**ตัวอย่างการเขียนรายงานผลการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (Case Review)**

โสภา อ่อนโอภาส

สืบเนื่องจากได้ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการประเมินการเขียนรายงานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในการขอรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมสงเคราะห์สาหรับนักสังคมสงเคราะห์ตั้งแต่ 2556 และผู้ที่จะเริ่มเขียนรายงานมักจะขอตัวอย่างหลังการฟังการอธิบายแนวทางและวิธีการเขียนซึ่ง รศ.อภิญญา เวชชชัยได้เขียนแนะนาไว้ ต่อมาได้ขออนุญาตจากผู้เขียนรายงานฯเพื่อนามาเป็นตัวอย่างให้แก่ผู้สนใจ ครั้งนี้ต้องขอขอบคุณนางสาวพจนา มาศิริ ซึ่งได้นาผลงานของท่านมายกเป็นตัวอย่าง และนักสังคมสงเคราะห์กรมพินิจและคุ้มครองเด็กอีก 2 ท่านที่ได้กรุณาให้นาการเขียนรายงานมาเป็นตัวอย่างในแต่ละหัวข้อ

การเขียนรายงานที่สะท้อนกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์และบทเรียนที่ได้ของนักสังคมสงเคราะห์แต่ละท่านอาจแตกต่างกันตามบริบทของการปฏิบัติงานแต่อย่างไรก็ตามหัวใจของการเขียนรายงานนี้คือการการทบทวน สังเคราะห์ข้อเท็จจริง ที่เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการทุกด้าน พร้อมหลักฐานพยานรองรับเพื่อเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการดาเนินการขั้นตอนการช่วยเหลือ รวมทั้งการสรุปบทเรียน ถอดบทเรียน งานศึกษาวิจัยที่นาบทเรียนนั้นไปใช้ในการป้องกัน การเฝ้าระวัง การเสนอนโยบาย หรือการกาหนดมาตรการเพื่อการคุ้มครองสวัสดิภาพและความมั่นคงปลอดภัยในระยะยาวแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นตัวอย่างที่ยกมานี้อาจไม่ใช่สิ่งที่เหมือนกับลักษณะงานของนักสังคมสงเคราะห์ในอีกหลายสังกัดแต่ขอให้ใช้ตัวอย่างเพื่อเป็นแนวทางในการทาความเข้าใจประเด็นที่อธิบายแนวทางการเขียนที่ได้ขีดเส้นได้ไว้และประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานและบทเรียนของแต่ละท่าน

*โปรดเข้าใจว่าตัวอย่างที่ยกมานี้มิใช่ทั้งหมดของผลงานฉบับสมบูรณ์แต่ดิฉันขออนุญาตยกตัวอย่างมาบางส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงการเขียนในบางประเด็นและในบางประเด็นก็มีตัวอย่างมากกว่าหนึ่งแบบเพื่อให้เห็นการเขียนที่หลากหลายและอาจมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น*

**รายงานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เพื่อพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์**

1. การรับแจ้งเบื้องต้น/ขั้นตอนแรกรับ การเก็บรายละเอียดในขั้นตอนแรกรับ (Intake Process) เพื่อพิจารณาถึงการให้ความสาคัญกับการบันทึกรายละเอียดเบื้องต้น ตั้งแต่ผู้แจ้ง รายละเอียดการแจ้ง วันเวลาที่รับ สภาพของผู้ใช้บริการในขั้นตอนแรกรับ สภาพครอบครัวหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของผู้แจ้งกับผู้ใช้บริการ การตัดสินใจรับเข้าสู่ระบบบริการขององค์กร ฯลฯ

**ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแรกรับ**

ตัวอย่างที่ 1

เมื่อวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๗ สถานีตารวจ..... จังหวัด..... ได้แจ้งดาเนินคดีนายบอย (นามสมมุติ) มายังสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด...... ในข้อหา ขับรถจักรยานยนต์เป็นเหตุให้เฉี่ยวชนผู้อื่นเสียหายและทาให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย หลังจากพนักงานคุมประพฤติเจ้าของสานวนพิจารณาแล้ว เห็นควรส่งต่อให้พบนักสังคมสงเคราะห์เพื่อวางแผนการบาบัดแก้ไขฟื้นฟูตามความจาเป็นเพื่อเข้าสู่การประชุมคณะกรรมการสหวิชาชีพ

ตัวอย่างที่ 2

นักสังคมสงเคราะห์ได้รับแจ้งและส่งต่อเยาวชนจานวน 1 รายจากพนักงานคุมประพฤติ เนื่องจากการประเมินความเสี่ยงและความจาเป็นของเยาวชนอยู่ในระดับต่า แต่พบว่าเยาวชนมีปัญหาเรื่องการคบหาเพื่อนที่มีความประพฤติไม่เหมาะสม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครอบครัวไม่อบอุ่นจึงได้จัดส่งเพื่อทาการจาแนกทางสังคมสงเคราะห์ ฟื้นฟูความสัมพันธ์ในครอบครัวและให้คาปรึกษาและสงเคราะห์อาชีพ ในวันที่ 22 มกราคม 2555 เยาวชนและมารดาได้มาพบนักสังคมสงเคราะห์ภายหลังที่ได้รับการประกันตัวไปเยาวชนกับน้องอยู่ในความดูแลของมารดาเพียงลาพัง จากการพบปะเยาวชนครั้งแรกพบว่าเยาวชนยังมีความกังวลเกี่ยวกับคดี ไม่ร่าเริงเหมือนเด็กทั่วไป และพูดน้อย ส่วนมารดามีกิริยาวาจาสุภาพ พูดภาษาไทยและภาษาอิสาน นักสังคมสงเคราะห์ได้สร้างสัมพันธภาพโดยการสอบถามและยิ้มทักทายเพื่อให้เยาวชนคลายความวิตกกังวลและเกิดความรู้สึกไว้วางใจ

2.การแสวงหาข้อเท็จจริง/การสืบค้นข้อเท็จจริง (Fact Finding) เพื่อพิจารณาถึงหลักการทางานและวิธีการสืบค้นข้อมูลเบื้องต้น การแสวงหาข้อมูลที่เป็นสาระสาคัญของปัญหา รายละเอียดของปัญหาในเชิงกายภาพ จิตใจ อารมณ์ ความสัมพันธ์ในครอบครัว ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหาทั้งภายในและภายนอก การใช้ทักษะต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการเข้าถึงข้อเท็จจริง เช่น การเยี่ยมบ้าน การสังเกต การพูดคุยกับกลุ่มสังคมที่เกี่ยวข้อง การเข้าถึงข้อเท็จจริงอย่างครอบคลุมรอบด้าน ผ่านผู้ประกอบวิชาชีพสาขาต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงสาหรับการวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหา

การสืบค้นข้อเท็จจริงควรเป็นข้อเท็จจริงจากหลายแหล่ง ทั้งจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง พยานเอกสาร พยานวัตถุ(บาดแผล น้าคัดหลั่ง ร่องรอยในที่เกิดเหตุ ฯลฯ) พยานที่บันทึกโดยบุคคล เช่น การถ่ายภาพ วิดีโอ และพยานนิติวิทยาศาสตร์ จากผู้ประกอบวิชาชีพ เช่น นิติแพทย์

กระบวนการกลั่นกรองข้อเท็จจริง ได้จากวิธีการใด เช่น จากการซักถาม สังเกต สัมภาษณ์ เรื่องเล่า หรือมีการใช้เครื่องมือตรวจประเมินข้อเท็จจริงผ่านสหวิชาชีพอื่น ๆที่นามาประกอบ

(ข้อสังเกตจากประเด็นการเขียนเรื่อง การแสวงหาข้อเท็จจริง เมื่อมีข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากการรับเรื่อง หรือส่งต่อแล้วผู้ปฏิบัติงานมีประเด็นใดหรือข้อสงสัยใดบ้างที่ต้องค้นหาเพิ่มเติมให้เกิดความกระจ่างชัดนอกเหนือจากข้อมูลพื้นฐานที่ต้องค้นหา การตั้งประเด็นข้อสงสัยจะทาให้มีจุดเน้นของการสืบค้นข้อเท็จจริงและค้นหาข้อมูลได้รอบด้านเพิ่มขึ้น การแสงหาข้อเท็จจริงจะทาให้เข้าใจว่าปัญหาแรกรับ (presenting problem) ในเบื้องต้นนั้นเป็นปัญหาจริงๆที่ต้องการการแก้ไข ( working problem) หรือไม่อย่างไร และการสืบค้นข้อเท็จจริงจากแต่ละแหล่งนั้นมีเทคนิคหรือทักษะพิเศษอย่างไรบ้างที่ทาให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง หรือการใช้ทักษะการสื่อสารเช่นการสรุปความหรือการเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดการระบุปัญหาหรือจัดลาดับความสาคัญของปัญหาที่ต้องการการแก้ไข ซึ่งหากแบ่งปันได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานคนอื่นที่สามารถนาไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้)

ตัวอย่างการแสวงหาข้อเท็จจริง/การสืบค้นข้อเท็จจริง

๒.๑ การหาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เมื่อพนักงานคุมประพฤติเจ้าของสานวนได้ทาการสอบปากคาเด็กและผู้ปกครองเพื่อหาข้อเท็จจริง รวมทั้งประเมินความเสี่ยงและความจาเป็นแล้วส่งต่อมายังนักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารในสานวนคดีซึ่งประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

1. บันทึกแจ้งการจับกุมของสถานีตารวจ...... เยาวชนอายุ 1๕ ปีเศษ มีเชื้อชาติไทย สัญชาติไทย เกิดวันที่ .....ธันวาคม พ.ศ. ......อาศัยอยู่กับผู้ปกครอง ไม่เคยต้องหาว่าได้กระทาผิดหรือถูกจับกุมมาก่อน การถูกดาเนินคดีในครั้งนี้ เยาวชนกระทาความผิดเพียงผู้เดียว รับสารภาพตลอดข้อกล่าวหา เยาวชนไม่ได้ถูกจับกุม และไม่ได้มีการควบคุมตัวแต่อย่างใด มีพฤติการณ์แห่งคดีพอสังเขป ดังนี้

เมื่อวันที่ .........พ.ศ. ๒๕๕๗ เยาวชนได้ขับขี่รถจักรยานยนต์ พาผู้อุปการะเลี้ยงดูซึ่งเยาวชนนับถือเสมือนย่า นั่งซ้อนท้ายกลับจากซื้อพัดลมจากตลาด จังหวัดอ่างทอง เยาวชนขับขี่รถมาถึงบริเวณถนนสายวิเศษชัยชาญมุ่งหน้าตัดกับถนนสายคลองขุน-สามเรือน ขณะที่เยาวชนขับขี่รถจักรยานยนต์ข้ามแยกดังกล่าวโดยไม่ได้ชลอ หรือหยุดรถ ปรากฏว่ามีรถยนต์ขับมาตามถนนสายคลองขุน-สามเรือน ทาให้รถทั้งสองคันเกิดการเฉี่ยวชนกันขึ้น เยาวชนและย่าได้รับบาดเจ็บ และย่าเสียชีวิตในเวลาต่อมา พนักงานสอบสวนได้แจ้งข้อกล่าวหาให้เยาวชนรับทราบในความผิดฐาน “ขับขี่รถจักรยานยนต์โดยประมาทเป็นเหตุให้เฉี่ยวชนรถผู้อื่นเสียหายและทาให้มีผู้ถึงแก่ความตาย” เป็นเหตุให้เยาวชนถูกดาเนินคดีนี้

2. ข้อมูลจากเอกสารแบบข้อมูลการรับตัว (คป.๐๑) เมื่อวันที่ ๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยพนักงานพินิจเป็นผู้รับตัว ซึ่งมีข้อมูลดังนี้

