



# แนวทาง

# การขับเคลื่อน

## โครงการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับ

อาสาสมัครพัฒนาสังคม  
และความมั่นคงของมนุษย์  
(อพม.)

เรื่อง  
การจัดการรายกรณี  
(Case Management)



กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ  
พ.ศ. 2564



กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

**โครงการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับ  
อาสาสมัครพัฒนาสังคม  
และความมั่นคงของมนุษย์  
(อพม.)**

**เรื่อง  
การจัดการรายกรณี  
(Case Management)**

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

พ.ศ. 2564

# คำนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ระลอกใหม่ ส่งผลให้มีจำนวนผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตมากขึ้น มีผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม และถึงแม้ภาครัฐได้มีมาตรการช่วยเหลือเงินเยียวยาเพื่อการครองชีพ แต่ก็ยังพบว่า ประชาชน บางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือยังเข้าไม่ถึงสิทธิสวัสดิการ และการช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ควรได้รับ เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลสิทธิหรือไม่มีความรู้เบื้องต้นในการใช้เทคโนโลยี

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เห็นความสำคัญของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ที่จะเป็นกลไกสำคัญที่จะทำงานเชิงรุกในพื้นที่ที่ประชาชนยังเข้าถึงไม่ถึงข้อมูล และสิทธิสวัสดิการ จึงได้จัดทำ “แนวทางการขับเคลื่อนโครงการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) เรื่อง การจัดการรายกรณี (Case Management) เล่มนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการจัดโครงการ ฯ เช่น รูปแบบการดำเนินการ เนื้อหา การเรียนรู้ วิธีการ ระยะเวลา การประเมินผล ฯฯ และเพื่อเติมเต็มองค์ความรู้ให้กับอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) นำไปปฏิบัติและช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่มีความต้องการจำเป็นซับซ้อนได้เข้าถึงแหล่งทรัพยากร ได้รับบริการ ได้รับสิทธิ จนสามารถทำหน้าที่ทางสังคมได้อย่างเหมาะสม

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ หวังว่าแนวทางเล่มนี้จะเป็นประโยชน์กับบุคลากรในหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการและผู้เกี่ยวข้อง สามารถนำแนวทางนี้ไปจัดโครงการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในพื้นที่ ให้มีทักษะการจัดการรายกรณี (Case Management) เข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ และสามารถประยุกต์ใช้หลักการได้อย่างถูกต้อง เพื่อการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมอย่างเป็นระบบและสำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงให้หน่วยงานมีบทบาทในฐานะพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำปรึกษาแก่ อพม. ต่อไป

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

พฤษภาคม 2564

# สารบัญ

หน้า

1

## แนวทางการขับเคลื่อนโครงการ ฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับ

อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)  
เรื่อง การจัดการรายกรณี (Case Management)

- ๖ วัตถุประสงค์
- ๖ กลุ่มเป้าหมายและจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ฯ
- ๖ กลไกการดำเนินงาน

2

## กระบวนการดำเนินงาน

3

- ๖ ขั้นตอนการเตรียมการ

4

- ๖ ขั้นตอนการดำเนินงาน

10

- ๖ ขั้นตอนการสรุปและติดตามประเมินผล

11

## คณะผู้จัดทำ

# แนวทางการขับเคลื่อน

โครงการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับ  
อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)  
เรื่อง การจัดการรายกรณี (Case Management)  
สำหรับหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



## วัตถุประสงค์

หน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำโครงการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) เรื่อง การจัดการรายกรณี (Case Management) ทั้งรูปแบบการดำเนินงาน องค์ความรู้ วิธีการ ระยะเวลา และการประเมินผลของโครงการ ฯ

กลุ่มเป้าหมาย  
และจำนวน  
ผู้เข้าร่วม  
โครงการ ฯ



อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในพื้นที่ตำบลสร้างเสริมสวัสดิการสังคม 135 ตำบล ที่สนใจเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม ฯ ตำบลละ ไม่เกิน 20 คน

## กลไก การดำเนินงาน

1. หน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
2. อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)
3. ภาคีเครือข่ายในพื้นที่



# กระบวนการทำงาน

เพื่อขับเคลื่อนโครงการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับ  
อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)  
เรื่อง การจัดการรายกรณี (Case Management)

