่กระบวนการสงเคราะห์ และคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย

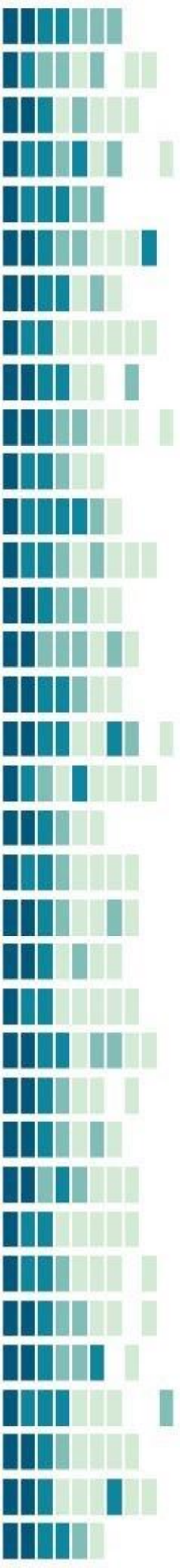
ทักษะการติดตาม เฝ้าระวัง

- ติดตามบริการที่ให้การสงเคราะห์และคุ้มครอง
 - ติดตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ
 - เฝ้าระวังกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในภาวะเสี่ยง
 - การเยี่ยมบ้าน
 - การสร้างสัมพันธภาพอย่างไม่เป็นทางการ
 - การจัดกิจกรรม
 - ให้กำลังใจ
 - ให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ (เสนอช่องทางบริการการติดต่อ)
 - บรรเทาภาวะความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และเป็นเบาแสให้กับทางการ
 - รายงานสถานการณ์การคุ้มครองเด็กให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่
- ประเมินผลการปฏิบัติงาน

*อภิญญา เวชยชัย. (2563). เอกสารบรรยาย “สาระสำคัญเสริมสร้างทักษะการเป็นผู้จัดการรายกรณี” และ “ขั้นตอนการทำงานของผู้จัดการรายกรณี (Case Manager)”

รายการอ้างอิง

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2561). **นโยบายกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ประจำปี 2561.**
- กองบริหารระบบบริการสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2562). **คู่มือการปฏิบัติงานทีมช่วยเหลือเยียวยาจิตใจผู้ประสบภาวะวิกฤต (Mental Health Crisis Assessment and Treatment Team: MCATT).**
- ณัฐฐา สุนทรภา. (2563). **บทบาทของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในการดูแลชุมชนไทยในช่วงสถานการณ์การชุมนุมประท้วงและในช่วงโควิด-19.** หลักสูตรนักรับราชการทูต รุ่นที่ 12.
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2554). **การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา อ่อนโอภาส (2565). **เอกสารบรรยาย การจัดการบริการครอบครัวรายกรณี: สมุดปกครอบครัว (Family Case Management).** เอกสารประกอบการบรรยายโครงการพัฒนากลไกอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในพื้นที่ปฏิบัติการทางสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน.
- โสภา อ่อนโอภาส & นุชนาฏ ยูฮันเงาะ (2564). **เครื่องมือในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์.** คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- อภิญา เวชชัย. (2550). **“Case Manager: ผู้จัดการบริการสังคมในการทำงานคุ้มครองเด็ก”** วารสารเพื่อนการคุ้มครองเด็ก, ปีที่ 2 ฉบับที่ 2.
- อภิญา เวชชัย. (2563). **เอกสารบรรยาย “สาระสำคัญเสริมสร้างทักษะการเป็นผู้จัดการรายกรณี” และ “ขั้นตอนการทำงานของผู้จัดการรายกรณี (Case Manager)”.**
- Albert R. Roberts, Gilbert J. Greene. (2002). **Social Workers’ desk Reference.** Oxford University Press, Inc.
- Coombs, W. T. (2010). **Sustainability: A New and Complex “Challenge” for Crisis Managers.** International Journal of Sustainable Strategic Management, 2, 4-16.
- Kauffman, J. (1999). **Adding fuel to the fire: NASA’s crisis communications regarding Apollo 1.** Public Relation Review, 25(4), 421-432.
- The Commission for Case Manager Certification, **Certification Guide (Rolling Meadows, IL : 2003)** NASW (1992). สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติสหรัฐอเมริกา.
- บทความอิเล็กทรอนิกส์**
- ศิวพร โพธิวิทย์. (2564). **การจัดการภัยพิบัติ (Disaster Management)** สืบค้นจาก <https://site.bsru.ac.th/>
- ศิลปวัฒนธรรม. (2563). **ครบรอบ 16 ปี “สินามิถล่มไทย” ความสูญเสียรุนแรงจากคลื่นยักษ์** หายนะ 26 ธันวาคม 2547 สืบค้นจาก <https://www.silpa-mag.com/this-day-in-history>.
- สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ. (2565). **จดหมายเหตุ Terminal 21** สืบค้นจาก <https://www.nat.go.th/คลังความรู้/หนังสืออิเล็กทรอนิกส์/รายละเอียด/ArticleId/945/terminal21>.