เยาวชนเลขคดีที่........./๒๕๕๗ อายุ ๑๕ ปี ๑๐ เดือน เชื้อชาติไทย สัญชาติไทย ศาสนาพุทธ ไม่เคยมีประวัติการกระทาความผิดใดๆมาก่อน การจาแนกเยาวชนอยู่ในกลุ่มเสี่ยง น้าหนัก ...กิโลกรัม ส่วนสูง ....เซนติเมตร รูปร่างผอมสูง สีผิวดาแดง สีตาดา สีผมดา ข้อเท้าขวาใส่เหล็กดามกระดูก บริเวณร่างกายของเยาวชนมีรอยแผลเป็นอยู่บริเวณข้อศอกขวา และมีรอยสักเป็นตัวหนังสือภาษาอังกฤษ …. อยู่บริเวณหัวไหล่ซ้าย

3. ข้อมูลการรายงานผลการดาเนินการตรวจพิสูจน์หาสารเสพติดเด็กและเยาวชน ๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยพนักงานพินิจ ได้ตรวจปัสสาวะของเยาวชน ซึ่งเยาวชนได้ให้ความยินยอม พบว่า ผลการตรวจไม่พบสารเสพติดในปัสสาวะ

4. พฤติการณ์แห่งคดีและรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเยาวชนของพนักงานคุมประพฤติ เจ้าของสานวน

พฤติการณ์แห่งคดี เมื่อวันที่ ๑๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เยาวชนได้ขับขี่รถจักรยานยนต์ พาผู้อุปการะเลี้ยงดูซึ่งเยาวชนนับถือเสมือนย่า นั่งซ้อนท้ายกลับจากซื้อพัดลมจากตลาด จังหวัดอ่างทอง เยาวชนขับขี่รถมาถึงบริเวณถนนสายวิเศษชัยชาญมุ่งหน้าตัดกับถนนสายคลองขุน-สามเรือน ขณะที่เยาวชนขับขี่รถจักรยานยนต์ข้ามแยกดังกล่าว ปรากฏว่ามีรถยนต์ขับมาตามถนนสายคลองขุน-สามเรือน ทาให้รถคันดังกล่าวชนกับรถจักรยานยนต์ที่เยาวชนขับขี่พาย่านั่งซ้อนท้ายมา เนื่องจากขณะที่เยาวชนขับขี่ข้ามทางแยก เยาวชนมองไม่เห็นรถยนต์คันดังกล่าวขับขี่มา เพราะ มีป่าหญ้าขึ้นปกคลุมข้างทาง ทาให้ย่าตกลงไปยังคลองชลประทาน และได้รับความช่วยเหลือจากชาวบ้านในละแวกใกล้เคียง โดยย่าเข้ารับการรักษาอาการอยู่ที่โรงพยาบาลอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง เป็นเวลา ๕ วัน แล้วถึงแก่ความตาย เป็นเหตุให้เยาวชนถูกดาเนินคดีนี้

๒.๒ การสัมภาษณ์เพิ่มเติม

เมื่อได้ศึกษาข้อมูลต่างๆของเยาวชนทั้งจากข้อมูลในส่วนของพนักงานคุมประพฤติและนักจิตวิทยา ทาให้นักสังคมสงเคราะห์ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับเยาวชนในเบื้องต้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ได้มีการนัดหมายนายบอย (นามสมมุติ) เพื่อสัมภาษณ์ ระหว่างที่พูดคุยนักสังคมสงเคราะห์ได้สร้างสัมพันธภาพและให้กาลังใจเยาวชนในการดาเนินชีวิตต่อไป เพื่อให้เยาวชนคลายความวิตกกังวล รู้สึกไว้วางใจ และพร้อมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับตนเอง ครอบครัว และชุมชน โดยใช้เทคนิคและความรู้เรื่องการสร้างสัมพันธภาพและการสื่อสาร นักสังคมสงเคราะห์มีการพูดคุยทักทายอย่างยิ้มแย้มและเป็นมิตร เพื่อสร้างบรรยากาศอย่างเป็นกันเอง รวมทั้งป้องกันไม่ให้เยาวชนรู้สึกว่าตนเองถูกสอบสวน ซึ่งอาจจะทาให้ได้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง โดยเริ่มพูดคุยถึงการเดินทางและสอบถามอาการบาดเจ็บ นักสังคมสงเคราะห์ได้ทาการสัมภาษณ์เยาวชน โดยเน้นคาถามปลายเปิด ไม่พูดจาเสียงดังหรือเร่งรัดเอาคาตอบจากเยาวชน นอกจากการใช้เทคนิคในการสร้างสัมพันธภาพแล้ว ขณะเดียวกันนักสังคมสงเคราะห์ก็ได้ใช้ทักษะการฟังเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เยาวชนถ่ายทอด ทักษะในการสรุปความเพื่อจับใจความสาคัญของเนื้อหา ทักษะการสะท้อนความรู้สึกเพื่อเป็นการตรวจสอบถึงความรู้สึกของเยาวชนต่อสิ่งที่เยาวชนได้กล่าวถึง รวมถึงทักษะในการสังเกตอากัปกิริยา สีหน้า ท่าทาง แววตาของเยาวชน ตลอดจนให้ความเป็นส่วนตัวโดยใช้ห้องทางานที่เป็นสัดส่วนในการสัมภาษณ์และแยกเด็กออกจากผู้ปกครอง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการทางานสังคมสงเคราะห์ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน คือ แบบสัมภาษณ์เด็กและเยาวชนของนักสังคมสงเคราะห์ (sw.๐๑) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกของนักสังคมสงเคราะห์สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (sw.๐๒) ซึ่งจากการสัมภาษณ์เยาวชนสามารถตอบคาถามได้ แต่เยาวชนมักจะใช้เวลาคิดนานและพูดเสียงค่อนข้างเบา นักสังคมสงเคราะห์ต้องทาความเข้าใจและใช้หลักการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ คือ หลักการความแตกต่างของบุคคล ซึ่งแต่ละคนย่อมมีลักษณะเฉพาะตัวทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ อุปนิสัย ความสามารถ การอบรมเลี้ยงดู บุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจถึงความแตกต่างของเด็กและใช้หลักการยอมรับ โดยทาความเข้าใจในตัวตนของเยาวชนตามความเป็นจริง ยอมรับในความคิดเห็น ความรู้สึก ทัศนคติ พฤติกรรมของเยาวชนที่แสดงออกมาและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยไม่แสดงออกโดยใช้ท่าทีกิริยา วาจาที่ไม่เหมาะสมกับเด็ก

๒.๓ การเยี่ยมบ้าน

เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ได้ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและสัมภาษณ์เยาวชนและผู้ดูแลเพิ่มเติมแล้วจึงได้พูดคุยกับพนักงานคุมประพฤติเจ้าของสานวน (ในลักษณะงานของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พนักงานคุมประพฤติเจ้าของสานวนจะเป็นนักจัดการรายกรณี (case manager) โดยตาแหน่งดังนั้นการที่จะดาเนินการใด ๆ กับผู้รับบริการจึงต้องมีการประสานข้อมูลและวางแผนร่วมกันเสมอ ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์จึงได้นัดหมายกับพนักงานคุมประพฤติเพื่อออกเยี่ยมบ้านเด็ก ซึ่งได้ข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

ในวันที่ออกเยี่ยมบ้านพบเยาวชนอยู่บ้านเพียงลาพัง เนื่องจาก มีคนว่าจ้างให้พี่สาวไปทาโต๊ะจีน จากการสังเกตพบว่าลักษณะบ้านที่เยาวชนพักอาศัยเป็นบ้านปูนชั้นเดียว หลังคากระเบื้อง สภาพกลางเก่ากลางใหม่ มีรั้วรอบบริเวณบ้านพัก อยู่ใกล้กับโรงเรียนวัดลิ้นทอง ละแวกบ้านพักอยู่ในเขตชนบท ติดถนนลาดยาง การคมนาคมสะดวก มีไฟฟ้า น้าประปา ผู้คนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้างทั่วไป ไม่มีแหล่งอบายมุขจาพวกร้านเกมส์ออนไลน์และโต๊ะสนุกเกอร์ ไม่มีปัญหาอาชญากรรม

เมื่อได้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆที่เกี่ยวข้องนักสังคมสงเคราะห์ได้ประมวลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเด็กและครอบครัวเบื้องต้นได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

เยาวชนชื่อนายบอย (นามสมมุติ) เพศชาย เกิดเมื่อวันที่ ธันวาคม 2541 อายุ 15 ปีเศษ เชื้อชาติไทย สัญชาติไทย นับถือศาสนาพุทธ

1. สภาพครอบครัว เยาวชนเป็นบุตรเพียงคนเดียวของบิดามารดา ซึ่งอยู่กินกันร่วมกันฉันสามีภรรยาโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส ขณะเยาวชนอายุ ๑ ปีเศษ บิดามารดาเลิกร้างกัน มารดาพาเยาวชนย้ายมาพักอาศัยอยู่กับคู่ครองใหม่ที่จังหวัดอ่างทอง และมีบุตรสาวด้วยกัน ๑ คน ต่อมาทั้งสองได้เลิกร้างกัน โดยให้เยาวชนและน้องสาวต่างบิดาอยู่กับบิดาเลี้ยง ซึ่งมารดาไม่ติดต่อมาหาหรือส่งเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ต่อมาบิดาเลี้ยงมีคู่ครองใหม่เยาวชนจึงอยู่ในความดูแลของย่า ซึ่งเป็นมารดาของบิดาเลี้ยง แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์ในคดีนี้ทาให้ย่าเสียชีวิต เยาวชนจึงอยู่ในความดูแลของบุตรสาวของบิดาเลี้ยงที่เกิดกับภรรยาเก่า ซึ่งประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและเคยมีประวัติกระทาความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษมาก่อน ปัจจุบันบิดาเลี้ยงต้องโทษจาคุกอยู่ที่เรือนจาจังหวัดอ่างทอง ส่วนบิดาแท้ของเยาวชนพักอาศัยอยู่กับคู่ครองใหม่ที่กรุงเทพมหานคร บิดาแท้เคยต้องโทษจาคุกเป็นระยะเวลา ๗ ปี ทาให้ไม่ได้ส่งเสียเลี้ยงดูเยาวชนแต่อย่างใด รวมทั้งไม่ได้ดาเนินการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร์ให้กับเยาวชน หลังจากพ้นโทษบิดาได้ประกอบค้าขายอาหารตามสั่ง และต้องการรับตัวเยาวชนไปอุปการะ แต่พี่สาวไม่ต้องการให้เยาวชนไปอยู่ด้วย เนื่องจาก ไม่มีคนช่วยทางานและเลี้ยงน้อง อีกทั้งเยาวชนก็ไม่ต้องการไปอยู่กับบิดาแท้เช่นกันเนื่องจากมีความผูกพันกับทางครอบครัวของบิดาเลี้ยงมากกว่า

2. รูปแบบการเลี้ยงดู พี่สาวซึ่งเป็นบุตรของบิดาเลี้ยงเป็นผู้นาในการดูแลและหารายได้จุนเจือครอบครัว ทาให้ไม่มีเวลาดูแลเอาใจใส่เยาวชนอย่างใกล้ชิด มีการอบรมเลี้ยงดูแบบไม่เข้มงวด ไม่มีกฎระเบียบที่ชัดเจนให้เยาวชนปฏิบัติตาม ใช้วิธีการว่ากล่าวตักเตือน ให้เยาวชนเรียนรู้ที่จะพึ่งพาตนเอง และแบ่งเบาภาระของครอบครัว

