

กระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนคืนกลับสู่ครอบครัวให้แก่เด็กและสตรีที่ถูก  
กระทำความรุนแรงของบ้านพักชุมชน

Returning Home: Preparation process of a Children and Woman  
Violence from Emergency Housing

Received 16 June, 2021

Revised 13 September, 2021

Accepted 20 September, 2021

ศิรินทร์รัตน์ กาญจนกุณฑร<sup>1</sup>

Sirinrat Kanchanakunjara<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ กระบวนการ และผลของการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนร่วมในการศึกษาด้วยเครื่องมือการสัมภาษณ์แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ผู้มีส่วนร่วมในการศึกษาจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ทีมสาขาวิชาชีพภายในบ้านพักชุมชน จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 2 ผู้สนับสนุนงานสังคมสงเคราะห์ จำนวน 4 คน และกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้บริการที่กลับสู่ครอบครัวแล้ว จำนวน 2 คน

ผลการศึกษาพบว่า การเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว (1) ใช้รูปแบบวิธีวิทยาการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเป็นหลัก โดยเฉพาะในรูปแบบของการจัดการรายกรณี ส่วนการสังคมสงเคราะห์กลุ่มนี้เป็นวิธีวิทยาเสริม ทั้งนี้ การจัดการรายกรณีมุ่งเน้นการเพิ่มคุณภาพของการแก้ไข บำบัด และฟื้นฟู ให้มีประสิทธิภาพ ให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด และตรงต่อ

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ ประเทศไทย  
E-mail : poontu@gmail.com

<sup>2</sup> Assistant Professor Dr., Lecturer of Faculty of Social Administration, Thammasat University, Bangkok, Thailand

ความต้องการมากที่สุด (2) มีกระบวนการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานสังคม  
สงเคราะห์ครบถ้วน นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีเทคนิคและทักษะ<sup>๔</sup>  
ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน การให้คำแนะนำปรึกษา<sup>๕</sup>  
การปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์โดยใช้รูปแบบครอบครัวเป็นฐาน และ<sup>๖</sup>  
การติดตามและประเมินผล (3) ผู้ใช้บริการที่กลับสู่ครอบครัวแล้วได้รับความพึง<sup>๗</sup>  
พอใจต่อกระบวนการเตรียมความพร้อม เนื่องจากการเตรียมความพร้อมมี<sup>๘</sup>  
ความหลากหลายและครอบคลุมต่อความต้องการ ผลของการเตรียมความพร้อม<sup>๙</sup>  
ช่วยให้เกิดความยั่งยืนแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้สามารถลุดพันจากปัญหา มีความมั่นคง<sup>๑๐</sup>  
ในชีวิต และไม่กลับไปสู่วงจรแห่งความรุนแรงอีก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการ<sup>๑๑</sup>  
ทางสังคมสงเคราะห์ได้นำพาผู้ใช้บริการให้สามารถกลับมา มีตัวตนอย่างสมศักดิ์ศรี<sup>๑๒</sup>  
ความเป็นมนุษย์

**คำสำคัญ:** การเตรียมความพร้อมก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว, เด็กและสตรีที่ถูกกระทำ  
ความรุนแรง, บ้านพักชุมชน

## Abstract

This research had an objective to study forms, processes and results of the preparation for children and women to return to their family. This qualitative research employed an in-depth interview using tools of a semi-structured interview, participant observation, and non-participant observation. The participants were divided into three groups: Group 1, including three multi-disciplinary staff working at a shelter residence; Group 2, including four social workers; and Group 3, including two service users who have already returned to their family.

The results of the study revealed that the preparation for children and women to return to their family (1) mainly used a specific social case work method, especially in form of case

management, while a social group work methodology was additionally applied. In this regard, case management focused on enhancing the quality of effective correction, treatment, and rehabilitation in order that the service users could receive the greatest benefit, and the services best met users' needs; (2) consisted of all steps of social work practices. In addition, practitioners needed to be familiar with techniques and possess work skills including interviews, home visits, counseling, family-based social work practices, as well as monitoring and evaluation. It also showed that (3) service users who returned to their families were highly satisfied with the preparation. This was because the preparation process conducted by the shelter residence offered a variety of activities and covered their needs. The result of the preparation helped create sustainability for the service users as they could be out of trouble, have stability in life, and never return to the cycle of violence. This reflects that the social work process has brought the service users back to live their lives with dignity.

**Keywords:** Preparation for returning to family, Abused children and women, Shelter residence

## บทนำ

สถานการณ์การกระทำความรุนแรงต่อเด็กและสตรียังคงเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันที่มีแนวโน้มทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มาตรการในการควบคุมการแพร่ระบาดทำให้เกิดมาตรการล็อคดาวน์ ประชาชนต้องอยู่ในบ้านตามประกาศของภาครัฐ มูลนิธิหญิงชายก้าวไกรร่วมสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เปิดเผยแพร่ผลการสำรวจ “ความรุนแรง

ในครอบครัวในรอบครึ่งปี 2563” จากข่าวในสื่อหนังสือพิมพ์จำนวน 10 ฉบับ ในช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 พบว่า มีข่าวเรื่องความรุนแรงในครอบครัวจำนวน 350 ข่าว ซึ่งข่าวการกระทำความรุนแรงที่มีอัตราสูงสุด คือ การฆาตกรรมในครอบครัว 201 ข่าว (ร้อยละ 57.4) และเมื่อนำอัตราข่าวความรุนแรงของครึ่งปีแรกของปี 2563 ที่เริ่มมีการแพร่ระบาดของโควิด-19 เทียบ กับปี 2559 พบว่า มีอัตราสูงขึ้นร้อยละ 50 และสูงกว่าปี 2561 ถึงร้อยละ 12 (กรมสุขภาพจิต, 2563) จากสถิติที่กล่าวมา上述ท่อนให้เห็นได้ว่าการกระทำความรุนแรงในครอบครัวยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่ทุกภาคส่วนในสังคมยังคงต้อง ตระหนักรถึงการแก้ปัญหาให้ลดลงจนหมดในที่สุด

การกระทำความรุนแรงต่อเด็กและสตรีในครอบครัวมีผลกระทบทั้งต่อใน ระดับบุคคล ครัวเรือน ชุมชนและสังคม ในระดับบุคคลความรุนแรงที่เกิดขึ้น ได้แก่ การได้รับบาดเจ็บทางกายและทางจิตใจ ในบางกรณีถึงขั้นเสียชีวิต ส่วนในระดับ ครัวเรือน ทำให้เกิดผลกระทบทางตรงและทางอ้อมต่อสมาชิกในครัวเรือน ได้แก่ การกระทำกระเทือนทางจิตใจ ปัญหาสุขภาพจิต รวมถึงการส่งต่อชุดพฤติกรรม การกระทำความรุนแรงต่อลูกหรือเด็กและเยาวชนที่อาศัยอยู่ในครัวเรือน ซึ่งอยู่ร่วม ในเหตุอันรุนแรงนั้นอย่างไม่ได้ตั้งใจ ส่วนผลกระทบในระดับชุมชนและสังคม ได้แก่ คนในชุมชนเห็นการกระทำความรุนแรงต่อเด็กและสตรีเป็นเรื่องส่วนตัว เมื่อพบเห็น การกระทำความรุนแรงในชุมชนหรือสังคมจนเป็นความเคยชิน อาจส่งผลให้เกิดเป็น การยอมรับการกระทำความรุนแรงของเด็กและเยาวชน ซึ่งเมื่อเด็กและเยาวชน เติบโตขึ้นอาจมีแนวโน้มไปสู่การกระทำชำเราความรุนแรงจากตนเอง ส่วนในด้าน เศรษฐกิจ เมื่อสมาชิกในสังคมได้รับการกระทำความรุนแรง จะเกิดเป็นประเด็น เชิงลบในสังคมภาครัฐต้องมีการจัดงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดูแลเยียวยา ช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำความรุนแรงนั้น รวมถึงการวางแผนเพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหาความรุนแรงเพื่อให้อัตราการเกิดความรุนแรงน้อยที่สุด (วาระน์ เหลืองวีไล และ ศิรินทร์รัตน์ กาญจนกุญชร, 2563)

การให้ความสำคัญต่อปัญหาการกระทำความรุนแรงต่อเด็กและสตรีของภาครัฐมีทั้งในระดับสากลและระดับประเทศไทย ได้แก่ ในปี 1995 การเข้าร่วมให้การรับรองปฏิญญาและแผนปฏิบัติการปักกิ่ง การลงนามปฏิญญาว่าด้วยการจัดความรุนแรงต่อสตรีในภูมิภาคอาเซียน และในประเทศไทยมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้หญิงกระทำความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 ซึ่งกำหนดวิธีการลงโทษที่แตกต่างจากกฎหมายทั่วไป และกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานอื่นๆ เพื่อเป็นกลไกในการคุ้มครอง ฟื้นฟูผู้กระทำความรุนแรง สิทธิศักดิ์ วนะชกิจ (2552) อธิบายว่า กฎหมายดังกล่าวมีจุดประสงค์เพื่อปรับความสัมพันธ์ในครอบครัว เพื่อให้เกิดความสงบสุขทั้งในระดับชุมชนและประเทศชาติ นอกจากนี้ เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เด็กและผู้หญิงถูกกระทำความรุนแรง หน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สถานีตำรวจนครบาล บ้านพักเด็กและครอบครัวประจำจังหวัด ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ แล้วยังมีองค์กรภาคเอกชนที่ไม่แสวงหากำไรองค์กรหนึ่ง คือ สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีในพระอุปถัมภ์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมส瓦ลี กรมหมื่นสุทธนารีนาถ (2554) ซึ่งมีบทบาทในการช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน โดยจัดตั้ง “บ้านพักฉุกเฉิน” ซึ่งเป็นหน่วยบริการด้านสังคมสงเคราะห์มีกถุ์ เป้าหมาย คือ ผู้หญิงและเด็กที่ประสบปัญหาเดือดร้อนเฉพาะหน้า การปฏิบัติงานของบ้านพักฉุกเฉินมีแนวคิดในการสังคมสงเคราะห์แนวสตรีนิยม (Feminist Social Work) Eyal-Lubling และ Krummer-Novo (2016) วิเคราะห์ว่า งานสังคมสงเคราะห์แนวสตรีนิยมเป็นการทำงานในหลายเชิง มุ่งรวมถึงการใช้วิธีการเสริมพลังอำนาจในการทำงานกับผู้หญิงด้วย

กระบวนการช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กของฝ่ายสังคมสงเคราะห์ของบ้านพักฉุกเฉิน มีกระบวนการให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงตั้งแต่แรกรับจนกระทั่งเตรียมความพร้อมให้ผู้หญิงกระทำความรุนแรงสามารถกลับคืนสู่อ้อมกอดของครอบครัวและสังคมได้อย่างปกติสุข รวมถึงสามารถพึ่งพิงตนเองได้

