

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนตามมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็ก ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. มาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546

2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

3. แนวคิดการพัฒนาศักยภาพ

4. แนวคิดการอบรมเลี้ยงดูเด็ก

5. การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. มาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็ก ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546

มาตรฐานเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นจากการเห็นพ้องต้องกัน และได้รับความเห็นชอบจากองค์กรอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป เอกสารดังกล่าววางกฎระเบียบแนวทางปฏิบัติหรือลักษณะเฉพาะแห่งกิจกรรม หรือผลที่เกิดขึ้นของกิจกรรมนั้นๆ เพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ใช้กันทั่วไป จนเป็นปกติวิสัย โดยมุ่งให้บรรลุถึงความสำเร็จสูงสุดตามข้อกำหนดที่วางไว้ (โชคชัย ชยธวัช , 2547, น. 11) ซึ่งในการจัดทำมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 มีสาระสำคัญ ดังนี้

1.1 สาระสำคัญของมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็ก ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546

มาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำขึ้นเพื่อสร้างและพัฒนา

มาตรฐาน เกณฑ์และตัวชี้วัดของการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่เด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 เพื่อให้หน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมแก่เด็กนำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินตนเองและพัฒนาองค์กรสู่บริการที่มีคุณภาพ โดยสาระสำคัญของมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 แบ่งออกเป็น 5 มาตรฐาน ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานองค์กร/การบริหารจัดการ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 45 ตัวชี้วัด ได้แก่

- องค์ประกอบที่ 1.1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ และเป้าหมาย ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ การมีปรัชญา วิสัยทัศน์ เป้าหมายที่ชัดเจน มียุทธศาสตร์และพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กร

- องค์ประกอบที่ 1.2 โครงสร้างการบริหาร ประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการจัดแบ่งสายบังคับบัญชาออกเป็นฝ่ายต่างๆ อย่างน้อย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ มีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน/ปฏิทินงาน มีการติดตามความก้าวหน้าการทำงานของแต่ละฝ่าย มีการรายงานผลงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นประจำ มีการจัดทำรายงานประจำปีของแต่ละสถานรองรับเด็กเสนอต่อกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และมีคณะกรรมการประเมินผลภายในเพื่อติดตามความก้าวหน้าขององค์กรและการประเมินผลภายนอกเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ

- องค์ประกอบที่ 1.3 โครงสร้างตำแหน่งงาน ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีผู้บริหาร นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา/นักจิตวิทยาคลินิก นักพัฒนาการเด็ก/บุคลากรที่ผ่านการอบรมด้านการพัฒนาเด็ก พยาบาลวิชาชีพ/พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล/เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมด้านการพยาบาล ครู/ผู้สอนเสริม นักโภชนาการ/เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมด้านอาหารและแม่ครัว

- องค์ประกอบที่ 1.4 งบประมาณ ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีค่าอาหาร/อาหารเสริมสำหรับเด็ก มีค่าอาหารกลางวันสำหรับเด็กที่ไปเรียนนอกสถานรองรับเด็ก มีค่าอุปกรณ์เครื่องใช้ประจำตัวเด็ก มีค่ายาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ มีค่าวัสดุอุปกรณ์เสริมพัฒนาการ/การเรียนรู้ของเด็ก มีค่าตรวจวินิจฉัยโรคและผลทางห้องปฏิบัติการ มีค่าใช้จ่ายสำหรับการศึกษา/การฝึกอาชีพ มีการจัดสรรเงินเดือนและค่าจ้างตอบแทนพิเศษ ค่าล่วงเวลาตามระเบียบราชการ มีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนแก่บุคลากรตามระเบียบราชการ

- องค์ประกอบที่ 1.5 การสร้างเครือข่ายการดำเนินงาน ประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีความร่วมมือกับองค์กรภายนอกเพื่อการดูแล พัฒนา พื้นฟูเด็กให้ได้รับบริการที่เหมาะสม

มีการติดต่อประสานงานกับชุมชนและหน่วยงานภายนอก มีการรวมกลุ่มเด็ก/บุคลากร/อาสาสมัคร เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดร่วมกับชุมชน จัดเวทีเพื่อให้เด็กได้แสดงออกหรือแสดงความสามารถ มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ร่วมกับองค์กรเครือข่าย มีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์สังคม/การพัฒนาเด็ก เยาวชนและครอบครัว และมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานโดยการจัดทำ website/ เอกสาร/ แผ่นพับหรือสื่อเทีญหน่วยงาน/ ประชาชนมาเยี่ยมชมหน่วยงาน เพื่อเผยแพร่บทบาทและบริการของสถานรองรับเด็ก

- องค์ประกอบที่ 1.6 ภาวะผู้นำ ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการประเมินผู้บริหาร โดยบุคลากร

- องค์ประกอบที่ 1.7 การจัดการบริการวิชาการแก่สังคม ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีศูนย์/แหล่งการเรียนรู้สำหรับบุคคลภายใน/ภายนอกที่สามารถเข้ามาแสวงหาความรู้ ประสบการณ์ มีการจัดการให้ความรู้แก่บุคคลภายใน/ ภายนอก เช่น เป็นวิทยากรหรือจัดอบรม ให้แก่เด็ก ชุมชน และหน่วยงาน มีการจัดการความรู้ (KM) และ/หรือถอดบทเรียนจาก ประสบการณ์การทำงานตามภารกิจของหน่วยงาน

- องค์ประกอบที่ 1.8 การบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อเด็ก ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงในองค์กร มีแผนบริหารความเสี่ยง และมี กระบวนการดำเนินงานตามแผน

- องค์ประกอบที่ 1.9 การจัดทำฐานข้อมูล ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการจัดทำ ฐานข้อมูลตัวเด็กที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ของเด็กและมีการจัดทำสารสนเทศ/ รายงานจากฐานข้อมูลเด็กที่มี

มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานบุคลากร ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 28 ตัวชี้วัด ได้แก่

- องค์ประกอบที่ 2.1 ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์การทำงานของบุคลากรที่ดูแล เด็ก/พี่เลี้ยงเด็ก ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ จบปริญญาตรีด้านพัฒนาการเด็ก/ปฐมวัยหากมี วุฒิมัธยมศึกษา ระดับ ม.6 ขึ้นไป ต้องผ่านการอบรมด้านการดูแลเด็กก่อนปฏิบัติงาน

- องค์ประกอบที่ 2.2 สัดส่วนของบุคลากรที่ดูแลเด็ก/พี่เลี้ยงเด็ก ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ เด็กแรกเกิด -12 เดือน มีพี่เลี้ยง 1 คน : 5-7 คน เด็กอายุ 13-24 เดือน มีพี่เลี้ยง 1 คน : 7-10 คน เด็กอายุ 25-36 เดือน มีพี่เลี้ยง 1 คน : 10-15 คน และเด็กอายุ 3-6 ปี มีพี่เลี้ยง 1 คน : 15-20 คน

- องค์ประกอบที่ 2.3 คุณสมบัติของบุคลากรที่ดูแลเด็ก/พี่เลี้ยงเด็ก ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีความรู้หรือประสบการณ์ด้านพัฒนาการเด็กหรือมีประสบการณ์การเลี้ยงดูเด็ก มาก่อน มีผลการประเมินสุขภาพจิตให้กับบุคลากรใหม่ก่อนรับเข้าทำงาน มีการประเมินความ ฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ต่อเนื่องทุกปี หลีกเลี่ยงพฤติกรรมและการแสดงออกทางอารมณ์

ไม่เหมาะสมขณะอยู่ภายในสถานสงเคราะห์ เช่น ไม่ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ เสพยาเสพติด อบายมุขต่างๆ และระบายนารวมกับเด็กเป็นต้น มีการประเมินคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