3. ความผูกพันกับครอบครัว เยาวชนจะสนิทสนมกับพี่สาว สามารถพูดคุยกันได้ทุกเรื่อง และคอยให้คาปรึกษา ส่วนบิดาแท้ เยาวชนไม่ค่อยมีความผูกพัน เนื่องจาก ไม่เคยส่งเสียเลี้ยงดู แต่หลังจากเยาวชนถูกดาเนินคดี บิดาแท้ได้โทรศัพท์ติดต่อกับเยาวชนบ่อยขึ้น จึงทาให้เยาวชนรับรู้ถึงความห่วงใยที่บิดาแท้มีต่อตนเอง

4. การศึกษาและอาชีพ เยาวชนเรียนไม่จบการศึกษาภาคบังคับ เนื่องจาก เยาวชนไม่มีชื่อปรากฏในทะเบียนบ้านและไม่มีบัตรประจาตัวประชาชน มีเพียงสูติบัตรที่ทางโรงพยาบาลวชิรพยาบาลดาเนินการแจ้งเกิดให้เท่านั้น ซึ่งได้ปรากฏภูมิลาเนาของเยาวชนในทะเบียนบ้านกลาง การไม่มีทะเบียนบ้านและบัตรประจาตัวประชาชนจึงเป็นอุปสรรคในการเข้ารับการศึกษาของเยาวชน แต่จากการประสานงานช่วยเหลือของผู้นาชุมชน เยาวชนจึงได้เข้าศึกษาในระดับประถมศึกษาที่โรงเรียนแห่งหนึ่งในเขตอาเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง แต่เนื่องจากสภาพครอบครัว ไม่มีใครช่วยดูแลน้องๆในระหว่างที่พี่สาวไปทางาน จึงทาให้เยาวชนต้องขาดเรียนบ่อยครั้ง ทาให้เวลาเรียนไม่เพียงพอและไม่มีสิทธิ์สอบ เยาวชนจึงต้องออกจากการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ ๓ หลังออกจากโรงเรียน เยาวชนช่วยผู้ปกครองดูแลน้องๆ ช่วยเลี้ยงวัวที่บ้านพัก และหารายได้พิเศษตามแต่มีผู้ว่าจ้าง เช่น รับจ้างจัดโต๊ะจีน เป็นต้น

5. ลักษณะนิสัยและพฤติกรรม เยาวชนมีอุปนิสัยเรียบร้อย สนุกสนานร่าเริง พูดจาสุภาพ คล้อยตามเพื่อนง่าย ไม่ค่อยมั่นใจในตนเอง ดื้อรั้นเป็นบางครั้ง แต่ไม่เคยแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวหรือโต้เถียงผู้ใด ไม่เอาแต่ใจตนเอง เมื่อมีผู้ว่ากล่าวตักเตือนจะยิ้มอย่างเดียว มีน้าใจ ชอบช่วยเหลือ รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย เยาวชนใช้เวลาว่างในการพักผ่อน ดูโทรทัศน์ ฟังเพลง เที่ยวเล่นกับเพื่อนบ้าง แต่ไม่เคยออกไปเที่ยวเตร่ในเวลากลางคืนถ้าไม่มีผู้ปกครองไปด้วย ช่วยงานบ้าน หากมีคนจ้างงานจะไปทางานหารายได้พิเศษ

6. การคบเพื่อน เพื่อนที่คบหามีหลากหลายวัย พักอาศัยอยู่ในละแวกใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่กาลังศึกษาเล่าเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๕ ที่โรงเรียนวัดลิ้นทอง บางคนประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป เพื่อนของเยาวชนมีนิสัยและความประพฤติกรรมทั่วไปดี ไม่เที่ยวเตร่ ไม่ดื่มสุรา ไม่สูบบุหรี่ ไม่มีพฤติกรรมลักทรัพย์ และไม่มีพฤติกรรมเป็นอันธพาล

7. การเกี่ยวข้องกับยาเสพติด เยาวชนอ้างว่าไม่มีเคยมีประวัติเกี่ยวข้องกับยาเสพติดให้โทษทุกประเภท

8. สุขภาพร่างกาย จากรายงานการตรวจพิเคราะห์ทางกายของแพทย์ ผลสภาวะสุขภาพของเยาวชนอยู่ในเกณฑ์ปกติ สุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่พบความผิดปกติของร่างกาย รูปร่างท้วม ผิวสีดาแดง สีผมดา

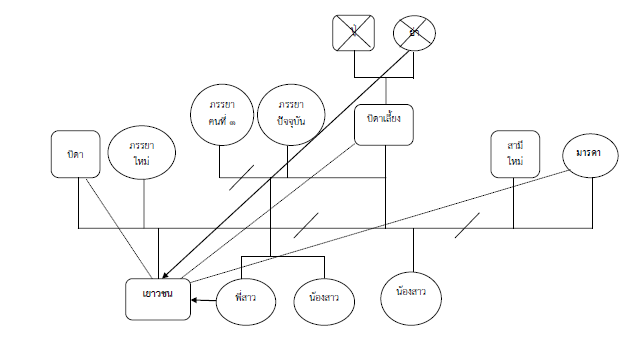
9. สภาพแวดล้อมในชุมชน สภาพแวดล้อมในชุมชนตามคาบอกเล่าของเยาวชนอ้างว่าไม่มีแหล่งอบายมุข หรือสถานที่มั่วสุมจาพวกร้านเกมส์ออนไลน์หรือโต๊ะสนุกเกอร์ ไม่เป็นแหล่งแพร่ระบาดของยาเสพติด ไม่มีปัญหาอาชญากรรม แต่มีวัยรุ่นในชุมชนรวมกลุ่มขับขี่รถจักรยานยนต์เสียงดังเป็นบางครั้ง

ด้านเพศทั่วไป เยาวชนไม่เคยมีเพศสัมพันธ์กับผู้ใด

จากการพูดคุยกับพี่สาว ได้ข้อมูลว่าเยาวชนไม่มีชื่อปรากฏในทะเบียนบ้านและไม่มีบัตรประจาตัวประชาชน เนื่องจาก บิดามารดาแยกทางกัน หลังจากนั้นบิดาถูกพิพากษาจาคุกอยู่ที่เรือนจา ส่วนมารดามีสามีใหม่ จากนั้นมารดาได้แยกทางกับสามีใหม่ และได้ทอดทิ้งเยาวชนให้อยู่ในความดูแลของครอบครัวบิดาเลี้ยง จึงไม่มีผู้ปกครองที่แท้จริงที่จะสามารถดาเนินการเกี่ยวกับการจัดทาทะเบียนบ้านและบัตรประจาตัวประชาชนของเยาวชนได้ ส่งผลให้เยาวชนไม่ได้รับสิทธิต่างๆที่ควรจะได้รับ

นักสังคมสงเคราะห์ศึกษาข้อมูลของเยาวชนจากการสัมภาษณ์ สังเกต เยี่ยมบ้าน โดยนาเครื่องมือ คือ การเขียน Genogram มาใช้ทาการศึกษาและทาความเข้าใจ เพื่อให้เห็นภาพรวมของครอบครัว ซึ่งนาไปสู่การวางแผนให้การช่วยเหลือต่อไป (ผลงานของ นางสาวพจนา มาศิริ)

**Genogram ครอบครัวนายบอย (นามสมมุติ)**



3.การประเมินสภาวะของผู้ใช้บริการ (Assessment) ในที่นี้พิจารณาจากความครอบคลุมในการนาข้อเท็จจริงที่ได้มาประเมิน วิเคราะห์วินิจฉัย เพื่อค้นหาปัญหาและความต้องการที่เร่งด่วน และหลากหลายของผู้ใช้บริการ การประเมินสภาวะของผู้ใช้บริการ (Assessment)ที่จะช่วยให้ได้ข้อเท็จจริงที่กระจ่าง ควรมีการประเมินในสาระสาคัญ 4 ด้าน ได้แก่

3.1 การประเมินสภาวะกายจิตสังคม(Bio Psycho Social Assessment) ได้แก่การวิเคราะห์วินิจฉัยสภาพที่เป็นจริงทางร่างกาย จิตใจอารมณ์และความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้ใช้บริการกับครอบครัว เครือญาติ กลุ่มสังคมรอบตัวเพื่อพิจารณาถึงปัญหา ความทุกข์ ความเข้มแข็ง ความอ่อนแอ หรือลักษณะพิเศษของผู้ใช้บริการ เป็นการประเมินผู้ใช้บริการในภาวะองค์รวมคือมองเห็นทั้งกาย จิต สังคมทั้งระบบอย่างเชื่อมโยงกัน นาไปสู่การพิจารณาสาเหตุของปัญหา ปัจจัยที่ทาให้เกิดปัญหา กรณีการทาร้ายทารุณกรรมเด็ก ควรประเมินจากประจักษ์พยานที่ได้จากข้อเท็จจริง ว่าเกิดจากเจตนาจงใจ หรือ อุบัติเหตุ เหตุใดจึงตัดสินใจประเมินเช่นนั้น รวมทั้งประเมินจากระยะเวลาและความถี่ของการเกิดเหตุการณ์

3.2 การประเมินสภาวะครอบครัว(Family Assessment) ได้แก่การประเมินบทบาทความสัมพันธ์ ความผูกพันระหว่างผู้ใช้บริการ เครือญาติ สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม ของครอบครัว และเป็นการประเมินฐานทรัพยากรที่จะเป็นตัวช่วยของผู้ใช้บริการ หรือผู้บั่นทอนพัฒนาการ พลังของผู้ใช้บริการ รวมถึงสถานการณ์ปัญหาระหว่างสมาชิกในครอบครัว ว่ามีความขัดแย้งรุนแรงหรือไม่ เพียงใด ความขัดแย้งนั้นก่อผลกระทบอย่างไรกับผู้ใช้บริการ

3.3 การประเมินความเสี่ยง(Risk Assessment) ได้แก่การประเมินปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นแล้ว หรืออาจจะเกิดขึ้นซ้าอีกในครอบครัว หรือในพฤติกรรมบุคคลของผู้ใช้บริการ ความเสี่ยงดังกล่าวมีผลอย่างไรต่อผู้ใช้บริการ แนวทางในการป้องกันความเสี่ยงซ้า และความเสี่ยงใหม่ เพื่อนาไปสู่การวางแผนป้องกัน การเฝ้าระวังไม่ให้เกิดผลทาร้ายผู้ใช้บริการซ้า ทั้งนี้อาจพิจารณาถึงสาระสาคัญในพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการใช้ป้องกันปัญหาได้ เช่น พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546, พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ถูกกระทาด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550, เป็นต้น

3.4 การประเมินความต้องการ(Needs Assessment) ได้แก่การประเมินทางออกที่เป็นความต้องการจาเป็นของผู้ใช้บริการ โดยยึดเอาผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ในกรณีที่ผู้ใช้บริการยังเป็นเด็กเล็ก และความต้องการของครอบครัวไม่อยู่ในสถานะที่คานึงถึงความปลอดภัยมั่นคงในชีวิตเด็ก นักสังคมสงเคราะห์จะต้องแสดงจุดยืนในการปกป้องคุ้มครองเด็ก และประเมินความต้องการแท้จริงที่เหมาะสมกับสวัสดิภาพ ความมั่นคงของเด็กเป็นตัวตั้ง

ตัวอย่างประเด็นสาคัญที่นาไปสู่การประเมิน วิเคราะห์วินิจฉัย ได้แก่

• ความเปลี่ยนแปลงที่เป็นจุดเปลี่ยนพฤติกรรม (turning point) การใช้ชีวิตแบบปกติประจาวันเป็นอย่างไร ความผิดปกติเริ่มเมื่อไหร่ อะไรคือปัจจัยที่นาสู่การเปลี่ยนแปลง รายละเอียดของเหตุการณ์ที่ได้จากบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย

• ผลจากเหตุการณ์หรือปัจจัยที่กระทา มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงชีวิต พัฒนาการ พฤติกรรม อุปนิสัย อย่างไร เพียงไร

• ผลที่เกิดขึ้นต่อเด็ก ก่อผลกระทบสู่บุคคลอื่น ๆ ในครอบครัวหรือไม่ อย่างไร

(ข้อสังเกตจากหัวข้อการประเมิน ส่วนใหญ่ใช้การประเมินแบบ กาย-จิต- สังคม เป็นเบื้องต้นซึ่งบางรายอาจมีประเด็นการประเมินของแต่ละด้านไม่ครอบคลุมโดยเฉพาะครอบครัวและสังคมซึ่งเป็นจุดเน้นของนักสังคมสงเคราะห์ หากประเมินการทาหน้าที่ของครอบครัวของผู้ใช้บริการได้ครอบคลุมตั้งแต่การเลี้ยงดู การสื่อสารภายในครอบครัว ความผูกพัน ภาวะอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัว อัตลักษณ์ของครอบครัว และการปรับตัวของครอบครัวเมื่อเผชิญความขัดแย้งหรือปัญหา สัมพันธภาพสมาชิกครอบครัวในชุมชน/สังคม ทรัพยากรในชุมชน/สังคมและการใช้บริการ ( รายละเอียดศึกษาได้จาก Family Assessment Model หรือใช้เครื่องมือและเทคนิคการประเมินอื่นใดควรระบุให้ชัดเจน) นอกจากนี้ยังควรมีการประเมินความเข้มแข็งหรือศักยภาพของผู้ใช้บริการและครอบครัวการประเมินความเสี่ยง ประเมินแหล่งทรัพยากรหรือการประเมินอื่นๆตามความจาเป็นของสถานการณ์ของผู้ใช้บริการซึ่งจะทาให้ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเล็งเห็นปัญหา สาเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้นในชีวิตของผู้ใช้บริการและครอบครัวได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้น หากทางานเป็นทีมสหวิชาชีพในการประเมินควรเขียนให้สะท้อนถึงการทางานร่วมกันอย่างไร บทบาทของผู้ขอรับการประเมินในฐานะนักสังคมสงเคราะห์ของหน่วยให้บริการหรือเป็น case manger ควรเขียนให้ชัดเจน )

ตัวอย่าง การประเมินสภาวะของผู้ใช้บริการ

การประเมินสภาวะกาย จิต สังคม (Bio Psycho Social Assessment)

ร่างกาย จากการที่เยาวชนได้รับการตรวจสุขภาพกายจากแพทย์โรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ พบว่าเยาวชนมีสภาพร่างกายปกติ สุขภาพแข็งแรงดี ไม่มีโรคประจาตัวไม่มีความพิการทางกาย มีการเจริญเติบโตสมวัย ไม่พบปัญหาสุขภาพกายไม่เป็นปัจจัยที่ทาให้เด็กกระทาผิด

จิตใจ อารมณ์ จากการที่เยาวชนได้รับการตรวจสุขภาพกายจากแพทย์โรงพยาบาล ไม่พบปัญหาสุขภาพจิต และจากการสัมภาษณ์ เยาวชนมีลักษณะการพูดคุยที่เปิดเผย ตอบคาถามของนักสังคมสงเคราะห์อย่างตรงไปตรงมา มีความวิตกกังวล เสียใจที่ตนเองเป็นสาเหตุให้คุณย่าต้องเสียชีวิต

สังคม ความสัมพันธ์ของเยาวชนกับครอบครัว กลุ่มเพื่อน ตลอดจนคนในชุมชน พบว่ามีความสัมพันธ์ที่ราบรื่นดี แต่เยาวชนไม่ค่อยได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนมากนัก เนื่องจาก ต้องประกอบอาชีพ

การประเมินสภาวะครอบครัว (Family assessment)

เยาวชนมีสภาพครอบครัวที่แตกแยก ขาดความรักความอบอุ่น ได้รับการเลี้ยงดูจากครอบครัวของบิดาเลี้ยง ซึ่งสมาชิกในครอบครัวมีส่วนเกี่ยวข้องกับยาเสพติดให้โทษ ขาดความตระหนักในเรื่องการเลี้ยงดูที่เหมาะสม การสื่อสารระหว่างสมาชิกในครอบครัวมีการใช้คาพูดที่ไม่เหมาะสมระหว่างกันเป็นบางครั้ง เช่น คาพูดหยาบคาย แต่ไม่มีเรื่องการใช้กาลังประทุษร้ายเด็กหรือระหว่างบุคคลในครอบครัว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างเยาวชนและครอบครัวของบิดาแท้ยังมีความห่างเหิน เยาวชนไม่ค่อยมีความผูกพัน เนื่องจาก บิดาแท้ ไม่เคยเลี้ยงดู แต่หลังจากเยาวชนถูกดาเนินคดี บิดาแท้ได้โทรศัพท์ติดต่อกับเยาวชนบ่อยขึ้น จึงทาให้เยาวชนรับรู้ถึงความห่วงใยที่บิดาแท้มีต่อตนเอง

สถานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวพอมีพอใช้ แต่เนื่องจากเป็นครอบครัวขยาย พี่สาวเป็นกาลังหลักในการทางานหาเลี้ยงสมาชิกในครอบครัว โดยประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ซึ่งเป็นงานไม่ประจา จึงทาให้มีรายได้ไม่แน่นอนในแต่ละวัน เยาวชนรับรู้ถึงสถานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว จึงเรียนรู้ที่จะช่วยเหลือ ทางานต่างๆ เพื่อแบ่งเบาภาระ

จุดแข็งของครอบครัวเยาวชน คือ มีความพยามยามและเรียนรู้ที่จะช่วยเหลือตนเอง โดยไม่พึ่งพิงหรือขอความช่วยเหลือจากผู้ใดในชุมชน จะเห็นว่าแม้จะมีฐานะไม่ดีมากแต่ไม่มีหนี้สินทั้งในระบบและนอกระบบ

ตัวอย่างที่ 1การประเมินความต้องการ (Needs Assessment)

- เยาวชนต้องการมีเอกสารสาคัญ ได้แก่ ทะเบียนบ้าน บัตรประจาตัวประชาชน และใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์

- เยาวชนมีความต้องการศึกษาต่อ และการประกอบอาชีพ

ตัวอย่างที่ 2 การประเมินความต้องการ (Needs Asessment)

1.มารดาต้องการให้เยาวชนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่ดี กล่าวคือเยาวชนคบเพื่อนที่มีพฤติกรรมเสียหาย เที่ยวเตร่ ไม่ช่วยเหลือครอบครัว ดื้อรั้น

2. ไม่ให้เยาวชนเกี่ยวข้องกับยาเสพติด เนื่องจากกลัวว่าเยาวชนจะถูกจับกุมอีกประกอบกับชุมชนที่พักอาศัยยังมีกลุ่มวัยรุ่นที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดและมีการแพร่ระบาดของยาเสพติด

3. ต้องการให้เยาวชนมีงานทาและช่วยเหลือครอบครัว

4. เยาวชนอยากมีงานทาที่เป็นกิจจะลักษณะและประสงค์จะศึกษาต่อระดับที่สูงขึ้น

5. เยาวชนต้องการให้มารดารักและเข้าใจเยาวชนมากกว่านี้เพราะในปัจจุบันมารดาประกอบอาชีพไม่มีเวลาว่างให้กับเยาวชนและน้องสาว บางครั้งความสัมพันธ์ในครอบครัวห่างเหิน

ตัวอย่างที่ 3 การประเมินความต้องการ (Needs Asessment)

๑. เด็กควรได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก เนื่องจากมารดาถูกลงโทษจาคุก บิดามีความพิการทางด้านสมองไม่สามารถเลี้ยงดูบุตรของตนเองได้ และมารดาไม่เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่เด็ก ส่งผลให้เด็กเลียนแบบและซึมซับพฤติกรรมการเสพยาบ้า การจาหน่ายยาบ้า ชุมชนสิ่งแวดล้อมมีการแพร่ระบาดของยาเสพติดซึ่งจัดอยู่ในพื้นที่สีแดง มีแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น เพื่อนของเด็กส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด และมีพฤติกรมลักทรัพย์ ซึ่งอาจส่งผลให้เด็กกระทาผิดซ้าอีกได้

๒. เด็กมีความต้องการความมั่นคงทางด้านร่างกายและจิตใจ เนื่องจากเด็กถูกบิดามารดาทอดทิ้งให้อยู่กับตายายทาให้รู้สึกเป็นปมด้อยและน้อยใจบิดามารดา จึงพยายามยามที่จะพึ่งพาตนเอง ยึดเอาตนเองเป็นที่ตั้งในการดาเนินชีวิตโดยไม่เชื่อฟังคาสั่งสอนของผู้อื่น แต่ด้วยวุฒิภาวะที่ยังน้อยและเด็กขาดทักษะแนวทางในการดาเนินชีวิต ขาดเป้าหมายและแผนการดาเนินชีวิตที่ชัดเจน ถ้าไม่ได้รับคาปรึกษาแนะนาและเสริมสร้างทักษะอย่างเหมาะสม อาจทาให้เด็กกระทาผิดโดยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์และอาจถูกชักจูงจากผู้อื่นให้กระทาผิดซ้าได้

๓. เด็กมีความต้องการที่จะเรียนหนังสือต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ที่จะสามารถประกอบอาชีพที่มั่นคงได้ในอนาคต อีกทั้งได้รับเสริมสร้างทักษะการดาเนินชีวิต แต่ที่ผ่านมาเด็กขาดแรงจุงใจ ขาดคาปรึกษาแนะนาในสิ่งที่ถูกต้อง ขาดแบบอย่างที่ดี ใช้เวลาว่างไม่เป็นประโยชน์ มีพฤติกรรมหนีเรียน ติดเพื่อน ติดเกมส์ ถ้าไม่ได้รับคาปรึกษาแนะนาในสิ่งที่ถูกต้อง และไม่ได้เรียนหนังสือ มีเวลาว่างจากการเรียน จะใช้ชีวิตแบบไม่มีแผนการ อาจส่งผลกระทาผิดซ้าได้

๔. เด็กมีความต้องการบาบัดรักษายาเสพติด

๕. เด็กอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ไม่เป็นคุณสาหรับเด็ก ชุมชนสิ่งแวดล้อมที่เด็กอาศัยอยู่มีการแพร่ระบาดของยาเสพติดซึ่งเป็นพื้นที่สีแดง เป็นแหล่งจาหน่ายยาบ้า มีกลุ่มเด็กวัยรุ่นมั่วสุมดื่มสุราเสพยาบ้า ซึ่งสิ่งแวดล้อมจะชักจุงให้เยาวชนมีพฤติกรรมเสียหายได้ง่าย เป็นเหตุผู้ปกครองมีความต้องการให้หน่วยงานหรือมูลนิธิเข้าไปดูแล ส่งเสริมให้เด็กได้เรียนหนังสือในรูปแบบโรงเรียนประจา เพื่อลดภาวะความเสี่ยงแรงจุงใจจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจชัดจูงให้เด็กหวนมากระทาผิดซ้าได้

ประเมินด้านกฎหมาย

ก่อนที่คดีของเยาวชนจะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาล จะต้องมีการจัดทาแผนแก้ไขบาบัดฟื้นฟู รองรับผลการพิจารณาคดีของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอ่างทอง โดยการประชุมของนักวิชาชีพในหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา พนักงานคุมประพฤติ ในวันที่ 1๕ ตุลาคม ๒๕๕๗ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและร่วมกันกาหนดแผนแก้ไขบาบัดฟื้นฟูเยาวชน ซึ่งที่ประชุมได้ร่วมกันกาหนดแผนการแก้ไข บาบัด ฟื้นฟูเยาวชน ดังนี้