จากภูมิคุ้มกันที่ได้รับจากการเสริมพลังอำนาจผ่านการมีส่วนร่วมในการเข้ารับ การเตรียมความพร้อมที่บ้านพักชุมชนได้จัดเตรียมไว้ผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การดูแล พื้นฟู และเยียวยาผู้ที่ประสบปัญหาผ่านนักสังคมสงเคราะห์และ นักจิตวิทยาในการดูแลในคำปรึกษาตามรายกรณี สุรางค์รัตน์ วงศารามณ์ (2554) สรุปไว้ว่าการจัดการรายกรณีที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาในปัญหาความรุนแรง ประกอบด้วย การจัดการรายกรณีรูปแบบคลินิกและรูปแบบการพื้นฟู ซึ่งเป็น รูปแบบการจัดบริการของบ้านพักชุมชน นอกจากนี้ ยังมีการประชุมร่วมกับ ทีมสาขาวิชาชีพและองค์กรผู้หญิงและเด็กเพื่อศึกษาหาแนวทางในการแก้ปัญหา ความรุนแรงต่อเด็กและผู้หญิง เช่น การจัดกิจกรรมกลุ่มบำบัด (โรงเรียนธมใจ) ด้าน กิจกรรมเสริมพลังเพื่อช่วยในการบำบัดพื้นฟูเยียวยาจิตใจให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ การใช้ชีวิตอย่างมีสมดุลและความสุขผ่านกิจกรรมศิลปะบำบัดแนวมนุษย์ปรัชญา (สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีในพระอุปถัมภ์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมส瓦ลี กรมหมื่นสุทธนารีนาถ, 2562) งานศึกษาของ Hughes (2020) อธิบายว่า การปฏิบัติงาน กับผู้ใช้บริการโดยตรง ตั้งแต่ที่ผู้ใช้บริการเริ่มเข้ามาในศูนย์พักพิง การสร้าง ความไว้ใจและความรู้สึกปลอดภัยเป็นหนึ่งในสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญอย่างมาก เป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยและพร้อมที่จะรับ การช่วยเหลือ หนึ่งในหลักการที่สำคัญในการดำเนินงานกับผู้ใช้บริการโดยตรง คือ การยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เป็นการรับฟังเรื่องราวและความต้องการของ ผู้ใช้บริการอย่างเปิดกว้าง ให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัย จากที่กล่าวมา上述ท่อนให้ เห็นถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีที่ถูกกระทำ ความรุนแรงของบ้านพักชุมชนก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว ที่ส่งผลต่อการเสริมพลังให้ ผู้ถูกกระทำความรุนแรงกลับไปดำเนินชีวิตในครอบครัวหรือสังคมได้อย่างปกติสุข เข้มแข็ง และสมดุล

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาในประเด็นกระบวนการเตรียม ความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงของบ้านพักชุมชนก่อนคืน กลับสู่ครอบครัว เพราะกระบวนการนี้เป็นส่วนที่สำคัญที่จะมีส่วนช่วยในการพื้นฟู

เยี่ยวยา และบำบัด โดยใช้กรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 กับการดำเนินงานในทางปฏิบัติของนักสังคมสงเคราะห์และผู้ที่เกี่ยวข้อง แนวคิดสตรีนิยม (Feminism) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการรายกรณี แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ แนวคิดการเสริมพลังอำนาจ (Empowerment) แนวคิดการทำงานร่วมกับสาขาวิชาชีพ และการทำงานสังคมสงเคราะห์แนวสตรีนิยม ในการศึกษาฐานแบบการจัดบริการ กระบวนการ และผลของการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว

## វត្ថុប្រសង់កីឡាកម្ម

- 1) เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการจัดบริการให้แก่เด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงของบ้านพักชุมชน
  - 2) เพื่อศึกษาถึงกระบวนการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว
  - 3) เพื่อศึกษาผลการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการที่กลับสู่ครอบครัวแล้ว)

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรง หมายถึง เด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรง โดยเป็นสตรีที่มารับบริการพร้อมกับเด็ก โดยเป็นผู้ถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัวจากสามี และได้มาใช้บริการจากบ้านพักชุมชน

ผู้ผ่านพัน หมายถึง สตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัวและได้ผ่านกระบวนการฟื้นฟู เยียวยาจากบ้านพักชุมชนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และออกใบดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข มีอาชีพเลี้ยงดูตนเองและลูกได้

## ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1) ได้ทราบรูปแบบการจัดบริการให้แก่เด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงของบ้านพักชุมชนเงิน
- 2) ทำให้ทราบกระบวนการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว
- 3) ทำให้ทราบผลการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการที่กลับสู่ครอบครัวแล้ว)

## วิธีการศึกษาและเครื่องมือในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีขั้นตอนการศึกษา 2 วิธี ได้แก่ (1) การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความวิชาการ บทความวิจัย รายงานวิจัยและเอกสาร ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 กับการดำเนินงานในทางปฏิบัติของนักสังคมสงเคราะห์และผู้ที่เกี่ยวข้อง แนวคิดสตรีนิยม (Feminism) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับนิยามการจัดการรายกรณี แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ แนวคิดการเสริมพลังอำนาจ (Empowerment) แนวคิดการทำงานร่วมกับสหวิชาชีพ การทำงานสังคมสงเคราะห์แนวสตรีนิยม และแหล่งอ้างอิงเพื่อประกอบผลการศึกษาและการอภิปรายผล (2) การเก็บข้อมูลภาคสนาม เป็นการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วม และการจดบันทึก เพื่อนำมาใช้บรรยายและอภิปรายผล บนกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้อง แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบคำตามกังโคงสร้าง การสังเกต และการจดบันทึก การคัดเลือกพื้นที่ศึกษาของผู้วิจัยเป็นแบบเจาะจงพื้นที่ศึกษา เนื่องจากสมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีฯ บ้านพักชุมชนเงิน เป็นหน่วยงานให้บริการแก่เด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรง ผู้มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้ประกอบไป

ด้วยผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) เจ้าหน้าที่สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีฯ บ้านพักชุมชน ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ จำนวน 2 คน นักจิตวิทยา จำนวน 1 คน (2) ผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์ และพี่เลี้ยงเด็ก จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพื้นฟูเยาวชนเด็กและสตรีที่ถูกกระทำการความรุนแรงที่บ้านพักชุมชนรวมจำนวน 7 คน (3) ผู้ที่เคยใช้บริการที่บ้านพักชุมชน (ผู้ผ่านพ้น) โดยมีความสมัครใจในการให้ข้อมูล และเคยเป็นผู้ใช้บริการที่เคยพักอาศัยที่บ้านพักมากกว่า 6 เดือน รวมทั้งสิ้น 2 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอการรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอน มีการจำแนกข้อมูลและการจัดระบบข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ สังเกต และบันทึกจากผู้มีส่วนร่วมในการศึกษามาจัดระบบจำแนกข้อมูล เพื่อวิเคราะห์เนื้อหา จำแนกหมวดหมู่ตามประเด็นที่ตั้งไว้

## ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษาเรียบเรียงข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ประกอบด้วย 1) รูปแบบการจัดบริการให้แก่เด็กและสตรีที่ถูกระทําความรุนแรงของบ้านพักชุมชน 2) กระบวนการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว และ 3) ผลการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีที่ถูกระทําความรุนแรงในครอบครัวก่อนคืนกลับสู่ครอบครัวผลการศึกษาเป็นดังนี้

1) รูปแบบการจัดบริการและการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ภายในบ้านพักชุมชน

ผลการศึกษาพบว่า การจัดการรายกรณีถูกนำมาใช้เป็นรูปแบบการจัดบริการเนื่องจากเด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัวมีระดับการพึ่งพาตนเองได้น้อยหรือพึ่งพาตนเองไม่ได้เลย รูปแบบการจัดการรายกรณีที่จัดบริการนั้นประกอบด้วยรูปแบบคลินิก (The clinical model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่ทำให้คุณแม่

ความสามารถในการปรับตัวทั้งทางร่างกายและสิ่งแวดล้อมได้อย่างสมดุล เน้นความต่อเนื่องของการดูแล ค้นหาวิธีการปรับตัวของคนในครอบพันจากความเจ็บป่วยหน้าที่สำคัญของผู้จัดการรายกรณีตามรูปแบบนี้คือการอำนวยความสะดวก การใช้หลักการตัดสินใจด้วยตนเอง และการใช้ทรัพยากรต่างๆ ลักษณะของงานที่เริ่มต้นตั้งแต่การเตรียมการ การประเมินจุดแข็งจุดอ่อน การวางแผน การเชื่อมโยงทรัพยากร การให้คำปรึกษาครอบครัว การขยายเครือข่าย การเชื่อมประสานกับผู้จัดหาทรัพยากรอื่นๆ เช่น แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ใช้บริการกับระบบต่างๆ การประยุกต์การให้คำปรึกษาและจิตบำบัด การให้คำปรึกษาทางจิตใจ และการติดตามกำกับความก้าวหน้าการให้ความช่วยเหลือการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์และนักจิตวิทยาจะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาตั้งแต่แรกรับเข้ามาเป็นสมาชิกของบ้านพักชุมชน จนกระทั่งคืนกลับสู่ครอบครัว สังคมไปใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุขที่สุด

“นักสังคมสงเคราะห์ที่นี่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณี ตั้งแต่เริ่มแรกที่ผู้ใช้บริการก้าวเข้าบ้านพักชุมชนมาขอความช่วยเหลือ เรา มีหน้าที่ที่จะต้องดูแลตั้งแต่เริ่มแรก ดูร่องรอยของบาดแผลที่โดนทำร้ายมาทั้งหมดทั่วร่างกาย ถ้ามีบาดแผลรุนแรง จะต้องรีบดำเนินการส่งโรงพยาบาล แต่ก่อนส่งไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาล เราต้องถ่ายรูปเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานไว้เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นด้วย จากนั้นส่งผู้ใช้บริการที่มีบาดแผลไปรักษา ก่อน” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2564)

การจัดการรายกรณีต้องคำนึงถึงความแตกต่างและรายกรณีด้วย “การจัดบริการตามความเหมาะสมของบ้านพักชุมชนแต่ละรายๆ จะมีนักสังคมสงเคราะห์ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณี ส่วนผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์จะมีหน้าที่สนับสนุนข้อมูล เอกสารราชการ พาไปโรงพยาบาล ไปพบแพทย์ตามนัด หรือแม้กระทั่งติดตามไปเยี่ยมบ้าน ผู้ช่วยนักสังคมฯ ที่นี่ทำหน้าที่เป็นเหมือนผู้สนับสนุนงานด้านการพื่นฟูเยียวยา” (ผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 18 กุมภาพันธ์ 2564)

“การจัดบริการที่บ้านพักชุมชนนี้ เราจะประเมินสภาวะจิตใจของผู้ใช้บริการ นักลังค์คอมฯ และนักจิตวิทยาจะทำงานร่วมกัน มีการประเมินสภาวะจิตใจในระหว่างกระบวนการให้คำปรึกษาว่าพร้อมที่จะให้เราช่วยเหลือในขั้นต่อๆ ไปอย่างไร” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 2, สัมภาษณ์, 4 กุมภาพันธ์ 2564)

นอกจากนั้นแล้วผลการศึกษายังพบว่ามีรูปแบบการฟื้นฟู (The rehabilitation model) จุดเน้นของรูปแบบการฟื้นฟูนี้อยู่ที่การประเมินความบกพร่อง เสริมทักษะการใช้ชีวิตในสังคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ในสังคมและชุมชน รวมทั้งยังเป็นการเสริมเป้าหมายชีวิตของตนเอง นอกจากนี้ผู้จัดการรายกรณียังต้องช่วยผู้ใช้บริการให้สามารถค้นหาเป้าหมายในชีวิตให้มองถึงความสำเร็จที่จะก้าวให้ผ่านพ้นจากสภาพที่เป็นอยู่ การจัดการรายกรณีแบบฟื้นฟูนี้สำคัญมากต่อการแก้ไข เยียวยา และฟื้นฟูกับกลุ่มสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัวเป็นอย่างมาก

“เมื่อผู้หญิงคนหนึ่งตัดสินใจเข้ามาขอความช่วยเหลือที่บ้านพักชุมชนนี้ หมายถึงเขานำให้สามีตบตีไม่ได้แล้ว และสภาพที่เข้าเข้ามาคือสภาพของคนสูญเสียความเป็นตัวเอง การทำกิจกรรมคิลปะบำบัดการเลือกสีที่เขาใช้ในการวาดภาพ คือไม่มีสีอะไรเลย ทุกอย่างไม่มีสี มันแสดงว่ามีความว่างเปล่า” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 2, สัมภาษณ์, 4 กุมภาพันธ์ 2564)