ประกอบด้วย  
**3** ขั้นตอน  
ได้แก่

1

ขั้นตอน  
การเตรียมการ



2

ขั้นตอน  
การดำเนินงาน



3

ขั้นตอนการสรุป  
และติดตามประเมินผล

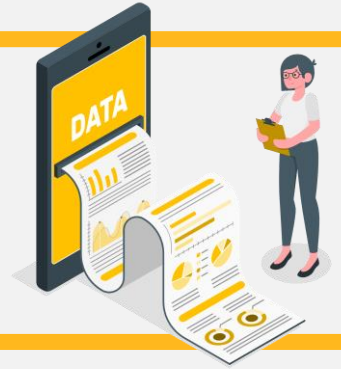


# 1

## ขั้นตอนการเตรียมการ

### 1.1

จัดทำโครงการ กำหนดการ  
และขออนุมัติโครงการ



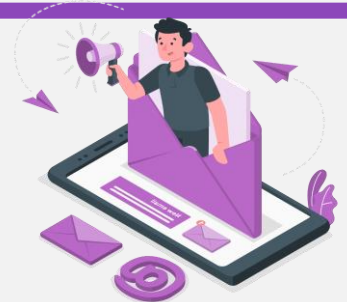
จัดหาวัน-เวลา-สถานที่  
โดยปฏิบัติตามมาตรการบังคับ  
และควบคุมโรคโควิด-19  
ในแต่ละพื้นที่

### 1.2



### 1.3

ประสานวิทยากร  
พร้อมทั้งจัดทำหนังสือเชิญ



ประสานหารายชื่อ/ คัดรายชื่ออาสาสมัคร  
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)  
เข้ารับการอบรม จำนวนไม่เกิน 20 คน  
(รวมเจ้าหน้าที่ดำเนินการและวิทยากร)

### 1.4

### 1.5

จัดเตรียมสื่อ/อุปกรณ์  
เอกสารประกอบการอบรม



# 2

## ขั้นตอนการดำเนินงาน



เนื้อหาของโครงการ ฯ แบ่งเป็น **3** หมวด ได้แก่

**หมวดที่ 1**



การเสริมความรู้  
ภาคทฤษฎี

12 ชั่วโมง

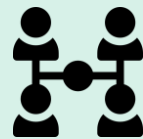
**หมวดที่ 2**



การฝึกปฏิบัติ

6 ชั่วโมง

**หมวดที่ 3**



การถอดบทเรียน  
การปฏิบัติงาน

3 ชั่วโมง

**รวม 21 ชั่วโมง**

หมายเหตุ : เนื้อหาในหมวดที่ 1 การเสริมความรู้ภาคทฤษฎี สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม แต่การดำเนินงานต้องประกอบด้วย 3 หมวดดังกล่าว

**โครงการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้**  
**ให้กับอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)**  
**เรื่อง การจัดการรายกรณี (Case Management)**

ที่	หัวข้อ	ระยะเวลาเรียนรู้	รูปแบบ/วิธีการ	การประเมินผล
หมวดที่ 1 การเสริมความรู้ภาคทฤษฎี จำนวน 12 ชั่วโมง				
1	ที่มาของการทำงานการจัดการรายกรณี (Case Management)	3 ชม.	- บรรยาย/อภิปราย โดยใช้สื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ - แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างผู้เข้ารับการอบรมกับวิทยากร - มอบหมายงานรายบุคคล (ตอบคำถาม / แบบทดสอบ / คั่นคว่ำ) - การฝึกการคิดวิเคราะห์จากการถาม-ตอบ	- การทดสอบความรู้ภาคทฤษฎีโดยใช้แบบทดสอบก่อน-หลังอบรม - ประเมินความพึงพอใจของผู้รับการอบรมต่อโครงการ/วิทยากร/หน่วยงานที่จัดอบรม
2	แนวคิดการบริหารจัดการของผู้จัดการรายกรณี (Case Manager)			
3	คำจำกัดความ - ความหมายของการจัดการรายกรณี (Case Management) - ความหมายของผู้จัดการรายกรณี (Case Manager)			
4	ประเภทของผู้จัดการรายกรณี 1. ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager : CM) 2. ผู้จัดการรายกรณีในชุมชน (Community Case Manager : CCM)			
5	บทบาทการทำงานของของผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) 1. การบริหารจัดการให้เกิดการคิดวางแผนร่วมกัน 2. การให้คำแนะนำปรึกษา 3. การลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน 4. การรักษาความลับ 5. การกำกับติดตามงาน ประเมินผลงานที่เกิดขึ้น			

