



17

กลยุทธ์

การสร้างเครือข่าย

เสาวณีย์ สีสานุช

ในการทำงาน เราต้องให้งานบรรลุผลอย่างดีที่สุดเพื่อให้คุ้มค่ากับทรัพยากรที่มีอยู่และเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย การสร้างเครือข่ายเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยให้การทำงานของเรบรรลุเป้าหมายได้

ในสมัยที่ข้าพเจ้าทำงานที่กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร มีศูนย์บริการสาธารณสุขอยู่ 68 แห่ง มีนักสังคมสงเคราะห์ประจำอยู่ในแต่ละศูนย์ฯ ศูนย์ฯ ทั้ง 68 แห่งนี้แยกเป็น 6 ภาคเพื่อการสร้างเครือข่ายการประสานงาน

ในปี พ.ศ. 2535 ข้าพเจ้าได้เสนอโครงการ “**รุกเข้าพื้นที่ คลี่คลายปัญหา เพื่อประชาชนสันต์**” เป็นโครงการนำร่องเพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์ในแต่ละภาค ได้รวมตัวกันลงพื้นที่เพื่อคัดเลือกชุมชนแออัดที่มีผู้ด้อยโอกาสจำนวนมาก การปฏิบัติงานเป็นการออกหน่วยเคลื่อนที่เยี่ยมประชาชนในชุมชนเพื่อทราบปัญหา ปัญหาใดสามารถแก้ไขได้ก็ดำเนินการช่วยเหลือปัญหาใดยังไม่สามารถแก้ไขได้ก็มีการนัดมาพบที่ศูนย์ฯ หรือออกเยี่ยมบ้านอีกครั้ง มีการตั้งโต๊ะรับเรื่องให้คำปรึกษาแนะนำ

งานรุกเข้าพื้นที่นี้เป็นการสร้างเครือข่ายเพื่อเข้าไปให้บริการด้านอื่นๆ ด้วย ทำให้ประชาชนในชุมชนเข้าถึงบริการได้รับความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้วยความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น การรุกเข้าพื้นที่ทำให้ได้ทราบปัญหาต่างๆของประชาชนในชุมชน จึงได้คิด



โครงการต่างๆ ลงสู่ชุมชน อย่างต่อเนื่อง

ในปี พ.ศ. 2538 มีโครงการค้นหาผู้พิการในชุมชน เป็นโครงการที่จัดขึ้นเพื่อเฉลิมพระเกียรติ ฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปีของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาผู้พิการในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้พิการได้รับรู้ถึงสิทธิประโยชน์อันควรได้รับจากบริการทางสังคมและเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการให้ดีขึ้น แม้จะมีโครงการนี้แต่ผู้พิการยังไม่ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงเท่าที่ควร

ในปี พ.ศ. 2549-2551 กลุ่มงานสงเคราะห์ทางสาธารณสุข จึงได้จัดทำโครงการค้นหาผู้พิการในชุมชนขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยมีเครือข่ายประชาชน คืออาสาสมัครสาธารณสุขที่อาศัยอยู่ในชุมชน เป็นผู้ใกล้ชิดและรับรู้ปัญหาต่างๆ ของคนในชุมชนเข้าร่วมโครงการ โดยกลุ่มงานสงเคราะห์ทางสาธารณสุข จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการแก่อาสาสมัครสาธารณสุข และนักสังคมสงเคราะห์ พร้อมจัดทำคู่มือสำหรับอาสาสมัครในการปฏิบัติงานด้วยในการปฏิบัติงานนี้

นักสังคมสงเคราะห์ศูนย์ฯ แต่ละแห่ง จะดำเนินการโดยรุกเข้าไปพื้นที่ เพื่อค้นหาผู้พิการและช่วยเหลือพิทักษ์สิทธิของผู้พิการ ทำให้ผู้พิการได้รับ การจดทะเบียนความพิการ จัดหาทรัพยากรตามความพิการ เช่น รถเข็น เครื่องช่วยการได้ยิน ได้รับการผ่าตัด เบี้ยยังชีพผู้พิการ เป็นต้น การปฏิบัติงานนี้มีทีมสหวิชาชีพทั้งในศูนย์บริการสาธารณสุข และจากเครือข่ายภายนอกที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้พิการได้ร่วมให้ความช่วยเหลือด้วย

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์นั้น ยังจำเป็นต้องสร้างเครือข่ายกับภายนอกองค์กรด้วย เพราะบางครั้งนโยบายของหน่วยงานและงบประมาณก็เป็นข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ตัวอย่าง เช่น ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว การล่วงละเมิดทางเพศต่อเด็ก และสตรีโรงพยาบาลต่างๆ จะพบปัญหาเหล่านี้เพราะคนไข้จะได้รับการส่งไปรักษามากกว่าจะมารักษาที่ศูนย์บริการสาธารณสุข

ถ้าทั้งสองหน่วยงานได้สร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงาน ดังเช่นข้าพเจ้าได้รับการประสานงานจากนักสังคมสงเคราะห์ (คุณเตือนใจ