“ผู้หญิงที่เข้ามาขอความช่วยเหลือที่นี่ ส่วนใหญ่มักมองว่าตนเองเป็นคนไร้ค่า มองว่าตัวเองมีคุณค่าต่ำ ต้องพึ่งพาสามี สิ่งที่คนทำงานที่นี่ทุกคนจะมีอยู่ในตัวคือ ความเมตตาต่อเพื่อนมนุษย์ ความเป็นแม่คุณ ดังนั้นเราต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น เชื่อใจ เข้าถึงจะให้ความไว้วางใจเล่าเรื่องที่เข้าประสบมาให้เราฟัง” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2564)

อย่างไรก็ตาม ในงานของ สุรังค์รัตน์ วงศินารามณ์ กล่าวว่า การจัดการรายกรณี pragmatically ในบทบาทของวิชาชีพที่มีความชัดเจนในการทำงานกับผู้ใช้บริการโดยตรง มีคำวิจารณ์ค่ายืนยันว่า การจัดการรายกรณีกับงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเป็นเรื่องเดียวกัน เหตุผลสำคัญก็เพราะนักสังคมสงเคราะห์มี

คุณสมบัติพร้อมที่จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณีได้ โดยนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้รู้จักแหล่งทรัพยากร มีทักษะการติดต่อ สื่อสาร และการพิทักษ์สิทธิ์ รวมทั้งงานสังคมสงเคราะห์ก็เป็นวิชาชีพที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการช่วยผู้ใช้บริการให้เข้าถึงและได้รับทรัพยากร รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้คุณและสิ่งแวดล้อมมีปฏิสัมพันธ์กัน (สร้างครรตัน วศินารมณ์, 2554) และยังสอดคล้องกับกรณีศึกษาจากงานวิจัยเรื่อง Women's Advocates and Shelter Residents: Describing Experiences of Working and Living in Domestic Violence Shelters ของ Hughes (2020) ซึ่งเป็นการวิจัยเพื่อทดสอบที่เรียนแนวทางปฏิบัติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในศูนย์พักพิงสำหรับสตรีในประเทศไทยในประเทศแคนาดาสามารถสรุปแนวทางในการดำเนินงานได้ว่า การปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการโดยตรง (Direct Practices With Residents) ตั้งแต่ที่ผู้ใช้บริการเริ่มเข้ามาในศูนย์พักพิง การสร้างความไวใจและความรู้สึกปลอดภัยเป็นหนึ่งในสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญอย่างมาก ตั้งแต่การเริ่มพาผู้ใช้บริการรู้จักกับส่วนต่างๆ ในศูนย์พักพิง ซึ่งในการสร้างความไว้วางใจอาจต้องใช้เวลานาน แต่เป็นกระบวนการสำคัญมากที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยและพร้อมที่จะได้รับการช่วยเหลือในขั้นตอนต่อไป หนึ่งในหลักการที่สำคัญในการดำเนินงานกับผู้ใช้บริการโดยตรง คือ การยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (Client-centered) เป็นการรับฟังเรื่องราวและความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเปิดกว้าง เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการเล่าสิ่งที่ตนเองรู้สึก อุ่นมาอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะมีส่วนช่วยในการรับฟังความคิดและช่วยตั้งคำถามเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดการวิเคราะห์ในแนวทางของตนเองมากขึ้น

ดังนั้นการจัดการรายกรณีในงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความรุนแรงในครอบครัวนี้จะเป็นผลดี เพราะเป็นรูปแบบที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการผ่านการทำงานอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การประเมินปัญหา ประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน ความเข้มแข็งของผู้ใช้บริการและครอบครัว และผู้จัดการรายกรณียังต้องประเมินทรัพยากรต่างๆที่รายล้อมตัวของผู้ใช้บริการว่าจะมีทรัพยากรที่จะตอบสนองต่อปัญหา เพื่อสามารถที่จะวางแผนและเชื่อมโยงทรัพยากรต่างๆเหล่านั้นให้ผู้ใช้บริการ

ได้เข้าถึงและได้รับบริการที่ถูกต้องเหมาะสมต่อไป นอกจากนั้นยังพบว่า ผู้จัดการรายกรณียังทำงานบนพื้นฐานแห่งค่านิยมที่สำคัญ บันไดแก่ หลักการตัดสินใจด้วยตนเอง การยึดมั่นในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การตัดสินใจร่วม การคุ้มครองผู้ใช้บริการ หลักการรักษาความลับ และคำนึงถึงผลประโยชน์ของเด็ก และสตรีเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการรายกรณีที่ สุรังค์รัตน์ วงศินารมณ์ (2554) สรุปไว้ว่า การจัดการรายกรณีเปรียบเสมือนพันธะสัญญาร่วมกัน ระหว่างผู้จัดการรายกรณีและผู้ใช้บริการที่ต้องการมีการมีส่วนร่วม การเสริมพลัง การวางแผนร่วมกัน เพื่อร่วมกันกำหนดเป้าหมายและแผนการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด สำหรับผู้ใช้บริการ ส่วนผู้จัดการรายกรณีก็ทำหน้าที่เป็นหันส่วน และเป็นผู้แนะนำให้ผู้ใช้บริการรู้จักทั้งแหล่งให้บริการ การเข้าบริการ การให้การดูแลอย่างเหมาะสม ด้วยคุณภาพ ทั้งการจัดหาบริการสังคม สุขภาพอนามัยและที่อยู่อาศัย เพื่อ เป้าหมายที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพเหมาะสม รวมทั้งการประเมินผลและการกำกับดูแล จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการติดตามอย่าง ต่อเนื่องด้วยการให้คำปรึกษาฝ่ายสัมพันธภาพของการให้ความช่วยเหลืออย่าง ใกล้ชิด และเป็นการจัดการที่นำไปสู่การวางแผนและการดำเนินการให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการ

## 2) กระบวนการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ ครอบครัว

การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่ประสบปัญหา จะเป็นการให้ ความช่วยเหลือโดยการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Casework) โดยจะมีนักสังคม สงเคราะห์ที่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณี (Case manager) รับผิดชอบดูแล ผู้ใช้บริการตลอดระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการเข้าพักอาศัยอยู่ที่บ้านพักชุมชน คอยพุดคุย ให้คำปรึกษา สนับสนุน ชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิต เสริมสร้างทักษะการดำเนิน ชีวิต รวมทั้งมีการทำกระบวนการกลุ่มคือสังคมสงเคราะห์แบบกลุ่มชน (Group work) เพื่อแก้ไขเยียวยาและฟื้นฟูผู้ใช้บริการร่วมด้วย ในกระบวนการนักสังคม สงเคราะห์ไม่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างรอบด้านแต่เพียงลำพัง ต้องอาศัย

ขอความร่วมมือจากทีมสาขาวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ มาร่วมวางแผนดำเนินการช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้บรรลุผลสำเร็จ จึงมีผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์ที่เคยดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อแสวงหาทรัพยากรมาสนับสนุน การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เช่น การย้ายสิทธิการรักษาพยาบาล ดำเนินการประสานโรงพยาบาลเพื่อรับการคุมกำเนิด เป็นต้น และระหว่างกระบวนการให้ความช่วยเหลือหากผู้จัดการรายกรณีสังเกตเห็นถึงความผิดปกติทางสภาวะจิตใจ จะดำเนินการประสานกับนักจิตวิทยาประจำบ้านพักชุมชนอีกด้วย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ารับการประเมินบุคลิกภาพ สติปัญญา สภาวะทางจิตใจ หากนักจิตวิทยาได้ประเมินแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการมีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดปกติทางจิต นักจิตวิทยาจะแจ้งผลการประเมินให้ผู้จัดการรายกรณีทราบ เพื่อดำเนินการประสานส่งผู้ใช้บริการเข้ารับการรักษา กับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเป็นลำดับต่อไป

กระบวนการเพื่อเตรียมความพร้อมของสตรีที่ถูกระทำความรุนแรง อีกแบบหนึ่ง คือ การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน (Group work) ซึ่งเป็นวิธีการและกระบวนการปฏิบัติงานกับกลุ่มบุคคล ที่มุ่งเน้นช่วยเหลือบุคคลที่มีความสนใจ มีความต้องการและมีปัญหาที่คล้ายคลึงกัน โดยมีองค์ประกอบสำคัญ คือ กลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์กรที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน และมีนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้บริการ เสริมพลังอำนาจ ส่งเสริมศักยภาพ พิทักษ์สิทธิ และช่วยพัฒนากลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ การพื้นฟูสมรรถภาพการบำบัดรักษา ให้การศึกษา พัฒนา ป้องกัน แก้ไขปัญหาและส่งเสริมการมีส่วนร่วม วิธีการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนนี้จะมีกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย ผู้หญิงที่ถูกระทำความรุนแรงและกลุ่มผู้ผ่านพ้นความรุนแรงมาทำกิจกรรมร่วมกัน โดยบ้านพักชุมชนใช้วิธีการศิลปะบำบัดและการทำกลุ่มบำบัดเพื่อให้สมาชิกของบ้านชุมชนได้มีการแบ่งปันประสบการณ์ และเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดการคิดไตร่ตรองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมพลัง (Empowerment) และเรียกศักยภาพคืนมาให้แก่ผู้หญิงที่ถูกระทำด้วยความรุนแรงให้สามารถฝ่านปัญหาไปได้และไม่ถูกระทำซ้ำ ให้ผู้ใช้บริการเกิดการตอบแทนตนเอง ยอมรับและเข้าใจปัญหา เห็นคุณค่าและ

ศักยภาพของตนเองจนเกิดพลัง ในการต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ และแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ของแต่ละคน ผ่านการพัฟเรื่องราวจากผู้ประสบปัญหาที่ผ่านพ้นมาแล้ว ให้สมาชิกในกลุ่มเสริมพลังด้วยการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Turner and Maschi (2015) ที่วิเคราะห์ว่าการเสริมพลังอำนาจ (Empowerment) เป็นหนึ่ง ในวิธีการสำคัญของนักสังคมสงเคราะห์แนวสตรีนิยม เพื่อเพิ่มอำนาจของผู้หญิงใน ความสัมพันธ์ระดับบุคคล ผู้หญิงที่ถูกกดขี่หรือผู้ผลักให้เป็นชายขอบ การเสริมพลัง อำนาจช่วยให้ผู้หญิงสามารถควบคุมการใช้ชีวิตด้วยตนเองได้มากขึ้น และให้ผู้หญิง สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มคน ชุมชนที่มีขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของ ตนเอง นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ Guitierrez and Ortega (1991) ที่กล่าวว่า การเสริมพลังอำนาจ และการจัดการอำนาจในแต่ละบุคคลนั้นเป็นประเด็นสำคัญที่ นักสังคมสงเคราะห์ต้องให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการทำงานในระดับจุลภาค หรือมหาภาคตาม บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ไม่ได้เป็นการช่วยให้ผู้ใช้บริการ ยอมรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น แต่มีหน้าที่เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้พัฒนาความสามารถในการรับมือกับปัญหา สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และป้องกันไม่ให้ผู้ใช้บริการต้อง ประสบปัญหาในรูปแบบเดิมอีก จะเห็นได้ว่าการเสริมพลังอำนาจนี้เป็นเครื่องมือ ที่จะช่วยให้ผู้หญิงมีอิสรภาพในการตัดสินใจมากขึ้น กล้าแสดงออกให้เห็นถึง ความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้ ผู้หญิงเกิดความเปลี่ยนแปลงทางจิตใจไปในทิศทางที่ดีขึ้น

“ศิลปะบำบัด” เป็นเครื่องมือสำคัญที่บ้านพักชุมชนนำมาใช้ช่วยเหลือ ผู้หญิงและเด็กที่เผชิญภาวะรุนแรง งานศิลปะที่ถูกถ่ายทอดออกจากมานั้นจะสะท้อน ปมปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการพบเจومา เช่น การวัดภาพความรุนแรงที่เคยถูก กระทำ การเลือกใช้สี ความรู้สึกอารมณ์ขณะสร้างงานศิลปะ โดยนักศิลปะบำบัด สามารถค้นหาและตีความหมายสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของผู้ใช้บริการได้จากการผลงาน ศิลปะที่ผู้ใช้บริการได้ถ่ายทอดออกมา เมื่อทราบถึงปมปัญหาสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความคับข้องใจ นักศิลปะบำบัดจะใช้ศิลปะในการฟื้นฟูสภาพจิตใจ เสริมพลัง อำนาจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและมีแบบแผน จนผู้ใช้บริการเกิดการเปลี่ยนแปลง