- องค์ประกอบที่ 2.4 เงินเดือน ค่าจ้างและสวัสดิการของบุคลากร ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีอัตราเงินเดือนเป็นไปตามวุฒิการศึกษา มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน/การเลื่อนระดับตามระเบียบราชการ มีการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร มีการจัดสวัสดิการที่จำเป็นให้ เช่น บ้านพัก ค่ารักษาพยาบาล ทุนการศึกษา เป็นต้น มีค่าตอบแทนในการดูแลเด็กติดเชื้อ HIV หรือเด็กที่มีปัญหาสุขภาพที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ

- องค์ประกอบที่ 2.5 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่และมีการทดลองงานและประเมินผลการทำงานก่อนบรรจุเข้าทำงาน

- องค์ประกอบที่ 2.6 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรประจำปีอย่างน้อยปีละ 1 หลักสูตรต่อคนต่อปี และมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะหรือการพัฒนาศักยภาพในรูปแบบอื่นๆ เช่น การศึกษาดูงาน เข้าร่วมประชุม สัมมนา ฯลฯ

- องค์ประกอบที่ 2.7 การสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรด้วยกันและผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการประชุมบุคลากรของหน่วยงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการดำเนินงาน และมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรของหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

- องค์ประกอบที่ 2.8 การสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีในการปฏิบัติงานกับเด็ก ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างเด็กและบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่น Walk rally เข้าค่าย และเปิดโอกาสให้เด็กได้มีส่วนร่วมแสดงออกในกิจกรรมต่างๆ

- องค์ประกอบที่ 2.9 ประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการกำหนดแผนงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างครบถ้วน มีการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่กำหนด มีการติดตาม ประเมินผล แผนงาน โครงการหรือกิจกรรม และมีการนำผลการติดตามและประเมินมาปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาการดำเนินงาน/บริการ

มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 37 ตัวชี้วัด ได้แก่

- องค์ประกอบที่ 3.1 อาคาร สถานที่ ประกอบด้วย 10 ตัวชี้วัด ได้แก่ อาคารพักเด็กต้องมีทางเข้า-ออกที่ปลอดภัยและเหมาะสมอย่างน้อย 2 ทาง มีห้องแยกหรือพื้นที่เฉพาะสำหรับเด็กแรกวัย มีห้องให้คำปรึกษาแนะนำสำหรับเด็ก อาคารที่พักต้องมีเนื้อที่ต่อเด็กหนึ่งคน

อย่างเหมาะสมตามอายุ มีอาคารพยาบาล/ห้องพยาบาลอย่างน้อย 1 ห้อง มีพื้นที่แยกสำหรับเด็กป่วยเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อ มีพื้นที่เอนกประสงค์เพื่อการจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก โรงอาหาร/โรงครัวมีขนาดหรือพื้นที่เพียงพอต่อการประกอบอาหารและมีการบริหารจัดการโรงครัวตามมาตรฐานสุขาภิบาล กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ห้องน้ำ ห้องส้วมเป็นไปตามสัดส่วนของเด็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ และมีการทำความสะอาดทุกวัน ไม่มีกลิ่นเหม็น/คราบสกปรก

- องค์ประกอบที่ 3.2 สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 8 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีพัดลมหรือระบบระบายอากาศในอาคารพัก มียานพาหนะสำหรับนำส่งเด็กป่วย มีตู้หรือชั้นวางของสำหรับเด็กแต่ละคนแยกเป็นสัดส่วน และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เครื่องใช้ในการนอนมีเพียงพอ ถูกสุขลักษณะ สะอาดและไม่ใช้ปนกัน ภาชนะที่ใช้ในการบริโภคมีเพียงพอและทำจากวัสดุไม่เป็นพิษ ทนทานและทำความสะอาดง่าย โต๊ะเก้าอี้เหมาะสมกับวัยเด็กและปลอดภัย เครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องต้องจัดวางเป็นสัดส่วนพื้นมือเด็ก และมีเครื่องกรองน้ำที่ได้มาตรฐาน

- องค์ประกอบที่ 3.3 ระบบดูแลความปลอดภัย ประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีระบบเตือนภัยในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 มีอุปกรณ์ดับเพลิงในทุกอาคารและมีการตรวจสอบให้ใช้งานได้ มีเวรยามรักษาการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งมีการบันทึกการเข้า-ออกและเหตุการณ์สำคัญ มีการตรวจสอบระบบอุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น เครื่องดับเพลิง เครื่องกรองน้ำ ฯ ทุกปี มีการอบรมซักซ้อมเพื่อช่วยเหลือเด็กเมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี มีมาตรการป้องกันยุงและแมลงภายในอาคาร และมีอุปกรณ์ตัดไฟยามฉุกเฉินและมีการตรวจสอบให้ใช้งานได้

- องค์ประกอบที่ 3.4 สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีระบบไฟฟ้าและแสงสว่างภายในและภายนอกอย่างเพียงพอ ปลอดภัย เหมาะสมกับภารกิจ มีพื้นที่สีเขียวภายในสถานรองรับเด็ก มีระบบระบายน้ำทั้งลงบ่อพักก่อนปล่อยลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ มีระบบการระบายน้ำภายในสถานรองรับเด็กโดยไม่ให้น้ำท่วมขัง และมีบ่อดักไขมันที่ถูกต้องตามหลักของสุขาภิบาล กระทรวงสาธารณสุข

- องค์ประกอบที่ 3.5 ภูมิทัศน์ ประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัด ได้แก่ ภูมิทัศน์ภายในมีความสวยงาม น่าอยู่ ปลอดภัย มีผังแสดงอาคารสถานที่ตั้งไว้หน้าสถานรองรับเด็ก มีป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจนเป็นระยะ มีป้ายบอกชื่ออาคารทุกหลัง มีป้ายเตือนให้ระมัดระวังในการใช้พาหนะ มีป้ายเตือนให้ทราบว่าเป็นเขตอันตราย และมีทางเดินและหลังคาทางเดินเชื่อมต่อระหว่างอาคาร

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานกิจกรรมและบริการสำหรับเด็ก ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ 44 ตัวชี้วัด ได้แก่

- องค์ประกอบที่ 4.1 บริการสุขภาพอนามัย ประกอบด้วย 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีการให้วัคซีนป้องกันโรคครบตามที่กระทรวง

สาธารณสุขกำหนด มีแฟ้มประวัติบันทึกสุขภาพรายบุคคล มีการชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูงของเด็ก เพื่อติดตามภาวะการเจริญเติบโต มีพยาบาลหรือผู้ผ่านการอบรมด้านการพยาบาลเด็ก เพื่อดูแลเด็กป่วยหรือมีโรคประจำตัว หรือนำเด็กส่งสถานพยาบาล และมีการตรวจสุขภาพฟันเป็นประจำ โดยทันตแพทย์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

- องค์ประกอบที่ 4.2 บริการโภชนาการ ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีรายการอาหารประจำวันตามหลักโภชนาการครบ 3 มื้อ และไม่ซ้ำกันในแต่ละสัปดาห์ มีการจัดอาหารเฉพาะสำหรับเด็กป่วยหรือเด็กที่มีโรคประจำตัว มีการจัดเก็บอาหารสดและอาหารแห้งอย่างเป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบ มีการจัดเก็บภาชนะที่เป็นไปตามหลักสุขาภิบาลอาหาร และผู้ประกอบอาหารมีสุขอนามัยที่ดี ไม่เป็นโรคติดต่อและมีการตรวจสุขภาพประจำปี