1. ปัญหาด้านครอบครัว โดยเสริมทักษะผู้ปกครองในการใช้วิธีการควบคุมดูแลเยาวชนอย่างเหมาะสม ส่งเสริมให้ครอบครัวมีระเบียบกฎเกณฑ์ และการติดตามดูแลพฤติกรรมอย่างใกล้ชิดมากขึ้น ให้คาแนะนาแก่ผู้ปกครองในการปรับความเข้าใจ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว ตลอดจนการส่งเสริมกิจกรรมร่วมกันระหว่างเยาวชนและสมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะบิดาแท้ ให้เข้ามามีบทบาทในการดูแลเยาวชนมากขึ้น

๒. ปัญหาด้านพฤติกรรมความเสี่ยงต่อการกระทาที่ผิดกฎหมาย โดยเสริมสร้างทักษะชีวิต อาทิ ทักษะการปฏิเสธ ทักษะการตัดสินใจอย่างเหมาะสม การเลือกคบเพื่อน ตลอดจนสะท้อนให้เยาวชนตระหนักรู้ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อตนเองและครอบครัวจากการประทาที่ผิดกฎหมาย

3. ให้นักสังคมสงเคราะห์ติดต่อประสานงานกับสานักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานครและบิดาแท้ เพื่อดาเนินการให้เยาวชนมีชื่อในทะเบียนบ้าน และมีบัตรประจาตัวประชาชน ตลอดจนให้คาแนะนาเรื่องความรู้เกี่ยวกับการเข้าถึงสิทธิต่างๆของทางภาครัฐที่เยาวชนพึงได้รับ

๔. ให้นักสังคมสงเคราะห์ติดต่อประสานงานกับสานักงานขนส่งจังหวัดอ่างทอง เพื่อสนับสนุนรายละเอียดด้านข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการทาใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ รวมทั้งเอกสารที่ต้องใช้ในการดาเนินการ

๕. เยี่ยมบ้านเยาวชนและครอบครัวเพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมที่แท้จริงและความสัมพันธ์ภายในครอบครัว

จากนั้นพนักงานคุมประพฤติซึ่งเป็นเลขานุการการประชุมคณะกรรมการสหวิชาชีพ ได้ดาเนินการจัดประชุมคณะกรรมการสหวิชาชีพประจาสถานพินิจ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิในด้านจิตวิทยา ด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษา ร่วมกันวิเคราะห์สาเหตุการกระทาผิด แนวทางการเสนอความเห็นเกี่ยวกับการลงโทษและข้อเสนอแนะการแก้ไขบาบัดฟื้นฟูเด็กหรือเยาวชน โดยวางแผนจะจัดการประชุมและเชิญคณะกรรมการสหวิชาชีพเข้าร่วมในวันที่ 1๕ ตุลาคม 2557 สรุปปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการบาบัด แก้ไขฟื้นฟูตามความจาเป็นของเด็ก/เยาวชน จากการประชุมสหวิชาชีพ ดังนี้

**สภาพปัญหา**

1. ด้านครอบครัว บิดามารดาเลิกร้างกัน เยาวชนอยู่ในความดูแลของบุคคลที่ไม่ใช่เครือญาติ ซึ่งบุคคลที่เป็นผู้อุปการะเลี้ยงดูเคยถูกดาเนินคดีเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษ ฐานะของครอบครัวไม่ค่อยดี พี่สาวจึงเป็นกาลังหลักในการทางานหาเลี้ยงสมาชิกในครอบครัว จึงทาให้ไม่ค่อยมีเวลาดูแลเอาใจใส่เยาวชน ขาดการวางระเบียบกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน

๒. ด้านชุมชนและสภาพแวดล้อม ชุมชนอยู่ในแหล่งยาเสพติดแพร่ระบาดและแหล่งอบายมุขอื่นๆ

๓. ด้านภูมิหลังทางการศึกษา อาชีพ และสังคม เยาวชนเรียนไม่จบในระดับการศึกษาภาคบังคับ เนื่องจาก ปัญหาเกี่ยวกับเอกสารของทางราชการ อีกทั้งสภาพครอบครัว ไม่มีใครช่วยดูแลน้องๆในระหว่างที่พี่สาวไปทางาน จึงทาให้เยาวชนต้องขาดเรียนบ่อยครั้ง ทาให้เวลาเรียนไม่เพียงพอและไม่มีสิทธิ์สอบ เยาวชนจึงต้องออกจากการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ ๓ หลังออกจากโรงเรียน เยาวชนช่วยผู้ปกครองดูแลน้องๆ ช่วยเลี้ยงวัวที่บ้านพัก และหารายได้พิเศษตามแต่มีผู้ว่าจ้าง เช่น รับจ้างจัดโต๊ะจีน เป็นต้น

๔. ด้านเพื่อนและบุคคลใกล้ชิด บิดาเลี้ยงและพี่สาวมีประวัติกระทาความผิดเคยถูกดาเนินคดีเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษ

๕. ด้านการไม่มีใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ ในละแวกบ้านพักไม่มีรถโดยสารประจาทางผ่าน อีกทั้งค่ารถรับจ้างค่อนข้างสูง เยาวชนจึงต้องใช้รถจักรยานยนต์ในการดินทาง แต่ปัจจุบันเยาวชนยังไม่มีใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์

**วิธีการแก้ไข บาบัด ฟื้นฟู**

1. เสริมทักษะผู้ปกครองในการใช้วิธีการควบคุมดูและเยาวชนอย่างเหมาะสม ส่งเสริมให้ครอบครัวมีระเบียบกฎเกณฑ์ และมีการติดตามดูแลพฤติกรรมอย่างใกล้ชิดมากขึ้น ให้คาแนะนาในการปรับความเข้าใจ และสร้างสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว โดยเฉพาะการส่งเสริมให้บิดาเข้ามามีบทบาทในการดูแลเยาวชนให้มากขึ้น

2. เสริมสร้างทักษะการดาเนินชีวิตของเยาวชนไม่ให้เข้าไปข้องเกี่ยวกับยาเสพติด ประสานให้ผู้นาชุมชนช่วยสอดส่องดูและพฤติกรรมของเยาวชน

3. ให้คาแนะนาแนวทางในการศึกษาต่อ เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนศึกษาต่อจนจบการศึกษาภาคบังคับด้วยรูปแบบ กศน. ให้นักสังคมสงเคราะห์ประสานศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดอ่างทอง เพื่อฝึกทักษะทางอาชีพระยะสั้นเพิ่มเติมตามที่เยาวชนถนัดและสนใจ

๔. เสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ เข้าโปรแกรมเพิ่มพูนทักษะชีวิต การปรับพฤติกรรม/เสริมทักษะชีวิต เช่น ทักษะการปฏิเสธ ทักษะการตัดสินใจ ทักษะการแก้ปัญหา เป็นต้น

๕. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่เยาวชนในด้านกฎหมายและวินัยการจราจรในเบื้องต้น ให้คาแนะนาและข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขอมีบัตรประจาตัวขับขี่รถจักรยานยนต์ รวมทั้งเอกสารสาคัญที่ต้องใช้ในการดาเนินการ

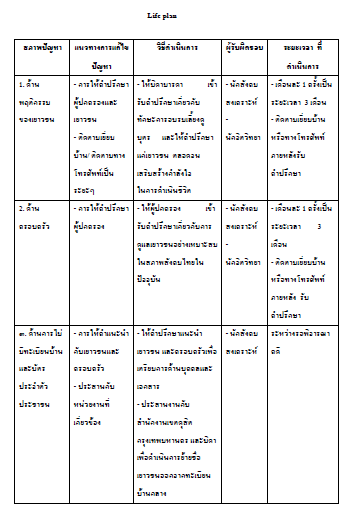
เมื่อการประชุมคณะกรรมการสหวิชาชีพ ได้มีการกาหนดเปูาหมายและแผนการดาเนินการช่วยเหลือเด็กและครอบครัวแล้ว พนักงานคุมประพฤติเจ้าของสานวนได้ส่งแผนแก้ไขบาบัดฟื้นฟูรายบุคคลของทีมสหวิชาชีพเสนอไปยังศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอ่างทองเพื่อประกอบการพิจารณาคดีต่อไป

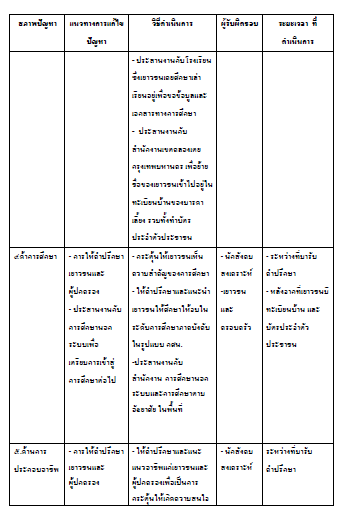
4.การกาหนดเป้าหมายและแผนบริการ(Care Plan/Planning) ได้แก่การนาผลการประเมินสภาวะมาวิเคราะห์วินิจฉัย เพื่อกาหนดเป้าหมายที่เป็นลาดับความสาคัญของการจัดบริการ และวางแผนบริการเพื่อนาไปสู่การแก้ปัญหา การบาบัดฟื้นฟู การคุ้มครอง หรือการป้องกันตามสถานการณ์ที่เหมาะสม แผนบริการอาจเสนอเป็นแผนเฉพาะหน้า หรือแผนระยะสั้น แผนระยะยาว ให้สอดคล้องกับการดาเนินการที่เป็นจริง แผนบริการนั้นหากนักสังคมสงเคราะห์ได้จากการประชุมทีมสหวิชาชีพ จะยิ่งสร้างความมั่นใจเพราะจะช่วยให้แผนบริการมีความสอดคล้องเหมาะสม กับข้อเท็จจริงและสถานการณ์ของปัญหามากขึ้น และนาไปสู่การการมีส่วนร่วมในกระบวนการทางานมากขึ้น

(ข้อสังเกต หัวข้อการกาหนดเป้าหมายและการวางแผน ผู้ขอรับการประเมินมักไม่ได้กาหนดเป้าหมายแต่เขียนแผนในลักษณะกิจกรรมซึ่งไม่ระบุระยะเวลาและผู้รับผิดชอบยิ่งถ้าเป็นกรณีศึกษาที่ซับซ้อนทางานเป็นทีมยิ่งควรแสดงให้เห็นแผนที่ร่วมกันทาเมื่อประเมินสภาวะและ ระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไขและ จัดลาดับความสาคัญของปัญหาร่วมกับผู้ใช้บริการแล้วจึงร่วมกันกาหนดเป้าหมายที่ต้องการเห็นผลสาเร็จ กิจกรรมที่นาไปสู่เป้าหมายซึ่งอาจมีหลายกิจกรรมก็ได้ และระยะเวลาที่ต้องการให้เป้าหมายนั้นบรรลุผล การวางแผนเป็นทีมสหวิชาชีพควรจัดทาแผนที่เรียกว่าแผนชีวิต (Life plan) หน่วยงานทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องรับรู้ร่วมกันและระบุผู้รับผิดชอบ แล้วแต่ละหน่วยจัดทาแผนปฏิบัติการที่รายละเอียดกิจกรรมและวัตถุประสงค์ของกิจกรรม แหล่งทรัพยากร ผู้รับผิดชอบ และการกาหนดระยะเวลาเพื่อการติดตามงาน ในขั้นตอนการวางแผนหากเป็นกรณีที่ยุ่งยากซับซ้อนควรระบุว่าใครเป็น case manager เพื่อการดูแลภาพรวมทั้งหมด )

ตัวอย่างการกาหนดเป้าหมายและแผนการให้บริการ

จากความต้องการของเด็ก และข้อสรุปจากการประชุมคณะกรรมการสหวิชาชีพ สรุปเป้าหมายและแผนการให้บริการดังนี้