และมีสภาวะจิตใจที่มั่นคงมากขึ้น และยังสามารถช่วยเหลือเหยื่อความรุนแรงในการจัดการกับความตึงเครียดทางอารมณ์และความกังวล ป้อยครั้งที่ความเสียหายของสภาพจิตใจที่เกิดขึ้นนั้นสร้างความเจ็บปวดเกินกว่าจะพูดถึงตรงๆ หรือในกรณีเด็กซึ่งมีข้อจำกัดในด้านความสามารถในการใช้คำ เรียบเรียงความคิด เป็นต้น การบำบัดโดยศิลปะเป็นการทำจิตบำบัดรูปแบบหนึ่งที่ช่วยเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงและเยียวยาสภาวะจิตใจเด็กและสตรีผู้ถูกกระทำได้อย่างลงมูละมื่อม การสร้างบรรยากาศที่อ่อนโยนนั้น มีผลต่อความสุขทางใจของผู้หญิงและเด็กที่เข้ามาขอรับการช่วยเหลือ ช่วยลดความซึมเศร้า ความเหงา และความหวาดวิตกจากประสบการณ์คุกคามอันส่งผลกระทบรุนแรงต่อจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการ Naumburg (1966) ได้อธิบายว่า ศิลปะบำบัดเป็นวิธีการบำบัดพื้นฐานของจิตวิเคราะห์ โดยกระบวนการจะเข้าถึงกลไกทางจิตของบุคคลเพื่อสะท้อนความคิด และความรู้สึกที่มีอยู่ภายในจิตใต้สำนึกร ผ่านการฉายภาพจิตออกมายังทางภาพวาด ซึ่งอาจเป็นการสื่อสารเชิงสัญลักษณ์ระหว่างผู้ป่วยกับผู้บำบัดที่เชื่อมโยงไปถึงความคิดที่ฟุ่มซ่านความฝัน ความกลัว ความคับข้องใจ และความทรงจำในอดีต ซึ่งการสื่อสารออกแบบภาพนั้นง่ายกว่าการพูดโดยตรง จึงเหมาะสมกับกรณีของผู้ป่วยที่มีความยากลำบากต่อการแสดงความคิดและความรู้สึกของตนเองผ่านทางคำพูด ดังนั้น การฉายภาพจิตเชิงสัญลักษณ์นี้จะช่วยให้ผู้ป่วยสามารถหลีกหนีภาวะเก็บกดได้ง่ายขึ้นด้วยการแสดงออกจากการสร้างสรรค์ผลงานศิลปะการนำกระบวนการจิตบำบัดมาเป็นส่วนหนึ่งของการบำบัดนั้นจะนำไปสู่การช่วยเหลือได้ง่ายขึ้น

เมื่อผู้ใช้บริการได้ผ่านกระบวนการการให้ความช่วยเหลือ พื้นพูนปัญหาที่ผู้ใช้บริการเผชิญได้คลี่คลายลง ผู้จัดการรายกรณีจะประเมินว่า ผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลืออย่างรอบด้าน ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้แล้ว จึงประสานทีมบุคลากรสังคมสงเคราะห์และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประชุมทีมสาขาวิชาชีพ เพื่อร่วมพิจารณาคืนผู้ใช้บริการกลับสู่ครอบครัว เมื่อทีมสาขาวิชาชีพประเมินอย่างรอบด้านแล้ว มีความเห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพร้อมและครอบครัวก็มีความพร้อม สถานที่พักอาศัย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพต่างๆ มีความเหมาะสมที่จะรับผู้ใช้บริการ

กลับไปดูแลจึงดำเนินการเตรียมความพร้อมผู้ใช้บริการเพื่อคืนสู่ครอบครัว ซึ่งแนวคิดการทำงานร่วมกันของทีมสาขาวิชาชีพนั้น Coulshed and Orme (1998) อธิบายว่า หลักการที่สำคัญในการทำงานร่วมกันของทีมสาขาวิชาชีพ คือ การนำข้อมูล ในภาพรวมของวิชาชีพมาวิเคราะห์ร่วมกัน ในการทำงานกับผู้ใช้บริการคนหนึ่ง แต่ละวิชาชีพจะมีมุ่งมองต่อผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้ให้บริการแต่ละวิชาชีพ จะได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการมากขึ้น เพราะกรอบการประเมิน ทฤษฎีที่ใช้ในการประเมินมีความแตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้จากการประเมินโดยวิชาชีพหนึ่ง อาจเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของอีกวิชาชีพหนึ่ง การนำข้อมูลในภาพรวมมา วิเคราะห์ร่วมกันจะส่งผลให้การแก้ไข บำบัด พื้นฟูผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยขอสรุปว่าการทำงานสาขาวิชาชีพจำเป็นที่จะต้องอาศัย ความร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวมิใช่ปัญหาที่ นักสังคมสงเคราะห์จะแก้ไขโดยลำพัง หากยังมีปัญหาอื่นๆ เช่น ปัญหาทางสังคม ปัญหาทางกฎหมาย ปัญหาทางจิตวิทยา และปัญหาทางการแพทย์อีกด้วย

การเตรียมความพร้อมผู้ใช้บริการเพื่อคืนกลับสู่ครอบครัว ผู้จัดการ รายกรณีจะพูดคุยให้คำปรึกษา ตรวจสอบความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อครอบครัว ลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและครอบครัว ว่าผู้ใช้บริการมี ความพร้อมหรือไม่ หากต้องกลับไปอาศัยอยู่กับครอบครัว มีความกังวลเรื่องใดบ้าง อีกทั้งผู้จัดการรายกรณีจะเสริมทักษะการดำเนินชีวิตให้ผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะสามารถ ดำรงชีวิตในครอบครัวได้อย่างปกติสุข เช่น การใช้ชีวิตอยู่ภายใต้ครอบครัว เป็น การใช้ชีวิตแบบร่วมทุกข์ร่วมสุขต้องอาศัยความเข้าใจซึ้งกันและกัน การแสดงออก ทางความรู้สึก การตอบสนองความต้องการด้านจิตใจของผู้อื่น เป็นต้น โดยทุก กระบวนการตัดสินใจเน้นให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วม เนื่องจากเป็นการตัดสินใจ เกี่ยวกับเส้นทางชีวิตของผู้ใช้บริการเอง ผู้จัดการรายกรณีจะทำงานกับครอบครัว ผู้ใช้บริการด้วย โดยการเสริมสร้างความเข้าใจต่อตัวผู้ใช้บริการ ปัญหาที่ผู้ใช้บริการ เคยเผชิญ ซึ่งครอบครัวเป็นส่วนสำคัญที่จะคอยสนับสนุนให้กำลังใจผู้ใช้บริการ ผ่านวิธีการพูด วิธีการสื่อสาร วิธีการปฏิบัติตัว การให้กำลังใจซึ้งกันและกัน ไม่พูดย้ำ

ถึงปัญหาที่ผ่านมาแล้วของผู้ใช้บริการที่จะทำให้เกิดบาดแผลในจิตใจและเกิดปัญหาต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัว นอกจากนี้ผู้จัดการรายกรณีต้องประเมินครอบครัวควบคู่ไปด้วยว่าครอบครัวมีความพร้อมที่จะรับผู้ใช้บริการกลับไปดูแลหรือไม่ ทั้งด้านครอบครัว สภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ

เมื่อผู้จัดการรายกรณีได้ปฏิบัติงานอย่างรอบด้านแล้ว จึงดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทดลองการกลับสู่ครอบครัว โดยเบื้องต้นให้ผู้ใช้บริการได้ทดลองอาศัยอยู่กับครอบครัวในระยะสั้นๆ ให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสได้ลองปรับตัวอยู่กับครอบครัว ผู้จัดการรายกรณีจะดำเนินการติดตามผู้ใช้บริการและครอบครัวเป็นระยะๆ ไม่ติดตามถึงเงินเดือนไป แต่หากผู้ใช้บริการมีปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ก็สามารถติดต่อมายังผู้จัดการรายกรณีได้ตลอด เมื่อครบระยะเวลากำหนดได้ ผู้จัดการรายกรณีจะดำเนินการเยี่ยมบ้าน เพื่อติดตามสถานการณ์ว่ามีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นบ้าง รู้สึกอย่างไรและจัดการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร โดยรับฟังทั้งผู้ใช้บริการและครอบครัว เมื่อพบว่าผู้ใช้บริการสามารถปรับตัวอยู่กับครอบครัวได้ จึงเว้นระยะในการติดตามหรือการเยี่ยมบ้านนานขึ้นมากกว่าครั้งแรก และเมื่อครบระยะเวลา ผู้จัดการรายกรณีจะติดตามประเมินผลอีกครั้ง หากพบว่าผู้ใช้บริการและครอบครัวสามารถปรับตัวดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขจึงพิจารณาหยุดการให้บริการ

ในขั้นตอนการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ของบ้านพักชุมชนนี้ จะเป็นการปฏิบัติงานที่ดำเนินงานตามกระบวนการกระบวนการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพเต็มรูปแบบตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีขั้นตอนของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จนครบ 6 ขั้นตอน ได้แก่

1. การแสวงหาข้อเท็จจริง (Fact finding) การแสวงหาข้อเท็จจริงมีความจำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการเริ่มให้บริการ เป็นขั้นตอนเริ่มต้นของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ คือ การเข้าไปเกี่ยวข้องรู้จักผู้ใช้บริการ หรือครอบครัวหรือผู้ปกครองของผู้ใช้บริการ ต้องสร้างสัมพันธภาพเพื่อดำเนินงานง่ายขึ้น รวมถึงอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

“นักสังคมฯจะต้องแสวงหาข้อเท็จจริง ที่นี่เรื่องที่ผู้หญิงที่โดนทำร้ายมา เป็นเรื่องน่าอับอาย ถึงสำคัญคือ เราต้องสร้างล้มพั้นธนาพที่ดีกับเขา เริ่มแรกที่ ผู้หญิงเข้ามาขอรับบริการ เราอาจจะยังไม่ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากนัก เพราะเขายังไม่ ไว้วางใจ เราต้องค่อยๆถามถึงเรื่องราวที่มาที่ไป บางกรณียังมีบาดแผลจากการถูก ทำร้ายมาต้องรักษาเยียวยา ในช่วงนั้นผู้หญิงก็ยังคงได้รับผลกระทบทางจิตใจ มีร่องให้ เคร้าหมอง ซึ่ง นักสังคมฯก็ต้องพยายามพูด ให้คำปรึกษา และค่อยๆแล อย่างใกล้ชิด” (นักสังคมสังเคราะห์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2564)

“ผู้ทำหน้าที่แรกรับนี้ที่บ้านพักฉุกเฉิน เราสามารถทำหน้าที่แรกรับได้ ทุกคน ในการซักประวัติเบื้องต้น การดูแลในช่วงแรกว่าต้องการความช่วยเหลือ อย่างไรก่อน จากนั้นถึงจะส่งต่อให้ผู้จัดการรายกรณีที่เป็นเวร ผู้จัดการรายกรณีนี้ นักสังคมฯจะเวียนกันทำหน้าที่ เมื่อแรกรับส่งต่อให้ผู้จัดการรายกรณีรับหน้าที่ไป แล้ว การล้มภาษณ์หาข้อมูลเชิงลึก การประเมิน วินิจฉัย กระบวนการตรวจแผนให้ ความช่วยเหลือ ในขั้นตอนต่อๆ ไปนั้น จะเป็นการร่วมมือกันทำงานระหว่าง นักสังคมฯและนักจิตร่วมกันประเมินผู้รับบริการว่าควรจะทำอะไรต่อไป เป็นขั้นๆ ไปเรื่อยๆ จนลิ้นสุดความช่วยเหลือ” (นักจิตวิทยา, สัมภาษณ์, 4 กุมภาพันธ์ 2564)