ที่	หัวข้อ	ระยะเวลา เรียนรู้	รูปแบบ/วิธีการ	การประเมินผล
	<p><b>บทบาทการทำงานของผู้จัดการรายกรณีในชุมชน (Community Case Manager)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การรับรู้เรื่องราวหรือปัญหาของบุคคลที่เผชิญกับปัญหาด้านต่าง ๆ ในชุมชนและไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้อย่างเหมาะสม</li> <li>2. การแสวงหาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ชุมชน การลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน</li> <li>3. การประเมินปัญหา ความเร่งด่วน ได้แก่ ประเมินปัญหาสุขภาพ กาย จิต อารมณ์ ประเมินครอบครัว ญาติพี่น้อง ที่จะเข้ามาดูแล ช่วยเหลือ และ ประเมินทรัพยากรหรือสวัสดิการที่ได้รับ</li> <li>4. จัดประชุมแลกเปลี่ยนถึงแนวทางการช่วยเหลือกับหน่วยงานในชุมชน</li> <li>5. การส่งต่อไปใช้บริการอื่น ๆ ที่จำเป็น</li> <li>6. การช่วยติดตามเฝ้าระวังความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยาย/อภิปราย โดยใช้สื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างผู้เข้ารับการอบรมกับวิทยากร</li> <li>- มอบหมายงานรายบุคคล (ตอบคำถาม / แบบทดสอบ / คั่นคว่ำ)</li> <li>- การฝึกการคิดวิเคราะห์จากการถาม-ตอบ</li> </ul>	
6	<p><b>ทักษะที่จำเป็นของผู้จัดการรายกรณี (Case Manager)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมาย</li> <li>2. มีทักษะด้านการสื่อสาร การประสานงาน</li> <li>3. มีทักษะการสร้างและค้นหาแหล่งทรัพยากรและเครือข่าย</li> <li>4. มีทักษะการประเมินติดตามและการเฝ้าระวัง</li> </ol>	1 ชม.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยาย/อภิปราย โดยใช้สื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างผู้เข้ารับการอบรมกับวิทยากร</li> <li>- มอบหมายงานรายบุคคล (ตอบคำถาม / แบบทดสอบ / คั่นคว่ำ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การทดสอบความรู้ภาคทฤษฎี โดยใช้แบบทดสอบก่อน-หลังอบรม</li> <li>- ผลงานกลุ่ม (เอกสาร/รายงาน)</li> <li>- การนำเสนอข้อมูล / ผลงาน (ด้วยวาจาและสื่อ / โปสเตอร์)</li> </ul>
7	<p><b>ขั้นตอนการทำงานของผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) และกรณีศึกษา</b></p>	4 ชม.	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายบุคคล (ตอบคำถาม / แบบทดสอบ / คั่นคว่ำ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(ด้วยวาจาและสื่อ / โปสเตอร์)</li> </ul>

ที่	หัวข้อ	ระยะเวลา เรียนรู้	รูปแบบ/วิธีการ	การประเมินผล
8	ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้งานของผู้จัดการรายกรณีประสบความสำเร็จ	1 ชม.	- การฝึกการคิดวิเคราะห์จากการถาม-ตอบ	
9	การประยุกต์ใช้การจัดการรายกรณีในโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือน ภายใต้แนวคิด "1 กรม 1 พื้นที่พัฒนา" และการใช้งานสมุดพกครอบครัว	3 ชม.	- ระดมความคิดเห็นโดยใช้กระบวนการกลุ่ม เน้นการนำทเรียนและประสบการณ์จากการปฏิบัติจริง แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม - การยกตัวอย่างกรณีศึกษาหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
<b>หมวดที่ 2 การฝึกปฏิบัติงาน จำนวน 6 ชั่วโมง</b>				
	เรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงและการอภิปรายกรณีศึกษาจริง ไม่จำกัดจำนวนครั้งในการลงพื้นที่ <b>บทบาทของอพม.ในพื้นที่</b> เช่น - การประสานงานในการลงพื้นที่ - การร่วมประเมินสภาพปัญหาหารือกับทีมสหวิชาชีพ - การระดมทรัพยากร การให้ความช่วยเหลือเฉพาะหน้า - การติดตามผล	6 ชม.	- เน้นการนำทเรียนและประสบการณ์ไปสู่การปฏิบัติจริง - นำข้อมูลแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเจ้าหน้าที่ - นำเสนอข้อมูล/ผลงานด้วยวาจาและสื่อ/โปสเตอร์	- รายงานผลการฝึกปฏิบัติ