5. การดาเนินงาน (Implementation) ได้แก่การเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมในการดาเนินงาน รวมถึงการเสนอบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ในการบริหารจัดการตามแผนที่กาหนดไว้ เพื่อเสนอหลักประกันในการจัดบริการอย่างเหมาะสม ถูกต้อง หากในกระบวนการดาเนินงานพบปัญหา อุปสรรคใด ให้เสนอถึงแนวทางในการจัดการปัญหาดังกล่าวด้วย เพื่อสะท้อนศักยภาพของนักสังคมสงเคราะห์ในการทาหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) และทักษะทางวิชาชีพต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการเผชิญหน้ากับปัญหาระหว่างดาเนินการ รวมถึงเทคนิคในการคลี่คลายปัญหาอย่างเหมาะสม

(ข้อสังเกต การดาเนินงานตามแผนและผลการดาเนินงาน ควรจะเริ่มจากการสื่อสารแผนให้ผู้ใช้บริการหรือหน่วยงานหรือองค์กรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบได้อย่างไรจึงจะได้รับการตอบสนองตามแผนที่วางไว้ เช่นการส่งต่อข้อมูลหรือการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่กระบวนการช่วยเหลือ การจัดการ การประสานงานให้ทุกฝ่ายสามารถดาเนินกิจกรรมตามแผน หากผู้ขอรับการประเมินเป็นผู้ดาเนินกิจกรรมตามแผนด้วยตนเองควรเขียนให้เห็นความรู้และทักษะในการดาเนินงานของแต่ละกิจกรรมรวมทั้งผลของการดาเนินงานอย่างชัดเจน การติดตามงานและผลของการติดตาม การวิเคราะห์สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการและความเหมาะสมของแผน เมื่อพบว่าต้องมีการปรับแผนได้ดาเนินการอย่างไร การประเมินความสาเร็จของเป้าหมายของแผนเมื่อใกล้เข้าสู่ขั้นตอนการยุติบริการมีวิธีการอย่างไร สิ่งเหล่าเป็นสิ่งจาเป็นที่ควรนาเสนอให้เห็นในรายงานการปฏิบัติงานเพื่อขอรับรองมาตรฐาน)

ตัวอย่างการดาเนินงาน

เด็กหรือเยาวชนที่ถูกจับกุมดาเนินคดีนั้นจะมีด้วยกันสองกลุ่มคือกลุ่มที่ไม่ได้รับการประกันตัวชั่วคราวจะถูกควบคุมดูแลที่สถานแรกรับจนกว่าจะได้รับการประกันชั่วคราวหรือจนกว่าจะสิ้นสุดคดี และกลุ่มที่สองคือเด็กหรือเยาวชนที่ได้รับการประกันตัวชั่วคราวเด็กจะได้กลับไปใช้ชีวิตตามปกติจนกว่าจะสิ้นสุดคดี สาหรับนายบอย (นามสมมุติ )อยู่ในกลุ่มประกันตัวชั่วคราว จึงมีวิธีการดาเนินการดังนี้

ขั้นที่ ๑ นักสังคมสงเคราะห์ได้ทาการแสวงหาข้อมูลจากเอกสารของพนักงานสืบสวนสอบสวนสถานีตารวจภูธรวิเศษชัยชาญจากบันทึกแจ้งการจับกุม และได้ข้อมูลจากสานวนการสอบข้อเท็จจริงเยาวชนและผู้ปกครองของพนักงานคุมประพฤติ จากนั้นนักสังคมสงเคราะห์ได้ทาการสัมภาษณ์เยาวชน ผู้ปกครองและออก

เยี่ยมบ้านเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม

ขั้นที่ ๒ นักสังคมสงเคราะห์จึงได้นาข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ และประเมินสภาวะเพื่อกาหนดเป้าหมายและแผนการให้บริการเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการสหวิชาชีพ

ขั้นที่ ๓ ดาเนินงานตามแผนและข้อตกลงในที่ประชุมคณะกรรมการสหวิชาชีพ

นอกจากนี้นักสังคมสงเคราะห์และทีมปฏิบัติงานยังมีการติดตามเพื่อ

- ให้บริการปรึกษาสร้างพลังและแรงจูงใจ การวางเป้าหมายชีวิต โดยนักจิตวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์ ตามการนัดหมาย

- การคุ้มครองป้องกันชุมชนให้เยาวชนประพฤติตนเป็นคนดี หลีกเลี่ยงการใช้ชีวิตที่เสี่ยงต่อการกระทาผิด

- ติดตามเยี่ยมบ้านเพื่อติดตามการให้บริการโดยนักสังคมสงเคราะห์ นัดหมายเด็กเข้าร่วมกิจกรรมเสริมศักยภาพเชิงบวก

6.การติดตาม ผลการดาเนินงาน ผลที่เกิดขึ้น ผลกระทบ(Output/Outcome/Impact) ได้แก่การสรุปผลที่เกิดขึ้นจากการดาเนินงาน ว่าได้ก่อให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงต่อผู้ใช้บริการและ/หรือครอบครัวอย่างไร เพียงไร หรือก่อให้เกิดปัญหาหรือผลกระทบตามมาแบบใด ซึ่งจะนาไปสู่การประเมินสภาวะและสถานการณ์ใหม่ การวางแผนและการดาเนินงานใหม่อีก การติดตามผลที่เกิดขึ้นนี้ ทาให้นักสังคมสงเคราะห์ต้องปรับตัวอย่างไร ได้เห็นการแก้ปัญหาในกระบวนการดาเนินงาน ซึ่งจะช่วยให้เห็นการใช้ความรู้ ทักษะและศักยภาพในการติดตามและประเมินผลงานในขณะเดียวกัน

ตัวอย่างการติดตาม ผลการดาเนินงาน ผลที่เกิดขึ้น ผลกระทบ

ผลการดาเนินงานตามแผนการระยะสั้น

๑. เยาวชนและผู้ดูแลได้เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศเด็ก เยาวชนและผู้ปกครองและกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนพิจารณาคดีเมื่อวันที่ .......... ๒๕๕๗

๒. นักสังคมสงเคราะห์ได้สอบถามพี่สาวเกี่ยวกับการที่เยาวชนไม่มีทะเบียนบ้านและบัตรประชาชน พี่สาวอ้างว่าตนเองไม่สามารถดาเนินการให้กับเยาวชนได้เนื่องจากไม่ใช่ญาติทางสายโลหิต บิดาของเยาวชนเคยติดต่อเพื่อดาเนินการในเรื่องนี้ แต่ญาติๆเกรงว่าบิดาจะพาเยาวชนไปอยู่ด้วย ประกอบกับสัมพันธภาพของพี่สาวกับบิดาของเยาวชนไม่ดีนัก พี่สาวจึงไม่ได้ติดตามเรื่องต่อ นักสังคมสงเคราะห์จึงได้ชี้แจ้งให้เยาวชนและพี่สาวเข้าใจถึงสิทธิต่างๆที่เยาวชนพึงจะได้รับตามกฎหมายในฐานะพลเมืองของประเทศ ทั้งในเรื่องการรักษาพยาบาล การศึกษาต่อ ฯลฯ ตลอดจนผลกระทบต่างๆที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หากเยาวชนยังไม่มีเอกสารสาคัญของทางราชการที่แสดงถึงสถานะของตนเอง การดาเนินการแก้ไขปัญหานั้นนักสังคมสงเคราะห์ได้โทรศัพท์ประสานไปยังเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สานักงานเขตดุสิต กรุงเทพฯ ทางหมายเลขโทรศัพท์ …………..เพื่อสอบถามวิธีการคัดชื่อของเยาวชนออกจากทะเบียนบ้านกลาง รวมทั้งเอกสารต่างๆที่ต้องใช้ประกอบการดาเนินการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนแจ้งว่า ในกรณีที่เยาวชนได้มีการแจ้งเกิด และบิดาที่แท้จริงของเยาวชนยังมีชีวิตอยู่ บิดาสามารถดาเนินการยื่นคาร้องขอคัดชื่อเยาวชนออกจากทะเบียนบ้านกลางได้ที่สานักงานเขตดุสิต โดยเอกสารที่ต้องใช้ คือ 1.สูติบัตรของเยาวชน(ตัวจริง) 2.บัตรประชาชนของบิดา หลังจากทราบข้อมูลเบื้องต้นนักสังคมสงเคราะห์ได้ประสานกับบิดาของเยาวชนเกี่ยวกับการดาเนินการเรื่องการจัดทาทะเบียนบ้านและบัตรประชาชนให้กับเยาวชน ซึ่งบิดามีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือ นักสังคมสงเคราะห์จึงชี้แจ้งถึงขั้นตอนต่างๆ และเอกสารที่ต้องใช้ให้บิดาทราบ พร้อมทั้งนัดหมายเยาวชนกับบิดาเพื่อไปดาเนินการที่สานักงานเขตดุสิต

ในวันที่ ๑๙ กันยายน ....เยาวชน บิดาและมารดาเลี้ยง พร้อมด้วยนักสังคมสงเคราะห์ ได้ดาเนินการยื่นใบคาร้องที่สานักงานเขตดุสิต เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนรับเรื่องแล้วตรวจสอบรายชื่อของเยาวชนในฐานข้อมูลทะเบียนบ้านกลาง พบว่า เยาวชนถูกจาหน่ายชื่อจากทะเบียนบ้านด้วย ท.ร. 97 เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2547 เนื่องจาก ไม่ได้ดาเนินการคัดรายชื่อออกในระยะเวลาที่กรมการปกครองกาหนด ดังนั้นการย้ายชื่อเยาวชนออกจากทะเบียนบ้านกลางจึงต้องอาศัยการสืบพยานแวดล้อม หรือเอกสารทางการศึกษาเพื่อยืนยันสถานภาพตัวตนที่แท้จริงของเยาวชน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนจะรับเรื่องของเยาวชนไว้ก่อน แล้วจะกาหนดนัดหมายบิดากับเยาวชนอีกครั้งหลังจากได้จัดเตรียมเอกสารต่างๆครบถ้วนแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จึงได้ประสานกับอาจารย์ โรงเรียนวัดลิ้นทอง ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของเยาวชนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ ๓ เพื่อขอเอกสารทางการศึกษาให้กับเยาวชน หลังจากเยาวชนได้รับเอกสารแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จึงได้ประสานเพื่อนัดหมายกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สานักงานเขตดุสิต บิดา และเยาวชนเพื่อดาเนินการอีกครั้ง

ต่อมานักสังคมสงเคราะห์ได้ยื่นเอกสารต่างๆให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สานักงานดุสิต ได้ตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วย

- ใบสูติบัตรของเยาวชน(ตัวจริง) พร้อมสาเนา 1 ฉบับ

- เอกสารทางการศึกษาของเยาวชน พร้อมสาเนา 1 ฉบับ

- รูปถ่ายของเยาวชนขนาด 1 นิ้วครึ่ง จานวน 2 รูป

- บัตรประชาชนของบิดา(ตัวจริง) พร้อมสาเนา 1 ฉบับ

- ทะเบียนบ้านของบิดา(ตัวจริง) พร้อมสาเนา 1 ฉบับ

หลังจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สานักงานเขตดุสิต ตรวจสอบเอกสาร พร้อมทั้งดาเนินการสืบพยานแวดล้อม ได้แก่ บิดา เยาวชน และมารดาเลี้ยง จากนั้นเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนประสานไปยังส่วนกลางเพื่อขอดาเนินการปลดล็อครายชื่อเยาวชนออกจาก ท.ร. 97 ซึ่งเป็นการเสร็จสิ้นขั้นตอนในการคัดรายชื่อเยาวชนออกจากทะเบียนบ้านกลาง