2. ประเมินสภาพผู้ใช้บริการ (Assessment) หลังจากการแสวงหา ข้อเท็จจริงแล้ว นักสังคมสังเคราะห์ต้องนำข้อมูลที่ได้นำมาประเมินสภาพกาย จิต สังคม (Bio psycho social assessment) การประเมินสภาพครอบครัว (Family assessment) การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment) การประเมิน ความต้องการ (Needs assessment) รวมถึงการประเมินโดยใช้เครื่องมือ เชิงปริมาณในการประเมินรูปแบบต่างๆ เช่น แบบทดสอบความเครียดและแบบ คัดคุณภาพชีมศร้า ซึ่งในการประเมินอาจต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านเพื่อ ข้อมูลที่ถูกต้อง เช่น การประเมินบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการอาจต้องใช้นักจิตวิทยา คลินิกช่วยประเมิน ซึ่งการประเมินสภาพผู้ใช้บริการ ควรพิจารณาองค์ประกอบ

ด้านสังคม หมายถึง การประเมินดูที่สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคล ครอบครัวและชุมชน รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหา (Problem analysis)

“เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาพักพิงที่บ้านพักชุมชนแล้ว นักสังคมฯ และนักจิตวิทยาจะทำงานร่วมกัน และงานที่เราทำงานกันโดยตลอดคือ จิตวิทยาให้คำปรึกษา ซึ่งนักสังคมฯ และนักจิตฯ จะมีพื้นฐานในการให้คำปรึกษา แนะนำตามหลักการอยู่แล้ว แต่นักจิตอาจะต้องทำเพิ่ม ในเรื่องการประเมินสภาพทางจิตของผู้มารับบริการ เช่น แบบทดสอบความเครียดและแบบคัดกรองภาวะซึมเศร้า ซึ่งแบบทดสอบทางจิตวิทยาเหล่านี้ เราจะใช้แบบสอบถามที่ได้มาตรฐานจากโรงพยาบาล” (นักจิตวิทยา, สัมภาษณ์, 4 กุมภาพันธ์ 2564)

“กิจกรรมที่บ้านพักชุมชนทำเพื่อประเมินสภาพจิตใจว่ายังมีภาวะซึมเศร้า หรือมีความเครียดมาก หดหู่อยู่หรือไม่ คือกิจกรรมศิลปะบำบัด การประเมินของพี่ ก็จะใช้การดูสี ดูภาพวาดที่ผู้ใช้บริการเลือกสีที่ใช้วด ซึ่งตรงนี้ล้วนได้ว่าเขาอยู่ในภาวะไหน บางคนวาดภาพออกมาไม่มีสีเลย ซึ่งเราต้องดูสะท้อนจิตใจเข้าด้วย ว่าพร้อมที่จะก้าวต่อไปหรือไม่ หรือยังไม่พร้อม เรายังต้องประเมินจากตรงนี้” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 2, สัมภาษณ์, 4 กุมภาพันธ์ 2564)

3. การวางแผน (Planning) กระบวนการวางแผนเป็นการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมร่วมกับผู้ใช้บริการ มีการวางแผนให้การช่วยเหลือ และสำรวจทรัพยากรต่างๆ ของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน เพื่อวางแผนใช้ประโยชน์จากทรัพยากรนั้นให้คุ้มค่าที่สุด รวมถึงประชุมทีมสาขาวิชาชีพเพื่อวางแผนและพัฒนาเป้าหมายการช่วยเหลือ โดยร่วมกันกำหนดทางเลือกในการให้บริการมีทั้งการวางแผนระยะสั้น ระยะยาว การประสานติดต่อแหล่งทรัพยากร การพัฒนาสภาวะสุขภาพกาย จิตใจ และอารมณ์

นักสังคมฯ จะมีแผนมาให้เลยว่าเคลนี้จะต้องทำอะไรบ้าง เช่น พาไปพบแพทย์ ให้ย้ายสิทธิการรักษา ติดต่อโรงพยาบาลให้เด็ก ซึ่งการทำงานของผู้ช่วยนักสังคม คือ เมื่อมีน้ำเส้นเลือดฝอย เป็นผู้สนับสนุนการทำงานให้นักสังคมฯ

นักสังคมฯ จะวางแผนในการช่วยเหลือเคลสแบบไหน เราก็มีหน้าที่ช่วย อย่างการไปเยี่ยมบ้าน เวลาณักสังคมฯ มีแผนว่าจะให้เคลสกลับบ้านได้แล้ว ก็จะประสานบอกมาว่าจะไปเยี่ยมบ้านเคลสนี้ ผู้ช่วยก็จะต้องเตรียมเอกสาร เตรียมการประเมินว่าสภาพบ้านเขาเป็นอย่างไร เวลาณักสังคมฯ คุยกับเคลส คุยกับครอบครัวเคลส เรายังสำรวจบ้าน สำรวจพื้นที่ใกล้เคียง พอกลับมาก็จะบอกนักสังคมฯ ว่าพบเจอะอะไรบ้าง อะไรที่เป็นข้อลังเกตบ้าง” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 2, สัมภาษณ์, 4 กุมภาพันธ์ 2564)

“ในบางรายที่สภาพเริ่มเข้าสู่สุ่ปภติ ก็จะนัดหมายกับเคลส อาย่างทีบอกรูปเคลสนึงก็จะมีนักสังคมฯ ทำหน้าทีเป็น CM ไปคุนละหนึงต่อหนึง หากเคลสร้าเริ่มปรับตัวได้ เรา ก็จะเริ่มนัดหมายคุย นัดหมายวางแผนชีวิตกัน ก็จะอยู่ในความดูแลไปเรื่อยๆ จนเข้าได้ไปฝึกอาชีพ จนเข้าเริ่มปรับตัว” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 2, สัมภาษณ์, 4 กุมภาพันธ์ 2564)

4. การดำเนินการช่วยเหลือ (Intervention) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพยายามปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนและอยู่ในกรอบและขอบเขตของแผนแต่การดำเนินความช่วยเหลือนั้นย่อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการดำเนินการช่วยเหลือนั้นอาจประยุกต์ใช้ทฤษฎี ทักษะ เทคนิค และความรู้ไปใช้ในการช่วยเหลือเฉพาะนักสังคมสงเคราะห์จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างหลากหลายของพฤติกรรมของมนุษย์ และบริบทของพื้นที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ

“การดำเนินความช่วยเหลือในภาวะที่เขาเดือดร้อนมากจะทำให้เราช่วยเหลือในเบื้องต้นก่อน ประเมินและสำรวจคร่าวๆ ก่อนว่าเคสโคนกรจะทำอย่างไรมา และเริ่มที่ให้ที่พักอาศัย หาข้าว หานมให้ลูกกินก่อน บางเคสมาดึกดื่นบางทีก็ต้องช่วยเหลือในเหตุการณ์เฉพาะหน้าไปก่อน โดยอาจจะยังไม่ได้ซักประวัติอะไรมาก ช่วยเฉพาะหน้าให้เข้าได้มีที่สบายนิดและปลอดภัยก่อน ให้แม่ลูกได้รับความรู้สึกว่าเข้ามาที่นี่แล้วจะปลอดภัย สามีเข้ามาทำร้ายไม่ได้ เหมือนเขานี่ร้อนมากพังเย็น” (ผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 18 กุมภาพันธ์ 2564)

“การดำเนินความช่วยเหลือในระหว่างที่เคสอยู่กับเรา ในส่วนของการให้คำปรึกษา เราให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาของการอยู่ที่นี่ ก็จะนัดหมายเป็นรายๆ ไป และมีอีกกิจกรรมหนึ่งคือการทำกิจกรรมกลุ่ม ที่เราเรียกว่า โรงเรียนรัมใจ ก็จะเป็นกิจกรรมกลุ่มบำบัด ที่เน้นให้เคสได้มีการแบ่งปันประสบการณ์ชีวิต กิจกรรมกลุ่มนี้ช่วยให้เขาเปลี่ยนวิธีคิด การมองโลก” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2564)

5. การติดตามและประเมินผล (Follow up and Evaluation) การติดตามและประเมินผลเป็นขั้นตอนสำคัญไม่แตกต่างจากขั้นตอนอื่นๆ การติดตามและประเมินผลนี้ก็เพื่อที่เป็นการตรวจสอบดูว่าการดำเนินงานตามแผนบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด เมื่อติดตามและประเมินผลแล้วผลเป็นไปในทิศทางที่ยังไม่ดีและหากมีอุปสรรคเกิดขึ้น นักสังคมสงเคราะห์ต้องรีบแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

“สมัยก่อนเรามีแต่การเยี่ยมบ้าน ถ้าในบริเวณใกล้ๆ ในกรุงเทพ ก็อาจจะทำได้บ่อย แต่เดี๋ยวนี้มีเครื่องมือสื่อสารที่สะดวกสบายขึ้น ก็จะมีกลุ่มไลน์เอาไว้ สื่อสารกัน กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่เป็นผู้ผ่านพ้นมาตั้งกลุ่มกัน ก็จะสื่อสารกันว่าใครทำอะไร ที่ไหน และก็จะเล่าเรื่องต่างๆ สุกันฟัง พึงจะดูข้อความตลอดว่าใครทำอะไรอยู่ เราต้องติดตามชีวิตแต่ละคนในกลุ่มไลน์ได้ทางนึง” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2564)

“เราพิจารณาเป็นรายๆ เคสที่อยู่ในกรุงเทพและปริมณฑลเนี่ย บ้านพักฉุกเฉินเราทำเอง แต่หากเป็นต่างจังหวัดเราจะประสานขอความร่วมมือกับบ้านพักเด็กและครอบครัวของ พม. หรือแม้แต่ อบต. ในการช่วยเรา” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2564)

6. การสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ (Termination) ก่อนการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ นักสังคมสงเคราะห์ต้องเตรียมการและวางแผนไว้ล่วงหน้า รวมถึงประเมินความพร้อมว่าผู้ใช้บริการ ครอบครัว สังคม และสิ่งแวดล้อม ว่าอยู่ในภาวะที่ผู้ใช้บริการสามารถกลับไปใช้ชีวิตในสังคมได้หรือไม่ การดำเนินการสิ้นสุด

การให้ความช่วยเหลือนั้นควรดำเนินอย่างค่อยเป็นค่อยไป การสื่อสารการช่วยเหลือจะใช้เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขเพียงพอ หรือเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือตนเองได้แล้ว ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าว่าจะยุติการให้บริการอย่างเป็นทางการ และอาจจะต้องติดตามผลอีกระยะหนึ่ง

“การลืนสุกดความช่วยเหลือของบ้านพักชุมชน ก็จะประเมินจาก การเยี่ยมบ้าน ที่เราไปเยี่ยม จะดูว่าความสามารถช่วยตนเองได้หรือยัง ในกรณีที่ผ่าน กระบวนการครอบครัวสามารถชั่นท์ก็จะดูสภาพครอบครัวของเคลเป็นหลัก ว่าการอยู่ รวมกันมีความรุนแรงเกิดขึ้นอีกใหม เมื่อทุกอย่างโอเค CM ก็จะยุติให้ความช่วยเหลือ”  
(นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2564)

“เราเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้หญิง บางเคลสเราก็ไม่ได้เรียกว่าลิ้นสุดให้ความช่วยเหลือเสียที่เดียว บางเคลสสูติได้ แต่ก็มีการติดตามเป็นระยะๆ มีการให้กำลังใจกัน มองว่าเป็นกลไกมิตรกัน สำหรับผู้หญิงที่ผ่านความรุนแรงในครอบครัวมา ก็ถือว่าเป็นความส่งงานในชีวิตของผู้หญิงคนนึงที่ผ่านพ้น ก้าวผ่านเรื่องเหล่านี้มาได้” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 2, สัมภาษณ์, 4 กุมภาพันธ์ 2564)