- องค์ประกอบที่ 4.3 บริการสังคมสงเคราะห์ ประกอบด้วย 17 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการดำเนินการตามกระบวนการรับเข้าโดยทีมสหวิชาชีพ มีการตรวจสภาพร่างกายภายนอกเบื้องต้นตามแบบคัดกรองเด็กรายบุคคล มีการตรวจบาดแผลตามร่างกาย มีการถ่ายภาพเด็กแรกรับสำหรับจัดทำประวัติข้อมูลเด็กรายบุคคล จัดเด็กรายใหม่เข้าอาคารพักภายหลังจากเข้าห้องแรกแล้วไม่เกิน 3 เดือน มีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดแยกเด็กรายใหม่เข้าอาคารพักที่ชัดเจน มีเสื้อผ้าและของใช้ส่วนตัวเพียงพอสำหรับเด็กรายใหม่ จัดทำแฟ้มประวัติข้อมูลรายบุคคล มีการติดตามข้อมูลภูมิหลังของเด็กภายใน 6 เดือน จัดทำแฟ้มประวัติข้อมูลเด็กรายบุคคลให้เป็นปัจจุบัน จัดทำแผนพัฒนาเด็กรายบุคคลจากผลการคัดกรองเด็ก มีกระบวนการส่งตัวเด็กไปรับการประเมินสถานะจิตใจ ทั้งชาวปัญญาและพฤติกรรม มีการประชุมปรึกษาหารือหรือศึกษารายกรณีโดยทีมสหวิชาชีพ มีการดำเนินการให้เด็กได้อยู่กับครอบครัวเดิม ครอบครัวอุปการะหรือครอบครัวบุญธรรม มีการติดตาม สืบประวัติเด็กให้ได้ข้อเท็จจริงเพื่อไม่ให้เด็กเสียโอกาส มีกระบวนการส่งคืนเด็กสู่ครอบครัวเดิม ครอบครัวอุปการะหรือครอบครัวบุญธรรม และมีการติดตามเด็กที่พ้นจากการอุปการะย้อนหลังไม่เกิน 3 ปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

- องค์ประกอบที่ 4.4 บริการด้านการศึกษา ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการเตรียมความพร้อมทางด้านการศึกษาสำหรับเด็ก จัดให้เด็กเข้ารับบริการการศึกษาในสถานศึกษา ปฐมวัย/ศูนย์พัฒนาเด็กให้กับเด็กที่มีพัฒนาการตามวัย และมีแหล่งเรียนรู้ภายในหน่วยงาน เช่น ห้องเรียนรู้ ห้องสมุด ห้องดนตรี ห้องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

- องค์ประกอบที่ 4.5 บริการกิจกรรมและนันทนาการ ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีการจัดกิจกรรมกลางแจ้งให้เด็ก เช่น ออกกำลังกาย เล่นกีฬา ฯลฯ มีการจัดกิจกรรมเสรีที่หลากหลายให้เด็กได้เลือกตามความสนใจ มีการจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์ชีวิตหรือกิจกรรมสังคม เช่น กิจกรรมเข้าค่าย จิตอาสา ทักษะศึกษา ฯลฯ มีการจัดกิจกรรมฝึกฝนทักษะชีวิตสำหรับเด็ก เช่น ทักษะการปฏิเสธ ทักษะการป้องกันตนเอง ฯลฯ

- องค์ประกอบที่ 4.6 บริการส่งเสริม/กระตุ้นพัฒนาการเด็ก ประกอบด้วย 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีระบบการคัดกรองและหาแนวทางเฝ้าระวังปัญหาพัฒนาการหรือพฤติกรรม มีแผนพัฒนาเด็กรายบุคคล มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการเด็กทุกด้านตามวัยที่หลากหลาย มีของเล่น เครื่องเล่นและอุปกรณ์กีฬาที่ปลอดภัยและส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็กตามวัย มีการจัดสภาพแวดล้อมในการดูแลเด็กให้น่าอยู่ สะอาดปลอดภัย และมีการประเมินพัฒนาการเด็กหรือพฤติกรรมเด็กตามวัย

- องค์ประกอบที่ 4.7 บริการดูแลเด็กติดเชื้อ HIV+/เอดส์ ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ การรักษาความลับเด็ก มีการปฏิบัติตามคู่มือการดูแลเด็ก HIV+/เอดส์ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน และผู้เลี้ยงดูเด็ก HIV เข้ารับการอบรมหลักสูตรการดูแลเด็กเอดส์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานพัฒนาการเด็ก เป็นผลลัพธ์สุดท้ายที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามมาตรฐานทั้ง 4 มาตรฐาน ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ 17 ตัวชี้วัด

- องค์ประกอบที่ 5.1 สุขภาพเด็ก ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัด ได้แก่ เด็กกลุ่มปกติมีน้ำหนัก ส่วนสูงเส้นรอบศีรษะและภาวะโภชนาการเป็นไปตามเกณฑ์อ้างอิงของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เด็กกลุ่มเสี่ยงมีการดำเนินการตามแผนพัฒนาเด็กรายบุคคล และมีการติดตาม ประเมินความก้าวหน้าในการเปลี่ยนแปลงน้ำหนัก/ส่วนสูง/เส้นรอบศีรษะ/ภาวะโภชนาการ เด็กกลุ่มพิเศษมีการดำเนินการตามแผนพัฒนาเด็กรายบุคคล มีการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีเด็กต้องได้รับการดูแลพิเศษ และมีการติดตาม ประเมินความก้าวหน้าในการเปลี่ยนแปลงน้ำหนัก/ส่วนสูง/เส้นรอบศีรษะ/ภาวะโภชนาการ

- องค์ประกอบที่ 5.2 พัฒนาการเด็ก ประกอบด้วย 8 ตัวชี้วัด ได้แก่ เด็กกลุ่มปกติมีพัฒนาการด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสติปัญญาตามเกณฑ์อายุ เด็กกลุ่มเสี่ยงมีการดำเนินการตามแผนพัฒนาเด็กรายบุคคลและมีการติดตามประเมินความก้าวหน้าในการเปลี่ยนแปลงพัฒนาการเด็กตามแผนพัฒนาการเด็กรายบุคคล เด็กกลุ่มพิเศษมีการดำเนินการตามแผนพัฒนาเด็กรายบุคคล มีการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีเด็กต้องได้รับการดูแลพิเศษ และมีการติดตามประเมินความก้าวหน้าในการเปลี่ยนแปลงพัฒนาการเด็กตามแผนพัฒนาการเด็กรายบุคคล

ทั้งนี้มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานกิจกรรมและบริการสำหรับเด็ก เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงและส่งผลต่อการพัฒนาเด็กมากที่สุด โดยในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเด็กจำเป็นต้องนำมาตรฐานกิจกรรมและบริการสำหรับเด็กมาเป็นแนวทางในการให้บริการแก่เด็กทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านการปฏิบัติงานร่วมกับวิชาชีพอื่นทั้งภายในและภายนอกสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยง ดังนี้

- องค์ประกอบที่ 4.1 บริการสุขภาพอนามัย ได้แก่ เด็กต้องได้รับการตรวจสุขภาพทั่วไปและสุขภาพฟันเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ต้องได้รับวัคซีนป้องกันโรคครบตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด เด็กเจ็บป่วยหรือมีโรคประจำตัวต้องได้รับการดูแล หรือนำเด็กส่งสถานพยาบาล

โดยมีลักษณะการปฏิบัติงาน ได้แก่ นำเด็กตรวจสุขภาพประจำปี นำเด็กพบแพทย์/พยาบาลเพื่อตรวจสุขภาพร่างกาย สุขภาพช่องปากและฟัน สุขภาพจิตและรักษาพยาบาลโรคที่เกิดขึ้นกับเด็กทั้งในและนอกสถานสงเคราะห์ นำเด็กเข้ารับวัคซีนครบตามเกณฑ์ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด สังเกตอาการและดูแลสุขภาพเด็กป่วย เช่น การวัดไข้ การพ่นยา การเช็ดตัว การทายาและการให้เด็กรับประทานยาที่เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การอนามัยและตามคำแนะนำของแพทย์ การจัดอาหารพิเศษสำหรับเด็กป่วย เป็นต้น ส่งเด็กป่วยเข้ารับการรักษายาบาลในสถานพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนที่มีมาตรฐาน ให้การดูแลเด็กป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาคตัวในสถานพยาบาลอย่างใกล้ชิด