หลังจากนั้นเยาวชน บิดา มารดาเลี้ยง และนักสังคมสงเคราะห์ ได้เดินทางไปยังสานักงานเขตคลองเตย เพื่อดาเนินการย้ายชื่อของเยาวชนเข้าทะเบียนบ้านของบิดา ซึ่งมารดาเลี้ยงมีชื่อเป็นเจ้าบ้าน มารดาเลี้ยงจึงเป็นผู้ยื่นคาร้องและเอกสารหลักฐานต่างๆ ต่อนายทะเบียน ซึ่งประกอบด้วย

- ทะเบียนบ้านของมารดาเลี้ยง (ตัวจริง)

- บัตรประชาชนของมารดาเลี้ยง (ตัวจริง)

นายทะเบียนตรวจสอบเอกสาร รายการใบแจ้งการเพิ่มชื่อบุคคลในทะเบียนบ้าน และทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) โดยตรวจสอบรายการให้ถูกต้องตรงกัน แล้วมอบทะเบียนบ้านและเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้แก่มารดาเลี้ยง นักสังคมสงเคราะห์ตรวจสอบพบรายชื่อเยาวชนในทะเบียนบ้านของมารดาเลี้ยง ถือเป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการจัดทาทะเบียนบ้านให้แก่เยาวชน

หลังจากเยาวชนมีรายชื่อในทะเบียนบ้านแล้ว จึงได้ยื่นใบคาร้องขอจัดทาบัตรประจาตัวประชาชน พร้อมด้วยเอกสารต่างๆ ประกอบด้วย

- สาเนาทะเบียนบ้าน

- สูติบัตร

เยาวชนได้มีบัตรประจาตัวประชาชนเป็นที่เรียบร้อย ออกให้โดยสานักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร บัตรประจาตัวประชาชนของเยาวชนขึ้นต้นด้วยหมายเลข ๑ ซึ่งหมายถึง คนที่เกิดและมีสัญชาติไทย ได้แจ้งเกิดภายในกาหนดเวลา (ตั้งแต่ 1 มกราคม 2527)

๓. ได้ติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการจัดทาใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ ไปยังสานักงานขนส่งจังหวัดอ่างทอง เนื่องจากเยาวชนมีอายุ ๑๕ ปีบริบูรณ์แล้ว จึงเป็นผู้ที่มีสิทธิ์สอบเพื่อทาใบขับขี่รถจักรยานยนต์ได้ โดยเอกสารที่ต้องใช้ปะกอบด้วย - บัตรประชาชนตัวจริง พร้อมสาเนา ในกรณีไม่มีบัตรประชาชน ให้ใช้บัตรข้าราชการ หรือหลักฐานอื่น ๆ ที่ใช้แทน พร้อมสาเนา - ใบรับรองแพทย์ มีอายุไม่เกิน 1 เดือน - สาเนาทะเบียนบ้าน เนื่องจากเอกสารที่ต้องใช้นั้น เยาวชนยังไม่มีทั้งทะเบียนบ้านและบัตรประจาตัวประชาชน จึงต้องดาเนินการจัดทาเอกสารทั้งสองให้เสร็จสิ้นก่อนจึงจะสามารถดาเนินการเกี่ยวกับใบขับขี่รถจักรยานยนต์ได้

การดาเนินงานตามแผนระยะยาว

๑. ทาการนัดหมายเยาวชนเข้ารับคาปรึกษาในการสร้างแรงจูงใจในการดาเนินชีวิต การสร้างกาลังใจ กิจกรรมความเข้มแข็งทางจิตใจ กิจกรรมเสริมสร้างทักษะชีวิต โดยนักจิตวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อไม่ให้กระทาความผิดและมีทักษะในการป้องกันตัวเองเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่เสี่ยงและไม่เหมาะสม เยาวชนเข้าร่วมกิจกรรมเป็นเวลา ๖ เดือน เดือนละ ๑ ครั้ง ซึ่งเป็นช่วงเวลาก่อนที่เยาวชนจะได้รับการพิจารณาคดี ทั้งนี้ในแต่ละครั้งยังได้ให้คาปรึกษาแก่ผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดู และให้กาลังใจในการดาเนินชีวิตแก่เยาวชน ตลอดจนให้กาลังใจเยาวชนไม่โทษตัวเองที่เป็นสาเหตุที่ทาให้คุณย่าเสียชีวิต และเห็นคุณค่าและศักยภาพในตนเอง ให้คาปรึกษาเยาวชนเกี่ยวกับ การวางแผนอนาคตของตนเอง ทั้งในเรื่องการศึกษาและการประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวต่อไป สังเกตพบว่าเยาวชนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับเจ้าหน้า มีความไว้วางใจ คลายความวิตกกังวลด้านคดีลง มีความคิดเป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น ๒. ประสานงานด้านการศึกษากับสานักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้ข้อมูลว่าเยาวชนสามารถเข้าศึกษาต่อได้ โดยเอกสารที่ต้องใช้ประกอบด้วย

- ใบสมัคร

- สาเนาทะเบียนบ้าน

- สาเนาบัตรประจาตัวประชาชน

- หนังสือแสดงวุฒิการศึกษาเดิม

- รูปถ่ายขนาด ๑ นิ้ว จานวน ๓ รูป (ถ่ายไว้ไม่เกิน ๖ เดือน)

หลังจากที่นักสังคมสงเคราะห์ได้ดาเนินการเกี่ยวกับทาเบียนบ้านและบัตรประชาชนให้กับเยาวชนแล้ว ได้ให้คาปรึกษาเยาวชนในเรื่องการเข้าศึกษาต่อ พร้อมทั้งให้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการสมัครเรียน เพื่อให้เยาวชนได้มีวุฒิการศึกษาในการไปประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวในอนาคต โดยแนะนาให้ผู้ปกครองประสานงานกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยใกล้บ้าน เพื่อสะดวกในการเดินทาง ซึ่งผู้ปกครองได้พาเยาวชนเข้าไปติดต่อกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยใกล้บ้าน ซึ่งเยาวชนจะเข้าศึกษาต่อในระดับประถมศึกษาในปีการศึกษา ๒๕๕๘ โดยพี่สาวเป็นผู้คอยดูแลและฝึกสอนการเขียนการอ่านให้กับเยาวชนเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในเบื้องต้นก่อนเปิดเรียน

๓. ประสานงานด้านการประกอบอาชีพกับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดอ่างทอง เพื่อให้เยาวชนและผู้ปกครองเข้ารับการฝึกอบรมระยะสั้น โดยเยาวชนและผู้ปกครองมีความสนใจและเข้ารับการอบรมการทาหมูปิ้งนมสด เนื่องจากสามารถนาไปเป็นประกอบเป็นอาชีพเสริมในช่วงวันหยุด และสามารถทาควบคู่กับการเรียนได้

๔. นักสังคมสงเคราะห์ออกเยี่ยมบ้านเพื่อติดตามการให้บริการเป็นจานวน ๒ ครั้ง และได้สอบถามจากผู้นาชุมชน เยาวชนมีพฤติกรรมที่ดี ยังไม่มีปัญหาใด ๆ ไปเข้าเรียนสม่าเสมอ มีความสัมพันธ์กับผู้อื่นดี ไม่มีพฤติกรรมเที่ยวเตร่ยามวิกาล ไม่มีพฤติกรรมทะเลาะวิวาทและยังไม่มีพฤติกรรมยุ่งเกี่ยวกับยาหรือสารเสพติดความสัมพันธ์ระหว่างเยาวชนกับบิดา พบว่า ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้น บิดามักไปมาหาสู่เยี่ยมเยียนเยาวชน มีการติดต่อพูดคุยกับเยาวชนทางโทรศัพท์เป็นประจา จากการได้พูดคุยกับบิดา นักสังคมสงเคราะห์ประเมินได้ว่า บิดารู้สึกว่าเยาวชนมีทัศนคติกับบิดาในทางที่ดีมากขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงทางบุคลิกภาพ ท่าที ซึ่งบิดาก็รู้สึกพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยหวังว่าในอนาคตเยาวชนจะยินยอมไปอาศัยอยู่กับบิดา ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างเยาวชนกับครอบครัวบิดาเลี้ยงราบรื่นดี พี่สาวเลี้ยงดูแลใจใส่เยาวชนมากขึ้น เข้มงวดกับพฤติกรรมการออกไปเที่ยวเตร่กับเพื่อนนอกบ้าน และควบคุมไม่ให้เยาวชนขับขี่รถจักรยานยนต์ โดยจะให้ผู้ใหญ่เป็นผู้ขับขี่ให้

7. การส่งต่อ(Referral System) คือการเสนอเหตุผล ข้อเท็จจริงให้เห็นถึงความสาคัญจาเป็นในการส่งต่อผู้ใช้บริการไปยังหน่วยงานอื่น และสะท้อนถึงการดาเนินงานในการส่งต่อ ว่ามีระบบประสานงานโดยทางใดบ้าง เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการในหน่วยงานอื่นโดยได้รับการดูแลและคุ้มครองอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างระบบส่งต่ออย่างไร ที่จะทาให้หน่วยงานต่อไปได้ข้อเท็จจริงและประวัติที่ชัดเจน หากเป็นกรณีการละเมิดทางเพศ มีการดาเนินการส่งต่อเพื่อป้องกันความละเอียดอ่อนในการถูกละเมิดซ้าอย่างไร

ตัวอย่างการส่งต่อ

เมื่อวันที่ ... ๒๕๕๘ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอ่างทองมีคาพิพากษาและมีความเห็นสอดคล้องกับคณะกรรมการสหวิชาชีพประจาสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง โดยได้มีคาพิพากษาว่า จาเลย (เยาวชน) มีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๙๑ พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๔๓ (๔), ๑๕๗ พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๔๒ วรรคหนึ่ง, ๖๔ เมื่อได้คานึงถึงอายุ ประวัติ ความประพฤติ สติปัญญา การศึกษาอบรม สุขภาพ สิ่งแวดล้อม ทั้งสภาพของความผิด รายงานแสดงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเด็กหรือเยาวชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ประกอบคาแถลงของผู้ปกครองจาเลยแล้ว ปรากฏว่าขณะกระทาความผิดจาเลยมีอายุ ๑๕ ปีเศษ จาเลยเพิ่งถูกดาเนินคดีเป็นครั้งแรกด้วยความเยาว์วัย หลังเกิดเหตุจาเลยเข้าร่วมโครงการแก้ไข บาบัด ฟื้นฟู ที่ศาลจัดขึ้นครบถ้วน โดยให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ประกอบกับผู้ปกครองจาเลยยังมีความห่วงใย เห็นควรให้โอกาสจาเลยกลับตนเป็นคนดี จึงให้รอการกาหนดโทษจาเลยไว้มีกาหนด ๑ ปี

เมื่อมีผลคาพิพากษาแล้วกรณีของเยาวชนสามารถทาการยื่นเรื่องขอลบประวัติอาชญากรรมได้เลย โดยยื่นเรื่องขอลบประวัติอาชญากรรมได้ที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จากนั้นสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจะส่งหลักฐานยื่นเรื่องขอลบประวัติอาชญากรรมไปยังสานักงานตารวจแห่งชาติเพื่อทาการลบประวัติอาชญากรต่อไป

8.การทางานสหวิชาชีพ (Multidisciplinary Team-MDT) ได้แก่การให้รายละเอียดเกี่ยวกับการประสานทีมสหวิชาชีพ การดาเนินการประชุมทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือจากผู้ประกอบวิชาชีพสาขาต่าง ๆ หากมีการประชุมทีมสหวิชาชีพตั้งแต่ขั้นตอนของการประเมินสภาวะ นักสังคมสงเคราะห์ต้องเสนอข้อสรุปร่วมกันของทีมสหวิชาชีพ ที่ถือเป็นมติร่วมที่เป็นทิศทางของการปฏิบัติงานให้ทราบ อันจะสอดคล้องกับการกาหนดเป้าหมายและการวางแผนบริการ