ในการปฏิบัติงานกับกลุ่มผู้ที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวนี้ เป็นการทำงานที่จะต้องใช้ทักษะและเทคนิคการทำงานที่ค่อนข้างละเอียดและรอบคอบอย่างมาก ในขั้นตอนแรกคือขั้นตอนของการแสวงหาข้อเท็จจริงที่เป็นขั้นตอนเริ่มแรกที่สำคัญที่สุด เพราะนักสังคมสงเคราะห์จะได้ให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมที่สุดกับสภาพปัญหา หรือข้อจำกัดต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการประสบมา ซึ่งข้อมูลและข้อเท็จจริงเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนแก้ไข บำบัด พื้นพู และเยียวยาต่อไป อย่างไรก็ตามในการทำงานนักสังคมสงเคราะห์ มักจะประสบปัญหานี้ในการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่ผู้ใช้บริการเล่าเหตุการณ์ที่เข้าประสบมาให้นักสังคมสงเคราะห์เสมอฯ เพราะการที่จะให้ผู้ที่ประสบความเดือดร้อนจากปัญหาความรุนแรงในครอบครัวได้บอกข้อเท็จจริงและปัญหาภัยในครอบครัวต่อบุคคลภายนอกครอบครัวเป็นสิ่งที่ผู้ประสบปัญหานี้รู้สึกอับอายจึงมักจะได้ข้อมูลในส่วนนี้ล่าช้า

นอกจากนั้นแล้วผลการศึกษายังพบว่าการช่วยเหลือ บำบัด เยียวยา และพื้นฟูเด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีเทคนิคและทักษะในการทำงานด้วย ซึ่งประกอบไปด้วยเทคนิคและทักษะในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการในบ้านพักชุมชนโดยไม่เพียงแต่ในระดับบุคคลเท่านั้น ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน ที่นักสังคมสงเคราะห์เข้าไปเกี่ยวข้องก็สามารถนำเทคนิคและทักษะเหล่านี้มาใช้ได้ด้วยเช่นกัน ดังนั้นเทคนิคและทักษะจึงเป็นที่รวมของศิลปะเพื่อใช้ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เทคนิคและทักษะที่จำเป็นต้องนำมาใช้กับผู้ใช้บริการมีมากมาย เช่น ทักษะการจดบันทึก ทักษะการสังเกต ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทักษะการเยี่ยมบ้าน ทักษะการส่งต่อฯลฯ

### 3) ผลการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการที่กลับสู่ครอบครัวแล้ว)

ผลของการบวนการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ฝ่ายพื้นฐาน 2 คน พบว่า บ้านพักชุมชนมีการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงในด้านหลักๆ 4 ด้าน กล่าวคือ (1) ด้านสภาพร่างกายและจิตใจ (2) ด้านการศึกษาและฝึกอาชีพ (3) ด้านทักษะการป้องกันตนเอง กฎหมาย และสิทธิ์ต่างๆ (4) การติดตาม

1) ด้านสภาพร่างกายและจิตใจ ผลการศึกษา พบว่า บ้านพักชุมชนจะดำเนินการช่วยเหลือผู้ที่เข้ามาขอรับบริการทั้งทางร่างกายและจิตใจ หากพบว่า ผู้ที่เข้ามาขอรับบริการมีบาดแผลจากการถูกทำร้าย หรือสภาพจิตใจของผู้รับบริการ มีภาวะจากจิต ก็จะประสานส่งต่อให้ไปรักษาตัวที่โรงพยาบาลที่มีข้อตกลงให้ความช่วยเหลือแก่บ้านพักชุมชนมาตลอด

“เมื่อเดสต้องพบแพทย์หน่วยปฐมภูมิ นักสังคมฯ ผู้ช่วยนักสังคมฯ จะประสานกับโรงพยาบาลที่เราได้รับความช่วยเหลือมาตลอด เช่น โรงพยาบาลชีระท่าน พอ.โรงพยาบาลจะเข้าใจและรู้ปัญหาของเคสนี้ความรุนแรงในครอบครัวดีมาก ท่านก็จะช่วยเหลืออย่างดี สมาคมมีความสัมพันธ์อันนี้กับที่นี่ส่วนมากเรา

ก็มักจะส่งไปปะชิระ ส่วนถ้าเป็นแม่และเด็ก ก็จะไปภูมิพลบ้าง” (นักสังคมสงเคราะห์ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 มกราคม 2564)

มีกิจกรรมศิลปะบำบัดเพื่อฟื้นฟูและเยียวยาจิตใจ “อย่างนักสังคมฯ จะนัดหมายเราเพื่อให้การบำบัด หนูก็ไม่รู้ว่าคืออะไร ป้า...ให้หนุนวดภาพ ทำงานศิลปะให้เราคิดแบบไม่พึ่งซ่านกับเรื่องของเรา ให้เราจดจ่อ กับงานที่เราได้รับมอบหมาย มันทำให้เราลืมเรื่องเลวร้ายไปได้ชั่วระยะ และนักสังคมฯ ก็จะให้คำแนะนำ นักสังคม จะมีวิธีการพูด วิธีการสื่อสาร ให้กำลังใจ ให้เราอึด สรุ้ลูกชี้น สรุ้นักจิตก์เหมือนกันเขาก็เป็นห่วงกลัวเราคิดน้อย” (ผู้ฝ่ายพันคนที่ 1, สัมภาษณ์, 17 กุมภาพันธ์ 2564)

กิจกรรมที่มุ่งเสริมพลังก็เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนวิธีคิด วิธีมองปัญหาได้ “ตอนอยู่ที่นี่ หนอยุ่นนานประมาณ 5 - 6 เดือนได้ และกิจกรรมกลุ่ม ที่หนูคิดว่าดีกับหนูมาก ทำให้หนูได้คิด ตอนเข้ามาแรกๆ นี่หนูร้องไห้ตลอด คิดมาก ไม่รู้จะทำอย่างไร คิดว่าเรื่องของเรานีสุดๆ แล้ว พอบ้า...ให้เข้ากิจกรรมกลุ่ม โรงเรียนรัมใจ พอนูได้ฟังเรื่องของคนอื่นๆ หนูเลยได้สติ ได้คิด เรื่องของเราว่าจะเล็กน้อยไปเลยเมื่อได้ฟังเรื่องของคนอื่น” (ผู้ฝ่ายพันคนที่ 2, สัมภาษณ์, 24 กุมภาพันธ์ 2564) “กิจกรรมโรงเรียนรัมใจ เป็นกิจกรรมที่หนูคิดว่าได้ผลกับหนูมาก ที่สุด หนูทำหลายรอบมากๆ รอบแรกก็ไม่เท่าไหร่คิดว่าป้า...ให้เข้าร่วมก็ร่วม ทำแล้วก์สนุกดี แต่พอร่วมกิจกรรมรอบที่สอง รอบที่สามมันทำให้หนูได้คิด ได้แบ่งปันว่าเราไม่ใช่อยู่คนเดียวในโลก เราเกิดแบ่งปันได้เล่าได้รับฟัง ได้พูดได้รับฟังเพื่อนๆ พอบรอบที่สาม หนูคิดว่าเริ่มที่จะเข้มแข็งมากขึ้น ใจเราเริ่มคิดได้ เรารีมก้าวข้ามความทุกข์ได้แล้ว” (ผู้ฝ่ายพันคนที่ 2, สัมภาษณ์, 24 กุมภาพันธ์ 2564)

2) ด้านการศึกษาและฝึกอาชีพ บ้านพักชุมชนจะมีกิจกรรมฝึกอาชีพให้ สตรีที่เข้ามารับบริการหลักหลาຍหลักสูตร แต่อย่างไรก็ตามหลักสูตรต่างๆ ที่มี การจัดให้ฝึกอาชีพนี้จะเป็นหลักสูตรระยะสั้น ซึ่งเป็นเพียงหลักสูตรขั้นพื้นฐาน

เห็นนั้น เช่น หลักสูตรตัดเย็บเสื้อผ้า หลักสูตรเสริมสวย หลักสูตรทำอาหารไม้ประดิษฐ์ หลักสูตรมาตราและทารก ฯลฯ

“เมื่อเคยเข้ามาเป็นสมาชิกของบ้านพักชุมชนนี้ ในระหว่างการบำบัด พื้นฟู เยียวยา หากทีมสหวิชาชีพได้ประเมินสภาพกาย จิต สังคมของเคลส ว่าโวโคแล้ว ทุกคนจะต้องเข้าสู่การฝึกอาชีพอย่างน้อย 1 กิจกรรมทุกคน โดยเราจะถามว่าความสมัครใจของเขาว่าเขาจะเลือกเรียนหลักสูตรอะไร เราให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วม และเมื่อเลือกได้แล้ว เราฝึกการให้เข้าเช็นสัญญาว่าเขาจะตั้งใจเรียนค่าเล่าเรียนมียอดค่าใช้จ่ายเท่าไหร่ ค่าอุปกรณ์เท่าไหร่ ตรงนี้เราไม่ได้ให้เคลสองนะ แต่เราให้เคลรับรู้ว่าทุกอย่างที่บ้านพักชุมชนนี้ให้ไปฝึกอาชีพมันมีต้นทุน ให้เคล ก็ต้องรับทราบด้วย” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 มกราคม 2564)

การวางแผนเพื่อช่วยผู้ใช้บริการจำเป็นต้องให้เกิดการมีส่วนร่วมต่อแนวทางการช่วยเหลือด้วย “เราให้เคลตัดสินใจเลือกฝึกอาชีพ เราจะช่วยคิดช่วยเลือกหลักสูตรที่เหมาะสมกับเคล แต่ละคนความสนใจไม่เหมือนกัน เราจะไม่ตัดสินใจเลือกให้เคล ต้องดูความชอบ ความสนใจอย่างน้อยต้องหนึ่งหลักสูตรที่เคลต้องฝึกอาชีพ บางอย่างเราก็แนะนำว่าแบบนี้ดีไม่ดีอย่างไร ดูสภาพเคลเป็นหลักประกอบการเลือกเรียนด้วย” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 มกราคม 2564)

“การฝึกอาชีพที่นี่ ได้ความรู้ ได้ทักษะ และได้สมาร์ต เช่นการทำอาหารไม้ประดิษฐ์ทำให้มีสมาชิกมากขึ้นจริงๆ คือ เราจะตั้งใจทำอย่างการมัดช้อมัดออก ทำก้าน เราจะดูว่าเราจะมัดอย่างไรให้มันสวยงามให้มันออกแบบได้ ลายเป็นคนประดิษฐ์โดยเรียบร้อยไปเลย จากคนที่ไม่เคยทำอะไรอย่างนี้เลย เราก็เลยคิดว่าการทำอาหารไม้ประดิษฐ์ช่วยเยียวยาจิตใจ ขออธิบายในความคิดว่าเวลาเราจดจ่อ กับงานที่ทำ เราก็ภูมิใจว่าเราทำได้ และก็ลืมเรื่องต่างๆ มันมีสมาร์ตจ่ออยู่กับงาน” (ผู้ผ่านพ้นคนที่ 2, สัมภาษณ์, 24 กุมภาพันธ์ 2564)

3) ด้านทักษะการป้องกันตนเอง กฎหมาย และสิทธิ์ต่างๆ ในภาพรวมบ้านพักชุมชนจะมีกระบวนการเสริมทักษะและให้ความรู้ ให้ภูมิคุ้มกันแก่ผู้มารับ

บริการ โดยจะเป็นการสอดแทรกเข้าไปในการให้คำปรึกษา ซึ่งทั้งนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยาจะมีการนัดหมายในการให้ “จิตวิทยาให้คำปรึกษา” ตลอดระยะเวลาของการที่ผู้รับบริการมาใช้บริการที่บ้านพักชุมชน และจะมีกิจกรรมที่สอดแทรกด้านความรู้เรื่องสิทธิต่างๆ การพิทักษ์สิทธิของตน ตลอดจนความรู้ด้านกฎหมาย