- องค์ประกอบที่ 4.2 บริการโภชนาการ ได้แก่ การจัดอาหารเฉพาะสำหรับเด็กป่วยหรือเด็กที่มีโรคประจำตัว จัดเก็บอาหารสด อาหารแห้งอย่างเป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบ รวมทั้งจัดเก็บภาชนะที่เป็นไปตามหลักสุขาภิบาลอาหาร

โดยมีลักษณะการปฏิบัติงาน ได้แก่ จัดเตรียมอาหารสำหรับเด็กทุกวัน จัดอาหารพิเศษสำหรับเด็กที่มีโรคประจำตัวและแพ้อาหารบางประเภท รวมทั้งจัดอาหารเสริมพิเศษแก่กลุ่มเด็กที่มีปัญหาภาวะทุพโภชนาการ ทำความสะอาดและจัดเก็บภาชนะที่บรรจุอาหารอย่างปลอดภัย คัดเลือก ตรวจสอบคุณภาพของอาหารก่อนจัดอาหารให้เด็กบริโภค เช่น ตรวจสอบวันหมดอายุ ตรวจสอบรสชาติอาหาร สี สัน กลิ่น จำนวนหรือปริมาณของอาหารที่เหมาะสมแก่เด็ก ให้เด็กรับประทานอาหารที่สุก สดใหม่ ไม่ค้างคืน ฝึกหัดให้เด็กรับประทานอาหารด้วยตนเอง โดยการหัดให้จับช้อน จับแก้วน้ำ และทำความสะอาดมือก่อนรับประทานอาหารทุกครั้ง เป็นต้น

- องค์ประกอบที่ 4.3 บริการสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ ทำการตรวจสุขภาพร่างกายภายนอกของเด็กเบื้องต้น จัดหาเสื้อผ้าและของใช้ส่วนตัวสำหรับเด็กรายใหม่อย่างเพียงพอ นำเด็กเข้ารับการประเมินสภาวะจิตใจ ทั้งเชาว์ปัญญาและพฤติกรรมและเข้าร่วมการประชุมปรึกษาหารือหรือศึกษารายกรณีโดยทีมสหวิชาชีพ

โดยมีลักษณะการปฏิบัติงาน ได้แก่ สัมภาษณ์ร่างกายเด็กแรกรับเข้าอาคารพัก บันทึกประวัติเด็กเข้าอาคารพัก จัดหาเสื้อผ้า รองเท้า ที่นอน ผ้าห่ม หมอน และของใช้ส่วนตัวสำหรับเด็ก สังเกตพฤติกรรม กริยาอาการ พัฒนาการเด็กที่ผิดปกติ เพื่อแจ้งต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเด็ก แจ้งข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับเด็ก ซึ่งอาจได้รับข้อมูล

เพิ่มเติมจากญาติเด็ก/ผู้มาติดต่อเยี่ยมเด็ก นำเด็กพบแพทย์เพื่อรับการประเมินสภาวะจิตใจทั้งทางปัญญาและพฤติกรรม ร่วมกับทีมสหวิชาชีพทั้งในและนอกสถานสงเคราะห์วางแผนช่วยเหลือเด็ก เป็นต้น

- องค์ประกอบที่ 4.4 บริการด้านการศึกษา ได้แก่ การช่วยเตรียมความพร้อมทางด้านการศึกษาแก่เด็ก

โดยมีลักษณะการปฏิบัติงาน ได้แก่ การฝึกฝนทักษะต่างๆ ตามวัยให้แก่เด็ก เช่น การพูดเป็นประโยคสั้นๆ การท่องคำคล้องจอง การร้องเพลง การปั้นดินน้ำมัน การร้อยลูกปัด การต่อบล็อก การขีดเส้น การฝึกเดิน การเรียนรู้สิ่งแวดล้อมรอบตัวเด็ก การสอนให้เด็กอ่านหนังสือ การเล่นเกม การอธิบายปัญหาและความอยากรู้ที่เด็กต้องการทราบ การรู้ค่าจำนวน การบอกความแตกต่างของสิ่งของ การแยกสิ่งของตามประเภท ฝึกมารยาท เรียนรู้ความเป็นส่วนตัวและส่วนร่วม เก็บและรักษาสินของ เป็นต้น สังเกตพฤติกรรม ความสนใจ ความสามารถพิเศษและ พัฒนาการของเด็กในขณะเรียนและทำกิจกรรมและแจ้งต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเด็กที่มี พัฒนาการช้าเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมพัฒนาการเด็กให้เป็นไปตามวัย ประสานงานเรื่องพฤติกรรม กิจกรรมด้านการเรียนกับสถานศึกษาที่เด็กเข้ารับการศึกษายานนอก รวมทั้งประสานงานและแจ้งปัญหาต่างๆ ด้านการเรียนหรือที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการเรียนแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปบริการรับ-ส่งเด็กไปที่ออกไปศึกษาในสถานศึกษายานนอก เป็นต้น

- องค์ประกอบที่ 4.5 บริการกิจกรรมและนันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กทำกิจกรรมกลางแจ้ง เช่น ออกกำลังกาย เล่นกีฬา ฯลฯ เลือกรับทำกิจกรรมเสรีที่หลากหลายตามความสนใจ ทำกิจกรรมเสริมประสบการณ์ชีวิตหรือกิจกรรมสังคม เช่น กิจกรรมเข้าค่าย จิตอาสา ทักษะศึกษา ฯลฯ และกิจกรรมฝึกฝนทักษะชีวิตสำหรับเด็ก เช่น ทักษะการปฏิเสธ ทักษะการป้องกันตนเอง ฯลฯ

โดยมีลักษณะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ดูแลความปลอดภัยขณะเด็กทำกิจกรรมอย่างใกล้ชิดร่วมทำกิจกรรมกับเด็กทั้งกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในและนอกองค์กร เช่น กิจกรรมตามวันสำคัญต่างๆ การไปทัศนศึกษา รวมทั้งการไปทำกิจกรรมเพื่อสังคม อธิบายเหตุการณ์หรือสิ่งที่เด็กพบเห็นจากกิจกรรมให้เด็กทราบ หรือตอบข้อซักถาม ข้อสงสัยที่เกิดจากการทำกิจกรรมแก่เด็ก เพื่อให้เด็กเกิดความเข้าใจในกิจกรรมที่ทำและเกิดการเรียนรู้ การพัฒนาตนเองต่อไป ฝึกให้เด็กสามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำกิจกรรมได้อย่างปลอดภัย เช่น การหัดปั่นจักรยาน การใช้กรรไกรตัดกระดาษ การต่อภาพตัดต่อ การเรียงลำดับภาพเหตุการณ์ เป็นต้น ฝึกให้เด็กรู้จักการจัดเก็บสิ่งของเข้าที่หลังทำกิจกรรม การรักษาสินของ การรู้จักเพศของตนเอง การขอบคุณ

การขอโทษ การให้อภัย การเคารพผู้ใหญ่ การให้เกียรติผู้อื่น การรอคอย การบอกความต้องการของตนเอง การปฏิเสธสิ่งที่ไม่ต้องการ การเสียสละ การมีน้ำใจต่อเพื่อนและผู้อื่น การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การมีเมตตา ไม่รังแกสัตว์ ไม่แก้งเพื่อน การพูดคำสุภาพอ่อนหวาน กล่าวพูด กล่าวแสดงออก กล่าวแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่ถูกต้องเหมาะสม รู้จักแก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เคารพกฎกติกาของกลุ่ม/สังคม เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจร กติกาของกลุ่มในขณะทำกิจกรรม เป็นต้น รู้จักการวางตัวและการปฏิบัติตัวต่อบุคคลคุ้นเคยและคนแปลกหน้าที่เข้ามาทำกิจกรรมหรือพูดคุยกับเด็ก รู้จักการเก็บรักษาความลับ เรื่องส่วนตัวของตนเองและผู้อื่น การเรียนรู้ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมของสังคม เป็นต้น