อินทุโสมา) ของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งพบปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศต่อเด็ก และจากการสัมภาษณ์และเยี่ยมบ้าน ข้าพเจ้าพบว่าเด็กเหล่านั้นอยู่ในชุมชนแออัดในเขตความรับผิดชอบของคุณย์ฯ ข้าพเจ้าจึงได้ประสานงานเพื่อการช่วยเหลือ

โดยที่ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวยังเป็นเรื่องใหม่ในสมัยนั้น นักสังคมสงเคราะห์ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในปัญหานี้ จึงมีความเห็นร่วมกันว่า ควรจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อให้นักสังคมสงเคราะห์ของคุณย์บริการสาธารณสุขเข้าใจปัญหา สาเหตุ ผลกระทบ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา และเครือข่ายที่ปฏิบัติงานด้านนี้

แต่ทั้งสองหน่วยงานไม่มีงบประมาณ จึงประสานไปยังองค์การยูนิเซฟเพื่อขอรับความช่วยเหลือ การอบรมทำให้นักสังคมสงเคราะห์มีความเข้าใจ และรู้จักหน่วยงานที่จะเป็นเครือข่ายในการให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีเพิ่มขึ้น รวมทั้งหน่วยงานก็มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของกันและกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำให้มีการประสานความร่วมมือกันดีขึ้น

นอกจากนักสังคมสงเคราะห์แล้ว ยังมีผู้ที่สามารถพบเห็นเด็กที่ถูกกระทำทารุณ ซึ่งสามารถจะนำมาเป็นเครือข่ายที่จะส่งต่อผู้มีปัญหา คือ เด็ก หรือสตรี เพื่อให้นักสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือได้อีก เช่น ครู ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดสามารถเห็นความผิดปกติที่เกิดกับเด็ก และอาสาสมัครสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในชุมชน เป็นต้น จึงได้ฝึกอบรมให้กับครู และอาสาสมัครสาธารณสุขด้วย

การทำงานร่วมกันนี้ทำให้หลายๆ ฝ่าย เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ผู้ประสบปัญหาจึงได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามหลักการและวิธีการช่วยเหลือ โดยนักสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งนักสังคมสงเคราะห์สามารถหาแนวทางที่จะป้องกันปัญหาให้ลูกหลานมากขึ้นด้วย

การจัดการปัญหาภาวะเสี่ยงในกลุ่มเด็กก็เป็นกรณีศึกษาหนึ่งซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ประจำศูนย์ฯ ได้ประสานกับมูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก จัดทำโครงการ **“ครอบครัวสัมพันธ์ในชุมชน”** โดยมีนัก



สังคมสงเคราะห์ประจำศูนย์ฯ 4-5 แห่ง ได้ร่วมสำรวจชุมชน สำรวจกลุ่มที่มีความเสี่ยงในการใช้ความรุนแรงในการดูแลเด็ก และมีการจัดกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์ขึ้นในชุมชนเป้าหมาย

การสร้างเครือข่ายยังช่วยขยายงาน เช่น การตั้งศูนย์บริการครอบครัวในชุมชนขึ้นซึ่งดำเนินการโดยพ่อ แม่ที่ผ่านการอบรมแล้ว ปัจจุบันมีการขยายเครือข่ายในการผลิตวิทยากรไปยังหน่วยงานอื่นๆ ทั้งสำนักงานเขต 50 แห่งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดบางจังหวัด

นอกจากนี้กลุ่มงานสงเคราะห์ทางสาธารณสุขยังได้จัดทำโครงการค้นหาและป้องกันภาวะเสี่ยงในกลุ่มเด็ก เพื่อช่วยเหลือเด็กในชุมชนจากอันตรายที่จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ โดยการสร้างเครือข่ายในชุมชนเพื่อให้การดูแลช่วยเหลือเด็กที่อยู่ในภาวะเสี่ยงได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา รวมทั้งได้จัดทำเอกสารเผยแพร่เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงการดูแลเด็ก และสามารถป้องกันให้เด็กพ้นจากภาวะเสี่ยง

จะเห็นได้ว่าการมีเครือข่ายที่ดีในการบริการ จะส่งผลดี เป็นทวีคูณ เพิ่มพูนและเติมเต็มโอกาสในการให้บริการสังคมสงเคราะห์ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

นางสาวเสาวณีย์ สีสานช

สังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต (ปีการศึกษา 2505) สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (ปีการศึกษา 2516) เคยรับราชการที่สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ตำแหน่งสุดท้ายคือ หัวหน้าฝ่ายสงเคราะห์ทางสาธารณสุข กองส่งเสริมสาธารณสุข เป็นนักสังคมสงเคราะห์ดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2537 ปัจจุบันเป็นกรรมการประเมินผลงานทางวิชาการ สายงานสังคมสงเคราะห์ของสำนักอนามัยและสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โทร.0.2249 2478 Email: apacha_c@bangkok.go.th