“เมื่อเรานัดเดสมาพุดคุย ให้คำปรึกษาด้านต่างๆ เรา ก็จะต้องอธิบาย ข้อกฎหมาย หรือแม้แต่สิทธิ์ผู้หญิงที่มีให้เคลสฟัง การป้องกันตนเองที่มอง คือ เรา อยากรู้ว่า เขาจะได้รับการพิทักษ์จากกฎหมายใดบ้าง ถ้าเขารู้ ตรงนี้ ถือว่าเป็น เป็นเครื่องมือในการปกป้องตนเอง ” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 2, สัมภาษณ์, 28 มกราคม 2564)

ในระหว่างที่ให้คำปรึกษานักสังคมสงเคราะห์และนักจิตวิทยาก็พยายามเสริมในเรื่องข้อกฎหมาย สิทธิ์ต่างๆ “เราจะพยายามให้ความรู้ไปกับ บทสนทนากับเรา กับเรื่องสิทธิ์ผู้หญิง วงจรความรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ อีก มีเรื่องกฎหมาย ก็จะให้ความรู้เบื้องต้นแก่เคลส ” (นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 2, สัมภาษณ์, 28 มกราคม 2564)

4) การติดตาม การติดตามผู้ใช้บริการหลังคืนกลับสู่ครอบครัวแล้ว จาก การศึกษาพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา และผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์ จะใช้วิธีการเยี่ยมบ้านเพื่อติดตามการใช้ชีวิตของผู้ใช้บริการเมื่อกลับไปใช้ชีวิตปกติ แล้ว เจ้าหน้าที่ของบ้านพักชุมชนจะมีนักสังคมสงเคราะห์ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการ รายกรณีของเคลสนั้นๆ และผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์ไปเยี่ยมบ้าน โดยจะผ่าน การนัดหมายล่วงหน้า

“พี่ๆ ที่เคยอยู่แล้ว พ่อเราพร้อมที่จะออกไปจากบ้านนี้ไปใช้ชีวิตของ เรากัน พี่ๆ ก็จะวางแผนให้ ของหนูมีลูกติดมาด้วย ก็มีการวางแผนว่าให้ลูกเรียนให้จบ ชั้น...ที่โรงเรียนที่ติดกับบ้านพักนี้ก่อน ส่วนตัวหนู ในช่วงแรกหนูก็ได้พี่สาวกับพี่ชายที่จะให้ไปอาศัยอยู่ด้วยก่อน ไปช่วยงานพี่สาวกับพี่ชายของก่อน พี่นักสังคมฯ ก็ไม่ ต้องห่วงหนูมาก เพราะไปอยู่กับญาติสนิท แล้วที่วางแผนกันคือระหว่างที่รอลูกเรียน

จบชั้น....หนูก็ทำงานเก็บเงิน เพื่อไปหาหอพักที่เหมาะสมกับหนูกับลูก แผนตรงนี้เราก็ลือสารกับพี่นักสังคมฯ ตลอด เวลามาเยี่ยมลูกเรา ก็จะเล่าให้พี่ๆ เข้าฟัง ว่าเราจะทำแบบนั้น แบบนี้จะ เป็นการเตรียมการของหนู เราวางแผนแบบไหน” (ผู้ผ่านพันคนที่ 1, สัมภาษณ์, 17 กุมภาพันธ์ 2564)

“ช่วงแรกที่หนูได้งานทำ หนูยังอยู่ที่บ้านพักนี้จะ รอเก็บเงินสักก้อน ระหว่างนั้นนักสังคมฯ ก็คงเห็นว่าหนูมีงานทำ ใช้ชีวิตปกติได้แล้ว นักสังคมฯ ก็เริ่มบอกว่าให้หาลูกทาง หาที่อยู่ที่ใกล้ที่ทำงานนั้น หนูก็หาฯ บริเวณนี้แหละ ใช้วิธีเดินทาง จะหาที่ไม่ไกลจากดอนเมืองมากนักหา เพราะที่ทำงานเราก็อยู่แล้วนี่ งานที่ได้ ก็บริเวณดอนเมืองนี้เอง พ่อเริ่มหาที่ห้องพักได้ ก็เริ่มหาที่เลี้ยงเด็กที่หนูจะฝากลูกให้ เขายังไงได้ตอนกลางวัน ก็สื่อสารกลับมาตลอด ว่าหาห้องได้ที่ไหน อยู่ตรงไหน” (ผู้ผ่านพันคนที่ 2, สัมภาษณ์, 24 กุมภาพันธ์ 2564)

“การติดตามผลหลังที่เคลื่อนไหว ก็จะมีนักสังคมฯ กับผู้ช่วยนักสังคมฯ ไปเยี่ยมบ้าน เรา ก็จะประสานงานกันเพื่อที่จะได้เตรียมของใช้ไปให้ เราจะแบ่งจัดสรรให้เคลื่อนที่นักสังคมฯ จะไปติดตามหลังกลับเพื่อยืนยัน โดยปกติ เราจะกะปริมาณให้เขาใช้ไปได้นานถึงสองเดือน” (ผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 18 กุมภาพันธ์ 2564)

กระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนผู้ผ่านพันจะคืนกลับไปใช้ชีวิตอย่าง ปกติสุขและจะประสบความสำเร็จได้นั้น หากได้มีชี้แจงถึงขั้นตอนของการบวนการ แก้ไข พื้นฟู และให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงแผนงานที่ผู้จัดการรายกรณีได้มี การวางแผนการช่วยเหลือตามขั้นตอนของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์แล้วจะทำ ให้งานประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี ผู้จัดการรายกรณีควรอธิบายและให้ผู้ใช้บริการ ทราบจุดมุ่งหมายและประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากการที่ได้ร่วมกันวางแผน การดำเนินการช่วยเหลือผู้ใช้บริการจะได้ให้ความร่วมมือ พร้อมที่เปลี่ยนแปลง ปรับทัศนคติ และจะตั้งใจฝึกอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่บุคคลมีสภาพความ สมบูรณ์ทางร่างกายและจิตใจ มีความมั่นใจและตั้งใจในการทำกิจกรรมโดยอาศัย วุฒิภาวะ สติปัญญา ความตั้งใจ ความกระตือรือร้นที่จะกระทำการนั้นๆ โดยมี

การเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จไปได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และผลการเตรียมความพร้อมในด้านการฝึกอาชีพ โดยผู้ใช้บริการได้ผ่านการประเมินสภาพกาย จิตใจ สังคม และอารมณ์แล้ว พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง กระบวนการทางความคิดและเป็นตัวเชื่อมระหว่างความรู้และการกระทำ มีบทบาทสำคัญก่อให้เกิดความรู้สึกที่ว่า “ฉัน ทำได้” การที่จะทำให้บุคคลเกิดการรับรู้และเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ด้วยความมุ่งมั่น พยายามที่จะกระทำเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ซึ่งหากพิจารณาแล้วนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ที่เป็นนักวิชาชีพได้ดำเนินกระบวนการเตรียมความพร้อมของเด็กและสตรีที่ถูกกระทำการความรุนแรงในครอบครัว โดยสามารถแบ่งได้ออกเป็น การเตรียมความพร้อมด้านกายภาพ การเตรียมความพร่องด้านสติปัญญา การเตรียมความพร้อมด้านสิ่งแวดล้อม และการเตรียมความพร้อมด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Downing and Thackrey (1971) ได้แบ่งองค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1) องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical factors) ได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจและ สังคม

2) องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา (Intellectual factors) ได้แก่ ความพร้อมทางสติปัญญาและ ความสามารถในการรับรู้ปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในการแยกແຍະการเห็น การฟัง และ ความสามารถในการตัดสินใจและคิดแก้ปัญหา

3) องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ความ พอเพียง โอกาสในการหาประสบการณ์ทางสังคม

4) องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Emotional factor, motivation and personality factors) ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตใจ และความต้องการที่จะเรียนรู้

จากประสบการณ์ของกรณีศึกษาได้สะท้อนออกมาว่ากระบวนการเตรียมความพร้อมของบ้านพักชุมชนที่ได้จัดบริการให้แก่กลุ่มเด็กและสตรีที่ประสบปัญหา

ความรุนแรงในครอบครัว มีการเตรียมความพร้อมในด้านสภาพร่างกายและจิตใจ ด้านการศึกษาและฝึกอาชีพ ด้านทักษะการป้องกันตนเอง กฎหมาย และสิทธิ์ต่างๆ และการติดตาม ซึ่งผลของการเตรียมความพร้อมนี้ทำให้ผู้ฝ่าฝืนมีความพร้อม มีภูมิคุ้มกันเพียงพอที่จะออกไปใช้ชีวิตอย่างปกติสุขได้ต่อไป

### สรุปผลการศึกษา

#### 1) รูปแบบการจัดบริการให้แก่เด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงของบ้านพักชุมชน

รูปแบบการจัดบริการให้แก่เด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงของบ้านพักชุมชนนั้นสามารถสรุปได้ว่าเป็นการจัดการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ในแบบวิธีวิทยาการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Case work) เป็นหลักและการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน (Group work) เป็นวิธีวิทยาเสริม และในการวิธีวิทยาการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายนั้นจะมีรูปแบบของการจัดการรายกรณี (Case management) ที่เป็นการจัดการที่มีความละเอียดมากขึ้น โดยมีนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพเป็นผู้ทำหน้าที่ (Case manager) ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายๆ ที่จะบอกถึงความแตกต่างระหว่างการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Case work) กับการจัดการรายกรณี (Case management) เนื่องจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ใกล้เคียงกันรวมกับวงกลมสองวงกลมทั้งสองกันอยู่ หากแต่การจัดการรายกรณี (Case management) เป็นระบบบริการอย่างหนึ่งที่มุ่งจัดการผู้ใช้บริการเป็นรายกรณี ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานในการจัดการรายกรณีจะมุ่งเน้นในการเพิ่มคุณภาพของการแก้ไขบำบัด พื้นฟูให้มีประสิทธิภาพ เป็นการบริหารจัดการที่ค้นหาวิธีการในการให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดและตรงต่อความต้องการมากที่สุด รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ส่วนการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายนั้นคือการนำแผนหรือกลยุทธ์ที่วางแผนไว้ให้บรรลุเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการมากที่สุด

## 2) กระบวนการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว

กระบวนการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีที่ถูกระทำความรุนแรงในครอบครัวนั้น นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยาจะดำเนินการเตรียมความพร้อมให้ผู้ใช้บริการโดยมีขั้นตอนของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ครบทุกขั้นตอน ตั้งแต่ 1) การสำรวจหาข้อเท็จจริง (Fact finding) 2) ประเมินสภาพผู้ใช้บริการ (Assessment) 3) การวางแผน (Planning) 4) การดำเนินการช่วยเหลือ (Intervention) 5) การติดตามและประเมินผล (Follow up and evaluation) และ 6) การสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ (Termination) นอกจากนี้ผลการศึกษายังสามารถสรุปได้ว่าผู้ที่ปฏิบัติกับกลุ่มเด็กและสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีเทคนิคและทักษะที่ต้องนำมาใช้กับผู้ใช้บริการ ได้แก่ 1) เทคนิคและทักษะการสัมภาษณ์ (Interviewing) 2) เทคนิคและทักษะการเยี่ยมบ้าน (Home visiting) 3) เทคนิคและทักษะการให้คำแนะนำปรึกษา 4) เทคนิคและทักษะการปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์โดยใช้รูปแบบครอบครัวเป็นฐาน 5) เทคนิคและทักษะการติดตาม (Follow up) และประเมินผล (Evaluation) ซึ่งเป็นเทคนิคและทักษะที่สำคัญ เพราะเป็นเครื่องมือซึ่งจะนำมาซึ่งข้อมูลต่างๆ สภาพการณ์ บริบททั้งกายภาพ สิ่งแวดล้อม ตลอดจนปัจจัยต่างๆ ที่จะนำมาช่วยพิจารณาสภาพปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบอยู่ สามารถวิเคราะห์ วางแผนและดำเนินการแก้ไข บำบัด พื้นฟูผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง เหมาะสม และพิจารณาอย่างรอบด้าน ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลจะท่อนออกมากกว่า เทคนิคและทักษะการสัมภาษณ์เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการให้ความช่วยเหลือ บ้านพักชุมชน เนื่องจากความสำคัญของการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว นอกจากนี้ศิลปะบำบัดยังมีส่วนสำคัญและเป็นจุดเด่นของบ้านพักชุมชนในการเยียวยาผู้ใช้บริการให้มีความพร้อมทางจิตใจ เป็นกระบวนการที่เสริมพลัง อำนาจให้แก่กลุ่มผู้หญิงที่ถูกระทำความรุนแรงให้สามารถพื้นคืนกลับสู่ภาวะปกติได้อย่างดี และเป็นการสร้างเสริมพลังภายในให้เตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