- องค์ประกอบที่ 4.6 บริการส่งเสริม/กระตุ้นพัฒนาการเด็ก ได้แก่ การส่งเสริมพัฒนาการเด็กทุกด้านตามวัย จัดหาของเล่น เครื่องเล่นและอุปกรณ์กีฬาที่ปลอดภัยและส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็กตามวัย จัดสภาพแวดล้อมในการดูแลเด็กให้น่าอยู่ สะอาดปลอดภัย และร่วมประเมินพัฒนาการเด็กหรือพฤติกรรมเด็กตามวัย

โดยมีลักษณะการปฏิบัติงาน ได้แก่ การนัดสัมผัสเพื่อกระตุ้นพัฒนาการและส่งเสริมพัฒนาการทางอารมณ์ จิตใจให้แก่เด็ก การสำรวจ สังเกตพฤติกรรม กิริยาอาการของเด็กที่อาจมีปัญหาทางพัฒนาการ ปัญหาพฤติกรรม หรือปัญหาสุขภาพและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กต่อไป ฝึกให้เด็กมีพัฒนาการตามวัย เช่น การพูดเป็นคำ การออกเสียง การเรียนรู้ชื่อตนเอง ชื่อสัตว์ สิ่งของ การขับถ่าย การใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ เช่น การหยิบจับสิ่งของ การขว้างปาสิ่งของ การยืน การเดิน การขึ้นลงบันได การช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวัน เช่น การสวมใส่รองเท้า เลือเสื้อผ้า การรับประทานอาหาร การทำความสะอาดร่างกายการค้นหาและจัดเก็บสิ่งของ เป็นต้น ทำการประเมินพัฒนาการเด็ก นำเด็กไปกระตุ้นพัฒนาการที่สถานพยาบาล จัดหาของเล่น เครื่องเล่น อุปกรณ์ที่มีความเหมาะสมต่อการส่งเสริมพัฒนาการ การตกแต่งอาคารพักให้สวยงาม น่าอยู่ เป็นต้น

- องค์ประกอบที่ 4.7 บริการดูแลเด็กติดเชื้อ HIV+/เอดส์ ได้แก่ การรักษาความลับเด็ก การปฏิบัติตามคู่มือการดูแลเด็ก HIV+/เอดส์สำหรับผู้ปฏิบัติงานและการเข้ารับการอบรมหลักสูตรการดูแลเด็กเอดส์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

โดยมีลักษณะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ให้การเลี้ยงดูเด็กด้วยความรักความอบอุ่น พี่เลี้ยงต้องดูแลรักษาความสะอาดร่างกาย เลือเสื้อผ้า ของใช้ต่างๆ ดูแลเด็กขณะทำกิจกรรม โดยหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีการกระทบกระแทกกันและไม่ปล่อยให้เด็กอยู่ตามลำพัง จัดเก็บของมีคม และดูแลอุปกรณ์ที่อาจทำให้เกิดอันตรายหรือบาดเจ็บได้ ไม่แสดงกิริยาอาการรังเกียจเด็ก สังเกต

ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับเด็ก ไม่นำเรื่องราวของเด็กไปเล่าให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องฟัง เป็นต้น

แม้ว่ามาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 จะไม่ได้กำหนดหน้าที่โดยตรงในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเด็กไว้ แต่บริการต่างๆ ที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนจัดขึ้นสำหรับเด็กทุกบริการนั้น ล้วนมีความเกี่ยวข้องกับพี่เลี้ยงเด็กทุกบริการ เพราะพี่เลี้ยงเป็นบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดและมีอิทธิพลกับเด็กมากที่สุด ซึ่งการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงตามมาตรฐานกิจกรรมและบริการสำหรับเด็กทั้ง 7 บริการที่ได้กล่าวถึงในข้างต้นนั้น เป็นการนำรูปแบบบริการต่างๆ ที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนเคยให้บริการอยู่มาปรับปรุงและพัฒนา เพื่อดำเนินการสร้างองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และเกณฑ์ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรและสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนที่ได้มาตรฐานในระดับสากลมากยิ่งขึ้น ซึ่งการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงทั้งในรูปแบบที่มีความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมต่อการเลี้ยงดูเด็ก ย่อมส่งผลกระทบต่อตัวเด็กทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญาของเด็กได้ ดังนั้น การนำมาตรฐานมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงจะช่วยให้การเลี้ยงดูเด็กมีคุณภาพ เด็กทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างองค์รวมและเกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของบุคลากรและสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนขึ้นในที่สุด

1.2 การนำมาตรฐานไปใช้ประโยชน์

ในการจัดทำมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นไปเพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรสู่บริการที่มีคุณภาพ
2. มาตรฐานเป็นส่วนหนึ่งของคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ผู้อำนวยการสำนักคุ้มครองสวัสดิภาพหญิงและเด็กได้ให้คำรับรองไว้กับอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยมาตรฐานจะอยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์ของคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในด้านการพัฒนารูปแบบและวิธีการจัดบริการสวัสดิการที่มีมาตรฐาน มาตรฐานจึงเป็นตัวกำหนดที่อธิบาย เพื่อวัดผลความเปลี่ยนแปลง บ่งชี้ถึงสถานภาพเพื่อประเมินผลความสำเร็จ ประเมินความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานขององค์กร มาตรฐานจึงเป็นตัวกำกับและควบคุมผลที่เกิดขึ้น

การนำมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 มาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนจะช่วยให้บริการที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนจัดไว้สำหรับเด็กมีทิศทางในการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน ช่วยลดปัญหาความเสื่อมถอยหรือความแตกต่างในการให้บริการที่เคยเกิดขึ้นในอดีต อันเนื่องมาจากการขาดเกณฑ์มาตรฐานในการกำกับดูแลการให้บริการและการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน การจัดทำมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ขึ้น จึงเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานและการพัฒนาสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนให้ไปสู่การมีบริการที่มีคุณภาพ และในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ของพี่เลี้ยงเด็กจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจในรายละเอียดของมาตรฐานที่พี่เลี้ยงเด็กต้องเกี่ยวข้องโดยเฉพาะในมาตรฐานที่ 4 มาตรฐานกิจกรรมและบริการสำหรับเด็ก ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเป็นไปอย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนตามมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กนั้น พี่เลี้ยงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหารายละเอียดของมาตรฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ศึกษาจึงได้ทำความเข้าใจกับความหมายของความรู้ ดังนี้

2.1 ความหมายของความรู้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2552) ให้ความหมายของความรู้ ว่าเป็นสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือ สารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติองคริชาในแต่ละสาขา

นิศารัตน์ มงคลรัตน์ (2546, น. 13) ให้ความหมายของความรู้ คือ เรื่องราว ข้อเท็จจริง ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าหรือจากประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อม โดยได้นำความรู้กับความจำเกี่ยวกับเรื่องราว ข้อเท็จจริงที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคล

กิริติ ยศยิ่งยง (2549, น. 4) ให้ความหมายของความรู้ว่าเป็นความคิดของแต่ละบุคคลที่ผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์และสังเคราะห์จนเกิดความเข้าใจ และนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ จนได้รับการยอมรับโดยคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งของสังคม

ปราณีต นาคคล้าย (2551, น. 13) ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าหรือเกิดจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่สะสมมาจากการได้ยิน การสังเกตและระลึกได้ จำได้ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมเอาสิ่งที่จำได้ออกมาประยุกต์ใช้ให้ความสามารถปฏิบัติได้อย่างดีและถูกต้อง