ตัวอย่าง การทางานสหวิชาชีพ

การทางานด้านเด็กและเยาวชนที่กระทาผิดและเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมนั้นมีความซับซ้อนและมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและมีกระบวนการทางานที่เกี่ยวเนื่องยึดโยงกันอยู่ ดังนั้นจึงมีรายละเอียดที่ต้องระมัดระวังการทางานทั้งทางด้านกฎหมายสาหรับเด็กและเยาวชนต้องคานึงถึงเช่น สิทธิตาม พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก สิทธิของเด็กและเยาวชนที่กระทาผิดตาม พ.ร.บ.ศาลเยาวชนและครอบครัวและอื่น ๆ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจึงต้องวางมาตรฐานการทางานให้มีความน่าเชื่อถือและโป่รงใสสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งคานึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดแก่เด็ก เยาวชนและครอบครัวอย่างสูงสุด จึงเน้นกระบวนการทางานสหวิชาชีพเป็นสาคัญ

เมื่อเยาวชนถูกจับกุมดาเนินคดีและเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วพนักงานคุมประพฤติจะถือเป็นนักจัดการรายกรณี(Case Manager) จะได้พบเยาวชนและผู้ปกครองเพื่อสอบถามข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเยาวชน เช่นเรื่องครอบครัว เพื่อนบุคคลใกล้ชิด ชุมชนสิ่งแวดล้อม พฤติการณ์คดี จากนั้นพนักงานคุมประพฤติจะทาแบบประเมินความเสี่ยงและความจาเป็นของเด็กและเยาวชน หากพบว่าเยาวชนมีความเสี่ยงและความจาเป็นอยู่ในเกณฑ์สูงก็จะส่งต่อมายังนักจิตวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์เพื่อดาเนินการตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกของนักสังคมสงเคราะห์เพื่อนาข้อมูลมาร่วมกันประชุมในรูปแบบคณะกรรมการนักวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการด้านจิตวิทยา คณะกรรมการด้านสังคมสงเคราะห์ คณะกรรมการด้านการศึกษา และคณะกรรมการด้านสาธารณสุข เพื่อจัดทาแผนการบาบัดแก้ไขฟื้นฟูรายบุคคลเพื่อเสนอที่ประชุมคณะกรรมการสหวิชาชีพ และรวบรวมรายงานเสนอศาลฯต่อไป

สาหรับกรณีนายบอย(นามสมมุติ) ได้มีการประชุมคณะกรรมการนักวิชาชีพ โดยนักวิชาชีพมีความคิดเห็นตรงกัน ว่าเยาวชนควรได้รับการสงเคราะห์ช่วยเหลือด้านการจัดทาเอกสารสาคัญ ได้แก่ ทะเบียนบ้าน บัตรประจาตัวประชาชน และใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ รวมทั้งด้านการศึกษาและการประกอบอาชีพ จึงได้มีการส่งต่อเรื่องมายังนักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์จึงได้รวบรวมข้อมูลและประเมินสภาวะเยาวชนและครอบครัวเพื่อรวบรวมนาเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการสหวิชาชีพ ในกรณีของนายบอย(นามสมมุติ) ที่ผ่านกระบวนการนั้นมาแล้วทาให้สามารถระบุหน้าที่ความรับผิดชอบว่าใครมีหน้าที่ต้องทาอะไรกับเยาวชนและครอบครัวบ้าง ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

9.การวิเคราะห์กระบวนการทางาน ในที่นี้หมายถึงการที่นักสังคมสงเคราะห์สามารถสรุปบทเรียนที่เกิดขึ้นในกระบวนการทางานของตน ทั้งในด้านจุดแข็ง จุดอ่อนทักษะสาคัญที่เป็นประโยชน์จากการทางาน เพื่อนาไปสู่การให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานในอนาคต เป็นการสะท้อนความคิดของตนในรูปแบบการสรุปบทเรียนพอสังเขป ในการบอกเล่าถึงปัจจัยที่มาของความสาเร็จ หรือความล้มเหลวที่ตนได้เผชิญมา

ตัวอย่าง การวิเคราะห์กระบวนการทางาน

ตัวอย่างที่ 1.

จุดแข็ง

๑. สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีนักวิชาชีพที่เหมาะสมในกระบวนงานไม่ว่าจะเป็นนักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานคุมประพฤติ (นักกฎหมาย) ทาให้เด็ก เยาวชนและครอบครัวได้รับบริการจากนักวิชาชีพที่มีการทางานแบบสหวิชาชีพ ซึ่งทีมสหวิชาชีพมีแนวคิด ที่มุ่งเน้นการทางานร่วมกันโดยคานึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน

๒. นักสังคมสงเคราะห์ทางานร่วมกับเด็กและครอบครัว โดยคานึงถึงการเอาใจเขามาใส่ใจเรา การยอมรับในการตัดสินใจ และการพิทักษ์สิทธิ์ต่างๆของเด็ก ซึ่งจะทาให้เด็กและครอบครัวเห็นถึงความพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือ รวมทั้งเด็กและครอบครัวพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกัน

๓. นักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางสังคมต่างๆได้อย่างมีคุณภาพ ทาให้สามารถวางแผนให้ความช่วยเหลือเด็กได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการที่แท้จริงของเด็ก เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

จุดอ่อน

๑. การทางานกับเยาวชนกระทาผิดต้องทาภายในกรอบของกฎหมายอย่างเคร่งครัดและมีหน่วยงานอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องในบางครั้งจึงไม่สามารถดาเนินการตามแผนการให้ความช่วยเหลือได้อย่างเต็มที่

๒. ระยะเวลาการทางานขึ้นอยู่กับกรอบของกฎหมาย ซึ่งกรมพินิจได้กาหนดกรอบระยะเวลาการทางานที่ต้องจัดส่งรายงานของพนักงานคุมประพฤติเจ้าของสานวน รายงานของจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์ ต่อศาลภายใน ๒๕ วันสาหรับเด็กและเยาวชนทุกราย ทาให้กระบวนการทางานเป็นไปอย่างเร่งด่วน การรวบรวมข้อมูลอาจไม่ครอบคลุมครบด้าน

๓. นักสังคมสงเคราะห์ได้มีการประสานงานกับผู้นาชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดาเนินการ ทาให้การทางานอาจเกิดการล่าช้าขึ้นได้

บทบาทการทางานของนักสังคมสงเคราะห์

๑. การพิทักษ์สิทธ์ของนายบอย ซึ่งถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของนักสังคมสงเคราะห์ที่ต้องคานึงถึงในการทางาน เพื่อให้เยาวชนได้รับสิทธิต่างๆที่ควรจะได้รับตามกฎหมาย รวมทั้งเน้นการทางานในการยอมรับความคิดเห็นของเยาวชนและครอบครัวเป็นสาคัญ โดยคานึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

๒. นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ทาหน้าที่ในการประสานงานจัดหาทรัพยากรต่างๆ โดยการทางานสังคมสงเคราะห์นั้น จะทางานร่วมกับ สหวิชาชีพ โดยแต่ละวิชาชีพมีการแบ่งงานกันทา ตามบทบาทหน้าที่และมีความรับผิดชอบเฉพาะงานของตน นักสังคมสงเคราะห์จึงมีมีบทบาทในการประสานงานและให้ความร่วมมือ อาทิเช่น การให้ข้อมูลเยาวชน และผู้เกี่ยวข้องแก่เพื่อนร่วมทีม การติดต่อประสานงาน ประสานความร่วมมือกับบุคคล และหน่วยงานภายนอกเพื่อให้ความช่วยเหลือเยาวชน เป็นต้น ดังนั้นจาเป็นต้องมีการสร้างสัมพันธภาพเพื่อสร้างภาคีเครือข่ายในการให้บริการอย่างครอบคลุม

๓. บทบาทนักสังคมสงเคราะห์นอกจากการประสานจัดหาทรัพยากรแล้วยังมีบทบาทในการเป็นผู้ให้การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับเยาวชน ทั้งปัญหาด้านสังคม อารมณ์ จิตใจ พฤติกรรม หรือปัญหาอื่นๆ อันเป็นอุปสรรคต่อการดาเนินชีวิตของเยาวชนมีการประยุกต์ใช้ความรู้กระบวนการด้านสังคมสงเคราะห์ ทักษะต่างๆ เช่น การให้คาปรึกษาแนะนาแก่เยาวชนและผู้ปกครอง การสะท้อนปัญหา การจัดกิจกรรมกลุ่ม ฯลฯ เพื่อตอบสนองความต้องการ และช่วยเหลือเยาวชนให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้

ตัวอย่างที่ 2 บทเรียนจากการปฏิบัติงาน

1.นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีความตั้งใจ มุ่งมั่น และมองปัญหาแบบองค์รวม การทาความเข้าใจความหลากหลาย ความซับซ้อนของปัญหา การใช้มุมมองที่กว้าง คิดลึกและมองไกล รู้เท่าทันปัญหา

2. การบูรณาการแนวคิดการทางาน (Integrated Approaches) และกระบวนการทางาน และการใช้วิธีการทางานที่หลากหลายและนามาใช้อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

3. การปรับเปลี่ยนบทบาทการทางานแบบดั้งเดิมคือบทบาทการแก้ไข บาบัดฟื้นฟูศักยภาพ มาสู่การทางานแบบก้าวหน้า (Radical) นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องทาบทบาทการป้องกันและพัฒนาคนมากขึ้นโดยใช้กระบวนการให้การศึกษาถึงเครื่องมือการทางานเพิ่มเติม

4.นักสังคมสงเคราะห์ควรให้ครอบครัวได้ตระหนักในคุณค่าและศักยภาพของสมาชิกในครอบครัวและสิ่งแวดล้อมของครอบครัว ได้แก่ เพื่อนบ้าน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ซึ่งสมาชิกของครอบครัวคนใดคนหนึ่งอาจเป็นผู้มีประสบการณ์ที่จะสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในครอบครัวได้ ซึ่งจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาของเด็กและเยาวชนกระทาผิดได้อย่างตรงจุดและนาไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เหมาะสมได้

5.การเน้นให้สมาชิกในครอบครัวมีส่วนในการรับรู้ ทาความเข้าใจกับปัญหา กิจกรรมและบริการต่าง ๆ ที่จะจัดให้สมาชิกในครอบครัว ซึ่งจะเป็นการช่วยให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและคิดร่วมกันอันจะนาไปสู่ทางออกของปัญหาได้

6.การปรับบทบาทหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์จากผู้จัดการ ผู้ให้บริการมาเป็นผู้กระตุ้น ผู้ให้การศึกษา ผู้อานวยความสะดวก การจัดบริการเชิงป้องกัน และพัฒนาศักยภาพของสมาชิกในครอบครัวให้ทาหน้าที่ดูแลเด็กและเยาวชนได้มากขึ้นแทนการปล่อยและละเลยเด็กและเยาวชน

7.เยาวชนและครอบครัวไม่ปิดบังข้อมูล ทาให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือประสบผลสาเร็จ ตามแผนที่ได้กาหนดไว้

8.เครือข่ายองค์กรและชุมชนในพื้นที่มีความเข้มแข็ง เห็นความสาคัญในการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่เยาวชนและครอบครัวจนกระทั่งได้รับการช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน

9. การใช้ทักษะทางสังคมสงเคราะห์และการเลือกใช้เครื่องมือในการดาเนินการที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการของเยาวชนและครอบครัวทาให้การดาเนินการสงเคราะห์ช่วยเหลือมีประสิทธิภาพมากขึ้น