จึงได้มีการเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านวิชาการ การฝึกอาชีพ เสริมสร้างทักษะชีวิตให้แก่ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้และสามารถพึ่งตนเองได้มากขึ้น โดยมีเป้าหมายให้เด็กและสตรีได้รู้จักฝึกฝนพัฒนาตนเอง ดูแลตนเอง โดยหวังว่าการเสริมทักษะที่สำคัญ จะส่งผลให้เด็กและสตรีกลับบอกไปใช้ชีวิตด้วยพลังที่เข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน สามารถพึ่งพิงตนเองได้ในที่สุด โดยก่อนที่จะให้เด็กและสตรีกลับคืนสู่ครอบครัว จะมีการประชุมทีมสาขาวิชาชีพซึ่งจะมีการนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากของผู้ใช้บริการมาแบ่งปันข้อมูลกัน มีการประเมินร่วมกันอย่างรอบด้านของทีมสาขาวิชาชีพ เมื่อได้รับการพิจารณาแล้วว่าเด็กและสตรีสามารถกลับสู่ครอบครัวหรือสามารถไปใช้ชีวิตเองต่อไปได้

### 3) ผลการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการที่กลับสู่ครอบครัวแล้ว)

จากการให้ข้อมูลของผู้ผ่านพ้นสามารถสรุปได้ว่าผลของการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัวนั้นถือว่าได้รับความพึงพอใจ เนื่องจากการเตรียมความพร้อมของบ้านพักชุมชนที่ได้จัดบริการให้แก่ผู้ใช้บริการนั้น มีทั้งด้านวิชาการซึ่งส่งเสริมให้เรียนต่อในสายสามัญ ด้านฝึกอาชีพซึ่งเป็นการส่งเสริมให้มีทักษะพื้นฐานเพื่อไปประกอบอาชีพ และเสริมสร้างทักษะชีวิตในการดำรงชีวิต นอกจากนั้น ยังมีการให้ความรู้ในการสิทธิต่างๆ เช่น สิทธิสตรี ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายโดยเฉพาะในคดีครอบครัว เป็นต้น ในด้านกระบวนการติดตามหลังคืนกลับไปสู่ครอบครัวหรือผู้ใช้บริการต้องการแยกตัวออกจากมารยูลำพัง บ้านพักชุมชนก็มีการวางแผนในการให้ความช่วยเหลือพร้อมทั้งมีการให้คำแนะนำ ตลอดจนการช่วยเหลือในเรื่องพิจารณาเลือกสถานที่อยู่ และคอยสนับสนุนให้ทำงานให้แก่ผู้ที่กำลังจะผ่านพ้น สำหรับกรณีที่ผู้ผ่านพ้นมีบุตรด้วย บ้านพักชุมชนก็ให้ความช่วยเหลือในเรื่องสถานที่เรียน หาโรงเรียนให้มีการช่วยเรื่องเอกสารของบุตรในการย้ายโรงเรียน อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ผ่านพ้นทุกประการ ด้านการดำรงชีวิตนั้นก็มีการสนับสนุนในเรื่องวัสดุ อุปกรณ์อาหารแห้ง ของใช้เด็ก ฯลฯ เพื่อให้ผู้ผ่านพ้นมีความสามารถในการที่จะตั้งตัวได้ใน

ระยะแรก ซึ่งผู้ฝ่ายพันธุ์ท่อนอกมองมาว่าเป็นการเริ่มต้นที่ไม่ได้นับจากศูนย์ จึงทำให้มีกำลังใจที่จะสู้ต่อหลังจากผ่านวิกฤติของครอบครัวมาแล้ว และทำให้มีภูมิป้องกันซึ่งเป็นการสร้างความเข้มแข็งและมีพลังพร้อมที่จะเริ่มต้นหาเลี้ยงชีพและเลี้ยงบุตรด้วยตนเอง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลของการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กและสตรีก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว สามารถสร้างให้เกิดความยั่งยืนแก่ตัวของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

## ข้อเสนอแนะ

1) บ้านพักชุมชนเอนแคนควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเด็กและมารดา กับบิดาอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง การสร้างเสริมทักษะชีวิตเรื่องความสัมพันธภาพ การสร้างความตระหนักในการดูแลครอบครัว ปรับวิธีการคิดของครอบครัวให้เกิดการรับรู้ใหม่ หากครอบครัวตระหนักรู้ถึงบทบาทของความเป็นพ่อเป็นแม่อย่างเต็มที่ เสริมพลังครอบครัวในการเลี้ยงดูเด็กด้วยความเต็มใจและแสดงบทบาทเป็นตัวอย่างที่ดีก็จะส่งผลให้ครอบครัวดีมีคุณภาพ

2) การเยียวยาโดยเฉพาะด้านจิตใจผ่านการใช้ศิลปะบำบัดนั้นมีผลช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถฟื้นฟูสภาพจิตใจได้ดีมากขึ้นเป็นลำดับ นั่นทำให้เห็นว่าหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการในการฟื้นฟูเยียวยาจิตใจของสตรีที่ถูกกระทำการรุณแรงนั้นควรให้การสนับสนุนด้านกระบวนการเยียวยา การเสริมพลังอำนาจ และการเสริมความรู้ในเรื่องสิทธิ์ต่างๆ ของสตรี

3) บ้านพักชุมชนเอนิแคร์สนับสนุนการฝึกอบรม การสัมมนา ให้แก่นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา และเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนางานด้านการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น

4) ความมีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เพื่อถอดประสบการณ์และบทเรียนสำคัญให้แก่ผู้ที่เข้ามาสานต่องานของบ้านพักชุมชนให้สามารถปฏิบัติงานได้เชื่อมต่ออย่างราบรื่นและทำให้กระบวนการทำงานสังคมสงเคราะห์ที่เชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการมีความต่อเนื่อง

5) การมีหน่วยงานเครือข่ายในท้องถิ่นของผู้ใช้บริการจะช่วยให้การคืนกลับสู่ครอบครัวเป็นไปได้อย่างยั่งยืนมากขึ้น จึงเห็นว่าควรให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาความรุนแรงในครอบครัว การสร้างความตระหนักต่อชุมชนไม่ให้มองว่าปัญหาความรุนแรงในครอบครัวไม่ใช่เป็นปัญหาส่วนตัวแต่เป็นปัญหาของส่วนรวม

6) บ้านพักชุมกเฉินเป็นหน่วยงานที่สามารถเข้ามาสนับสนุนและช่วยเสริมการทำงานของภาครัฐในการดูแลกลุ่มสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงมาอย่างต่อเนื่อง และสามารถรองรับกรณีศึกษาที่มีความซับซ้อนและละเอียดอ่อนมากได้เป็นอย่างดี ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทอำนวยหน้าที่เกี่ยวข้องกับสตรีและครอบครัว ควรสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรบางส่วนให้แก่องค์กรพัฒนาเอกชน

### เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต. (2563). อี้ ! ผู้หญิงถูกกระทำความรุนแรงครึ่งปี 2563 พุ่งกระฉุด 12%.  
สืบค้นจาก [https://www.dmh.go.th/sty\\_lib/news/news/view.asp?id=30401](https://www.dmh.go.th/sty_lib/news/news/view.asp?id=30401)

นักจิตวิทยา. นักจิตวิทยา สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีฯ บ้านพักชุมกเฉิน.

(4 กุมภาพันธ์ 2564). สัมภาษณ์.

นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1. นักสังคมสงเคราะห์ สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีฯ  
บ้านพักชุมกเฉิน. (28 มกราคม 2564). สัมภาษณ์.

นักสังคมสงเคราะห์คนที่ 2. นักสังคมสงเคราะห์ สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีฯ  
บ้านพักชุมกเฉิน. (4 กุมภาพันธ์ 2564). สัมภาษณ์.

ผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์คนที่ 1. ผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์ สมาคมส่งเสริม  
สถานภาพสตรีฯ บ้านพักชุมกเฉิน. (18 กุมภาพันธ์ 2564). สัมภาษณ์.

ผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์คนที่ 2. ผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์ สมาคมส่งเสริม  
สถานภาพสตรีฯ บ้านพักชุมกเฉิน. (18 กุมภาพันธ์ 2564). สัมภาษณ์.

วรรณน์ เหลืองวีไล และ ศิรินทร์รัตน์ กาญจนกุญชร. (2563). เหตุแห่งการกระทำ  
รุนแรงในครอบครัวต่อสตรีตามบริบทของสังคมไทย. งานประชุมวิชาการ  
ระดับชาติ ครั้งที่ 12. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, จังหวัดนครปฐม  
ประเทศไทย, 9-10 กรกฎาคม 2563.

สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีในพระอุปถัมภ์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสุวี กรมหมื่นสุทธนารีนาถ. (2554). งานด้านสังคมสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมาย ผู้หญิงและเด็กที่ประสบปัญหาเดือดร้อนเฉพาะหน้า. สืบค้นจาก <http://www.apsw-thailand.org/socialworker-th.html>

สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีในพระอุปถัมภ์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสุลี กรมหมื่นสุทธนารีนาถ. (2562). สรุประยงานผลดำเนินงานปี 2562.

กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีในพระอุปถัมภ์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมส瓦ลี กรมหมื่นสุทธนารีนาถ.

สิทธิศักดิ์ วนะชกิจ. (2552). การคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว. ชุมชน, 6(6), 52-53.

สรุงค์รัตน์ วงศินารมณ์. (2554). การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สรุงค์รัตน์ วงศิ нарเมณ. (2554). ทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หัวหน้าศูนย์เลี้ยงเด็กอ่อนและรักษาการหัวหน้าบ้านเด็ก หัวหน้าศูนย์เลี้ยงเด็กอ่อน และรักษาการหัวหน้าบ้านเด็ก สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรีฯ บ้านพักชุมชน. (11 กุมภาพันธ์ 2564). สัมภาษณ์.

Coulshed, V., & Orme, J. (1998). *Social work practice: An introduction*.  
Macmillan International Higher Education.

Downing, J., & Thackray, D. (1971). *Reading Readiness*. A UKRA (United Kingdom Reading Assn.) Teaching of Reading Monograph.

- Eyal-Lubling, R., & Krumer-Nevo, M. (2016). Feminist social work: Practice and theory of practice. *Social Work*, 61(3), 245-254.
- Gutierrez, L. M., & Ortega, R. (1991). Developing methods to empower Latinos: The importance of groups. *Social work with groups*, 14(2), 23-43.
- Hughes, J. (2020). Women's advocates and shelter residents: Describing experiences of working and living in domestic violence shelters. *Journal of interpersonal violence*, 35(15-16), 3034-3053.
- Naumburg, M. (1966). *Dynamically oriented art therapy: Its principles and practices, illustrated with three case studies*. Grune & Stratton.
- Turner, S. G., & Maschi, T. M. (2015). Feminist and empowerment theory and social work practice. *Journal of Social Work Practice*, 29(2), 151-162.