กล่าวโดยสรุป ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือจากทักษะและประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของบุคคลที่ผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์และสังเคราะห์จนเกิดความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์และส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลได้

2.2 ประเภทของความรู้

สำนักงาน ก.พ.ร. และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548, น. 4) และ วิจารณ์ พานิช (2552) ได้แบ่งประเภทของความรู้ไว้ ดังนี้

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำ ความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ข้อสังเกตที่สั่งสมมานานจากการเรียนรู้ที่หลากหลายและเชื่อมโยงจนเป็น ความรู้ที่มีคุณค่าสูง เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ โดยง่าย แต่จะต้องเกิดจากการเรียนรู้ผ่านความเป็นชุมชน โดยการสังเกต การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างการทำงาน เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่รู้กันทั่วไป สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือ ตำรา สื่อต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

3. ความรู้ที่แฝงอยู่ในองค์กร (Embedded Knowledge) แฝงอยู่ในกระบวนการทำงาน คู่มือ กฎเกณฑ์ กติกา ข้อตกลง ตารางการทำงาน บันทึกจากการทำงาน

ความรู้เป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนเป็นอย่างยิ่ง หากพี่เลี้ยงขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อการให้บริการหรือการปฏิบัติงานที่จัดขึ้นสำหรับเด็ก ดังนั้น ในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงตามมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 พี่เลี้ยงต้องมีความรู้ความเข้าใจว่าตนเองมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไรตามมาตรฐานและการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบันมีความถูกต้องเหมาะสมตามที่มาตรฐานกำหนดหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำไปพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนต่อไป

2.3 ระดับความรู้

เบนจามิน บลูม และคณะ (Bloom et al., อ้างถึงใน วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2553) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (cognitive domain) ของคนว่าประกอบด้วยความรู้ตามระดับต่างๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของความรู้ในระดับที่สูงขึ้น ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึง ความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่ายๆ ที่เป็นอิสระแก่กันไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (comprehension) ในเรื่องใดๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย ที่มี

ความสัมพันธ์กัน รวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อยๆ หรือส่วนใหญ่ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสิน การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (characteristics of cognitive domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้การวิเคราะห์และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

การนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม การสัมมนา การศึกษาค้นคว้าหรือจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมไปใช้ในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยง ต้องมีการบูรณาการองค์ความรู้ที่ได้รับโดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ การสังเคราะห์อย่างรอบด้าน เพื่อให้พี่เลี้ยงมีความรู้ ความเข้าใจในความรู้ที่ได้รับนั้นอย่างแท้จริง รวมทั้งต้องสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดอบรมให้ความรู้ในด้านต่างๆ ตามที่สถานสงเคราะห์ได้กำหนดจัดขึ้นสำหรับพี่เลี้ยงด้วย

3. แนวคิดการพัฒนาบริการ

การปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนให้เป็นไปตามมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 จำเป็นที่จะต้องมีการนำแนวคิดการพัฒนาบริการเข้ามาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนา ระบบและบริการต่างๆ ของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนให้มีคุณภาพและนำไปสู่มาตรฐานในที่สุด ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำความเข้าใจกับความหมายของการพัฒนาและการบริการ ดังนี้

3.1 ความหมาย

3.1.1 ความหมายของการพัฒนา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2552) ให้ความหมายของการพัฒนาว่าหมายถึง การทำให้เจริญ

อรรถ อุตมไพจิตรกุล และคณะ (2552) ได้ให้ความหมายของการพัฒนา คือ การทำให้มั่นคง ทำให้ก้าวหน้า การพัฒนาประเทศก็ทำให้บ้านเมืองมั่นคงมีความเจริญ ความหมายของการพัฒนาประเทศนี้ก็เท่ากับตั้งใจที่จะทำให้ชีวิตของแต่ละคนมีความปลอดภัย มีความเจริญ มีความสุข

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้นหรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ถ้าเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ไม่ดี ก็ไม่เรียกว่าการพัฒนา การพัฒนามิได้หมายถึงการเพิ่มขึ้นของปริมาณสินค้าหรือรายได้ของประชาชนเท่านั้น แต่หมายรวมไปถึงการเพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มความสุขของประชาชนด้วย

กรมการศึกษานอกโรงเรียน, ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย (2552) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาว่า หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ต่างๆ ให้ดีขึ้น โดยมีเป้าประสงค์ที่ชัดเจน

กล่าวโดยสรุป การพัฒนา หมายถึง การปรับปรุง การเปลี่ยนแปลงกิจกรรม หรือการกระทำใดๆ ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น หรือเจริญขึ้น โดยมีเป้าประสงค์ที่ชัดเจน

3.1.2 ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2552) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็น กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้ให้บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการ อย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิด ประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขาย สินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

นาริรัตน์ รูปงาม (2542, น. 14) ให้ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรม หรือการปฏิบัติของผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้ให้บริการ

จินตนา บุญบงการ (2548, น. 40) ให้ความหมายของการบริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที

สุดา ธีรพัฒน์นันท์ (2549, น. 10) ให้ความหมายของการบริการ คือ การส่งมอบมูลค่าของสิ่งๆ หนึ่งที่เป็นนามธรรมที่มีคุณประโยชน์ให้แก่ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการจะรับรู้ทันทีถึงความพึงพอใจและสนองตอบความต้องการได้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่มีคุณประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะนำมาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ

จากความหมายของการพัฒนาและการบริการในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาบริการ หมายถึง การปรับปรุง ส่งเสริมกระบวนการหรือกิจกรรมในการให้บริการที่ก่อให้เกิดคุณประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการใช้บริการ

3.2 ลักษณะของการบริการ

ในสภาพสังคมปัจจุบันการบริการจัดว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล การให้บริการของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนหรือบุคลากรจำเป็นต้องมีการทำความเข้าใจในลักษณะของบริการที่จะให้บริการเสียก่อน เพราะบริการที่จะจัดขึ้นให้กับผู้ใช้นั้นจะส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการแก่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนต่อไปในอนาคตได้ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป บุคลากรจึงต้องคำนึงถึงลักษณะของการบริการ โดยเอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (2552); ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2552) และจิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, น. 14-15) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้หลายประการ ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการสรุปสาระสำคัญของบริการได้ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการจับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ เพราะบริการเกิดจากความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ผู้ให้บริการจัดขึ้น ผู้ใช้บริการจะใช้ประสบการณ์ ทักษะคิด ความคิดเห็นของตนเองในการเลือกใช้บริการนั้นๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริการแต่ละคนที่มีความต้องการและความชอบแตกต่างกันด้วย

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกออกจากกัน ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการ

3. บริการมีความแตกต่างไม่คงที่ ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ โดยขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละบุคคลว่ามีรูปแบบ วิธีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละคนอย่างไร รวมทั้งต้องพิจารณาจากช่วงเวลาและสภาพแวดล้อมขณะบริการด้วย

4. บริการไม่สามารถเก็บรักษาได้ บริการไม่สามารถกักตุน จัดเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า หากไม่มีการใช้บริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการก็จะเป็นการจذبบริการแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ และไม่ได้ก่อให้เกิดรายได้ใดๆ แก่องค์กรด้วย

5. ผู้ให้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างหรือทำลายงานบริการ ถ้าผู้ให้บริการมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ย่อมทำให้เกิดการบริการที่ดี สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้ ในทางกลับกันถ้าผู้ให้บริการขาดจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ย่อมส่งผลต่อการให้บริการที่ไม่ดี และส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่จะมีต่อองค์กรและผู้ให้บริการในด้านลบอีกด้วย ซึ่งการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการหรือองค์กรนั้น จะติดอยู่ในใจของผู้ใช้บริการตลอดไปและยากที่จะลบล้างความทรงจำที่ไม่ดีออกไปได้ แม้ว่าองค์กรหรือผู้ให้บริการจะได้มีการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงบริการแล้วก็ตาม