ที่	หัวข้อ	ระยะเวลา เรียนรู้	รูปแบบ/วิธีการ	การประเมินผล
หมวดที่ 3 การถอดบทเรียนการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ชั่วโมง				
	<b>หัวข้อการถอดบทเรียน</b> 1. วิธีการทำงาน / เทคนิคการสอบข้อเท็จจริง 2. สิ่งที่ได้ในเชิงบวก จากการทำงาน/ลงพื้นที่ 3. ปัญหาหรืออุปสรรค จากการทำงาน/ลงพื้นที่ 4. เทคนิค/แนวทางการจัดการหรือการแก้ไข ปัญหาจากข้อ 3. 5. ข้อคิดเห็นต่อแนวทางการดำเนินการโครงการนี้ ในอนาคต เพื่อพัฒนาการทำงานหรือแก้ไขสิ่งที่ บกพร่อง	3 ชม.	- มอบหมายงานกลุ่ม (อภิปรายเพื่อตอบคำถาม / วิเคราะห์ปัญหา กรณีศึกษา) - ให้นำเสนอข้อมูล / ผลงาน (ด้วยวาจาและสื่อ / โปสเตอร์)	- รายงานผลการ ถอดบทเรียน

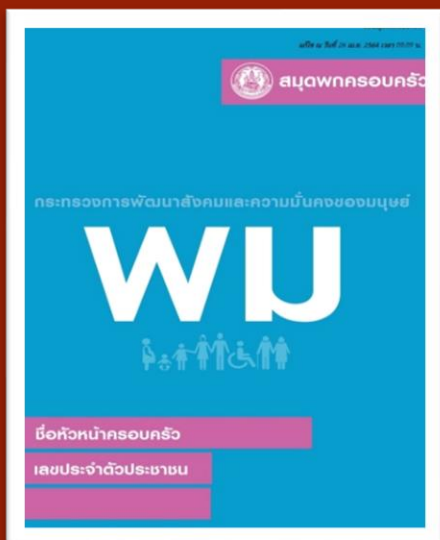
#### เกณฑ์การผ่านโครงการอบรมฯ

- 1) ระยะเวลาการเข้าอบรม-ฝึกปฏิบัติ-ถอดบทเรียน ครบร้อยละ 100
- 2) ผู้เข้าอบรมได้รับคะแนนการประเมิน (Post-test) ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 60
- 3) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับการอบรม ต่อโครงการ/วิทยากร/หน่วยงานที่จัด  
ฝึกอบรม ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80

# เอกสารประกอบการเรียนรู้ เรื่อง การจัดการรายกรณี (Case Management)



เอกสารประกอบการเรียนรู้  
เรื่อง การจัดการรายกรณี (Case Management)



สมุดพกครอบครัว

# 3

## ขั้นตอนการสรุป และติดตามประเมินผล

### 3.1 สรุปผลการอบรม



ผลการทดสอบความรู้ภาคทฤษฎี  
โดยใช้แบบทดสอบ ก่อน-หลังอบรม



ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับการอบรม  
ต่อโครงการ/วิทยากร/หน่วยงานที่จัดอบรม

### 3.2 ประเมินผลการจัดอบรมพร้อมสรุปผล



โครงการ/ภาพรวมทั่วไป



ปัญหา/อุปสรรค/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

### 3.3



การรายงานผล  
การดำเนินงาน  
เสนอผู้บริหาร

### 3.4



ติดตามผลการประยุกต์  
องค์ความรู้ไปใช้  
ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

# คณะผู้จัดทำ

## คณะที่ปรึกษา

นายสุกฤษี จันทรวงษ์	อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
นายโชคชัย วิเชียรชัยยะ	รองอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
นางอุมาภรณ์ ผ่องจิตต์	นักสังคมสงเคราะห์เชี่ยวชาญ
นายอรรคพงษ์ ศรีสุปัติ	รักษาการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้านพัฒนาสังคม
นายอุเทน ชนะกุล	ผู้อำนวยการกองคุ้มครองสวัสดิภาพ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิต
นายสุริชาติ จงจิตต์	ผู้อำนวยการกองกิจการอาสาสมัคร และภาคประชาสังคม

## ผู้เรียบเรียง

ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ  
ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต  
ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม

## ผู้ออกแบบและจัดรูปเล่ม

นางสาววีรยา อ่องอัสวโรจน์  
นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ





## กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1034 ถนนจันทน์ แขวงคลองมอฬาร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100



[WWW.DSDW.GO.TH](http://WWW.DSDW.GO.TH)



กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



0-2659-6399