ภาคผนวก



เบอร์โทรสำคัญมีไว้

ฉุกเฉิน

สายด่วน แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย

191

เหตุด่วนเหตุร้าย

192

ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ

199

เหตุไฟไหม้ดับเพลิง

1374

กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

1111

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

1195

กองปราบปรามแจ้งเหตุอาชญากรรม

1196

กองบัญชาการตำรวจแจ้งอุบัติเหตุทางน้ำ

1555

ศูนย์ร้องทุกข์กรุงเทพฯ

1300

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

1418

มูลนิธิรื้อฟื้นเด็กตึงทม.

1650

ศูนย์สนับสนุนการปฏิบัติการฉุกเฉินสาธารณสุข

สายด่วนเกี่ยวกับยาเสพติด

1165

สายด่วนยาเสพติด

1386

แจ้งเบาะแสยาเสพติด

1688

แจ้งข่าวยาเสพติด

สายด่วนเกี่ยวกับการแพทย์

1323

สายด่วนสุขภาพจิต

1554

หน่วยแพทย์กู้ชีพวชิรพยาบาล

1669

การแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติและแจ้งพบผู้ติดยาเสพติด

1646

ศูนย์เฮอร์วัลท์ทม.

1691

ศูนย์ส่งกลับ,รถพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจ

1784

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



เบอร์โทรสำคัญมีไว้

ฉุกเฉิน

สายด่วน เกี่ยวกับการเดินทาง

1137

จส.100

1146

กรมทางหลวง
ชนบท

1155

ตำรวจ
ท่องเที่ยว

1490

บริษัท ขนส่ง จำกัด
หรือ บขส.

1543

การทางพิเศษแห่ง
ประเทศไทย

1677

วิทยุร่วมด้วย
ช่วยกัน

1193

ตำรวจทางหลวง

1356

ศูนย์ปลอดภัย
คมนาคม

1690

การรถไฟแห่ง
ประเทศไทย

สายด่วน หน่วยงานทั่วไป

1125

การประปา
นครหลวง

1129

การไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค

1186

สายด่วนประกันภัย

1506

สำนักงาน
ประกันสังคม

1662

การประปา
ส่วนภูมิภาค

คณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

นางสาวแรมรุ่ง วรวัธ

รองปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

นายกิตติ อินทรกุล

รองอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ผู้เรียบเรียง/จัดรูปเล่ม

นางอุมาภรณ์ ผ่องจิตต์

นักสังคมสงเคราะห์เชี่ยวชาญ
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

นายสุรพิเชษฐ์ สุขโชติ

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

นายพงษ์ศักดิ์ นาคศรีจันทร์

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

นางสาวนิรดา วรเวทติษกุล

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

นายศิริวิทย์ กมลธรรมศิษฐ์

นักพัฒนาสังคม
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

นางสาวแพรววณิต ชูแก้ว

นักพัฒนาสังคม
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ





กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1034 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอฬานาค
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100



SocialMsociety (กระทรวงการพัฒนา
สังคมและความมั่นคงของมนุษย์)



02-6596483
ศูนย์ช่วยเหลือสังคม