การจัดบริการใดๆ ให้กับเด็กซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนนั้น บุคลากรจำเป็นที่จะต้องตระหนักถึงผลตอบรับหรือความพึงพอใจในบริการที่เด็กได้รับมากที่สุด โดยการให้เด็กได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเลือกรูปแบบของบริการหรือกิจกรรมที่ต้องการ เพราะจะเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญว่าบริการที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนได้จัดให้แก่เด็กนั้น มาจากความต้องการหรือสอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของเด็กจริง หากบริการที่จัดให้แก่เด็กได้รับการตอบรับด้วยดีและเด็กได้รับการพัฒนาที่เป็นไปตามวัยแล้ว ย่อมหมายถึงองค์กรได้ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ในการให้บริการที่กำหนดไว้ และจะช่วยให้สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนได้รับการตอบรับจากสังคมมากยิ่งขึ้น ในทางกลับกันถ้าบริการที่จัดให้ไม่ตอบสนองกับความต้องการของเด็กหรือเป็นบริการที่ไม่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และเด็กซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนได้ เช่น เด็กมีพัฒนาการที่ไม่เป็นไปตามวัย เด็กไม่มีความสุขกับกิจกรรมหรือบริการที่ได้รับ เป็นต้น ซึ่งในการให้บริการของบุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจในหลักการของการให้บริการ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบกำหนดลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความรู้สึkfพึงพอใจในบริการหรือกิจกรรมที่จัดให้แก่เด็กได้

3.3 หลักการในการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2552); และ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, น. 173-175) ได้กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการขององค์กร โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ ในการรับบริการและความพึงพอใจในการทำงานบริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และอื่นๆ ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์กรจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการร่วมกัน และผู้ให้บริการต้องมองจากมุมมองของผู้ใช้บริการ อย่างมองจากมุมมองของผู้ให้บริการโดยเด็ดขาด

2. ความคาดหวัง เป็นไปในสองแนวทางทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์กรสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องพึงระลึกอยู่เสมอว่าผู้ใช้บริการจะจำประสบการณ์ที่ไม่ดีได้เสมอ และจำได้นานกว่าประสบการณ์ที่ดี รวมทั้งบอกต่อแก่คนจำนวนมากถึงประสบการณ์ที่ไม่ดีจากการได้รับบริการที่ไม่ประทับใจ

3. ความพร้อม เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้บริการที่จัดให้ต้องมีความรวดเร็ว ผู้ใช้บริการไม่ต้องออกแรงมาก โดยหน้าที่ของการออกแรงเป็นของผู้ให้บริการ

4. ความมีคุณค่า เป็นคุณค่าที่ผู้ใช้บริการประเมินได้จากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้นและต้องคำนึงว่าผู้ใช้บริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด หากผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดีย่อมนำมาซึ่งรายได้สู่องค์กรและผู้ให้บริการ

5. ความสนใจ เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีเมตตาจิตและการสร้างความประทับใจจากตัวผู้ให้บริการและสถานที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างจริงใจ มีอัธยาศัยและเป็นมิตร

7. ความมีประสิทธิภาพ กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกัน เพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

8. ช่วยการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามหรือขอความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการมากที่สุด แต่ให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเอง

9. สร้างความทรงจำที่จะทำให้ผู้ใช้บริการอยากกลับมาใช้บริการอีก โดยการมีสิ่งพิเศษ อาจอยู่ในรูปสิ่งของหรือการบริการพิเศษที่ไม่เหมือนกับคู่แข่ง ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

บุคลากรและสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนจำเป็นที่จะต้องยึดหลักในการให้บริการ ดังกล่าว นับตั้งแต่การให้บริการอย่างเป็นมิตร โดยการสร้างความประทับใจ ความรู้สึกไว้วางใจ เชื่อใจให้แก่เด็กกลุ่มเป้าหมายก่อนเป็นอันดับแรก รวมทั้งบุคลากรต้องให้คุณค่าและความสำคัญ ต่อบริการที่จัดให้แก่เด็ก ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นแก่เด็ก การให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐานจะยิ่งส่งผลให้บริการที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนจัดขึ้นสามารถพัฒนา ส่งเสริม และสนองตอบต่อความต้องการตามช่วงวัยต่างๆ ของเด็กได้อย่างเหมาะสม แต่บริการ ใดๆ ก็ตามที่จัดขึ้นแล้วไม่ตอบสนองกับความต้องการของเด็กหรือเป็นบริการที่ไม่มีคุณภาพ มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น จะส่งผลต่อความรู้สึกของเด็ก ทำให้เด็กเกิดความไม่ไว้วางใจ หวาดกลัว ระวังตัวบุคลากรและจะส่งผลกระทบต่อการสร้างความไว้วางใจแก่ผู้อื่นเมื่อเด็กกลับไปอยู่ใน สังคมได้ อีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนด้วย สถานสงเคราะห์เด็กอ่อน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนอง ความต้องการแก่ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างหลายหลายกัน และเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึก มั่นใจ ความเชื่อใจในบริการที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนได้จัดขึ้นแก่เด็กที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้ง เพื่อแสดงให้เห็นหน่วยงานอื่นๆ ที่ให้บริการในลักษณะเดียวกันได้เห็นถึงศักยภาพของบุคลากรและ สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนในการพัฒนารูปแบบ วิธีการให้การให้บริการที่มีคุณภาพและได้ มาตรฐานด้วย

3.4 แนวทางในการพัฒนาบริการ

ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากบุคลากรของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน ถือว่าเป็น ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน การให้บริการแก่เด็กซึ่งเป็น เยาวชนที่มีความสำคัญต่อการร่วมพัฒนาสังคมและประเทศชาติในอนาคตนั้น สถานสงเคราะห์

เด็กอ่อนจำเป็นที่จะต้องมีการจัดบริการต่างๆ ที่มีความเหมาะสม มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของเด็กและครอบครัวได้ แม้ว่าบริการที่จัดขึ้นในปัจจุบันมีจำนวนมากและหลากหลาย แต่มีความแตกต่างในรายละเอียดของกิจกรรมและบริการที่จัดขึ้นของแต่ละสถานสงเคราะห์ การพัฒนารูปแบบ และวิธีการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการกำหนดไว้ จึงนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนทุกแห่งพึงนำมาปฏิบัติและใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการที่ได้มาตรฐานสากลในที่สุด ซึ่งธนากร เกียรติบรรลือ (<http://library.kmitnb.ac.th>, อ้างถึงใน สุดา ธีรพัฒน์นันท์, 2549) ได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาการบริการซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ในการให้บริการ มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและวางแผนกลยุทธ์ด้านการให้บริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะตัวในการให้บริการขององค์กร โดยผู้บริหารระดับต่างๆ หรือแผนกต่างๆ ต้องมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ขององค์กรและนำเสนอแผนงานให้องค์กรทราบ มีการมอบหมายงาน การแถลงเป้าหมาย การประชุมชี้แจงแก่บุคลากรและผู้บริหารระดับสูงเพื่อการบริการที่เป็นเลิศอย่างสม่ำเสมอ มีโครงการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในแผนกประจำปี มีการกำหนดคำขวัญประจำองค์กร

2. มีการศึกษาหาความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์การให้บริการของบุคลากรทุกระดับ บุคลากรเรียนรู้การกำหนดนโยบาย และการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร วิธีการวัดคุณภาพบริการ และเทคนิคต่างๆ ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ มีการแถลงหรือชี้แจงแก่บุคลากรทุกคน และทุกคนเรียนรู้วิธีการให้บริการที่ดีที่สุด และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา

3. ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบระบบการบริหารงาน ที่สอดคล้องกับนโยบายด้านบริการและเชื้อให้แผนกลยุทธ์ด้านการบริการที่กำหนดไว้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการวัดคุณภาพการบริการ มีระบบกลไกการสอบข้อมูลย้อนกลับ การวิเคราะห์ระบบการให้บริการในแต่ละวงจรบริการ โดยใช้หลักความถูกต้อง รวดเร็ว ความมีมาตรฐานด้านความพอใจ ความสุภาพอ่อนน้อม ความสามารถของบุคลากร ราคา ชื้อเสี่ยง ภาพลักษณ์ขององค์กร การบริการตรงความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในทุกจุดที่ให้บริการ มีการวางแผนหน่วยบริการให้ไหลได้คล่องตามลำดับ ไม่วุ่นวายทำงานให้่ง่าย บุคลากรและผู้ให้บริการเข้าใจ จัดทำเอกสาร หนังสือการบริการที่เหมาะสมกับหน่วยงานและแต่ละหน้าที่ โดยใช้ภาษาในการเขียนที่อ่านง่าย เข้าใจง่าย เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานให้บริการ

4. มีโครงการสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดี การพัฒนาความสามารถในการให้บริการ การอบรม สัมมนาทักษะต่างๆ เช่น การฝึกอบรมให้รู้จักและใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดียิ่งขึ้น การอบรมทักษะทางภาษาอังกฤษเพื่อรองรับผู้ให้บริการต่างประเทศ หรือการอ่านเอกสารภาษาต่างๆ ได้มากขึ้น เป็นต้น ทักษะความรู้ด้านการบริการในองค์กร ที่น่าทำเป็นแบบอย่าง ผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้วิธีการจัดทำรายงาน การค้นหาจุดอ่อนในด้าน การบริการของตนและสามารถวางแผนปรับปรุงงานบริการได้ จัดบรรยายพิเศษด้านประสิทธิภาพ การบริการ จัดนิทรรศการส่งเสริมงานบริการ จัดประกวดคำขวัญการบริการที่ดี จัดการประกวด และให้รางวัล เช่น ให้รางวัลแก่บุคลากรที่ได้รับคัดเลือกกว่าเป็นผู้ให้บริการดีเลิศ

5. การปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน ที่เอื้อต่อการให้บริการ การปรับปรุงอาคาร สถานที่ ให้สวยงาม สะดวกสบาย เพื่อผู้ให้บริการที่มาติดต่อ จัดทำมาตรฐานเอกลักษณ์ของ หน่วยงานมีป้ายชื่อบุคลากร วรรณะด้านความสะอาดเรียบร้อย ทั้งที่ทำงาน ห้องน้ำ สภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอก สถานที่ทำงาน

6. การยกระดับมาตรฐานงานบริการ โดยเสริมเครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยี เครื่องจักร การให้ระบบข้อมูลทางการบริการยุคใหม่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยด้านข้อมูลและให้บริการ ปรับปรุงพัฒนาระบบสื่อสารที่ทันสมัย ใช้ระบบสำนักงาน อัตโนมัติ เพื่อให้คุณภาพบริการดีขึ้น เพิ่มระบบให้ผู้รับบริการเข้าใช้บริการได้ทันที และลด ความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของบุคคล

7. การลดต้นทุนในการให้บริการขององค์กร เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ในขั้นตอนต่างๆ การให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิต การวิเคราะห์การสูญเสียและ ปรับปรุงหรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้น้อยลง

8. วรรณะ สร้าง ปลูกฝัง วัฒนธรรมในการบริการขององค์กร กำหนดไว้ในหน้าที่ของ ทุกหน่วยงานว่างานสำคัญ คือ การให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ปลูกฝังคำขวัญ การอบรม หรือ แผ่นป้ายให้พนักงานทุกคนตระหนักในขณะปฏิบัติงานว่า “การบริการคืองานของพนักงาน ทุกคน” “ยิ้มเสมอเมื่อให้บริการ” “ความพึงพอใจคือหัวใจการให้บริการ”

9. ตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินโครงการ ปรับปรุงงานบริการ คณะทำงานทำแผน กลยุทธ์ด้านบริการ คณะทำงานสร้างเอกลักษณ์และเสริมภาพลักษณ์องค์กร คณะทำงาน ตรวจสอบมาตรฐานการบริการ คณะกรรมการประกวดโครงการบริการดีเด่น คณะกรรมการ คัดเลือกพนักงานให้บริการดีเด่น

10. การให้บริการต้องเป็นไปแบบครบวงจรและมีบริการหลายๆ อย่างในจุดเดียว จะเป็นการพัฒนาการบริการในเชิงรุก โดยยึดการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการบริการคุณภาพอ่อนน้อมของผู้ปฏิบัติงาน ความเสมอภาคและเป็นธรรม สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ นั้นหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการ โดยไม่ต้องกลับมาติดต่อบ่อยครั้ง นอกจากนั้นต้องเป็นธรรมและตรวจสอบได้

11. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา จัดแผนประชาสัมพันธ์ แนะนำผู้ใช้บริการเรื่องขั้นตอน วิธีการเขียนคำขอ ช่วยจัดขั้นตอนเอกสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้บริการได้อย่างมั่นใจ สะดวกไม่เสียเวลา จัดทำกิจกรรมกลุ่มย่อย ควบคุมปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้รางวัลแก่กลุ่มที่เสนอการปรับปรุงที่ดี ออกแบบและจัดผังการให้บริการผู้ใช้บริการใหม่ ทำให้สะดวกสบายขึ้น

การพัฒนาบริการนับว่าเป็นเรื่องจำเป็นที่บุคลากรทุกคนในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน ต้องมีส่วนร่วมในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงด้วยกัน เพื่อให้สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนสามารถสร้างบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มเป้าหมายซึ่งคือเด็กมากที่สุด อีกทั้งยังทำให้เด็กเกิดความรู้สึกมีความสุขในใช้บริการของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน ในครั้งต่อไป สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนจำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ที่จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่เด็กร่วมกัน โดยที่การปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามมาตรฐานในการเลี้ยงดูเด็กตามที่รัฐกำหนด บริการที่จัดให้แก่เด็กต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมากที่สุดที่มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการพัฒนาระบบบริการที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนจัดขึ้น มีการปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการเป็นผู้ให้บริการ นอกจากนี้บริการที่จัดขึ้นมานั้นต้องมีลักษณะของการให้บริการที่ครบวงจร สามารถให้การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาให้กับเด็กได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ โดยเฉพาะในการให้บริการของกลุ่มพี่เลี้ยงเด็ก ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับเด็กมากที่สุด การปฏิบัติงานด้านการเลี้ยงดูเด็กของพี่เลี้ยงเด็กจัดว่าเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อการกำหนดแนวทางการดำเนินชีวิตให้กับเด็ก พี่เลี้ยงเด็กจึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาการให้บริการด้านการเลี้ยงดูเด็กแต่ละคนให้มีความเหมาะสมตามวัย อีกทั้งต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ของตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้นด้วย ทั้งนี้หากพี่เลี้ยงให้การอบรมเลี้ยงดูเด็กด้วยความรัก ความอบอุ่นและมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีแล้ว ย่อมส่งผลให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างมีคุณภาพในที่สุด

4. แนวคิดการอบรมเลี้ยงดูเด็ก

การอบรมเลี้ยงดูเด็กเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการพัฒนาเด็กให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะสมวัย มีพัฒนาการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจและสติปัญญา เป็นไปตามวัย ซึ่งจุดมุ่งหมายหลักในการอบรมเลี้ยงดูเด็กนั้น เพื่อต้องการให้เด็กเติบโตมาเป็นบุคคลที่มีสุขภาพแข็งแรง จิตใจแจ่มใส มีการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพ มีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น เคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม และสามารถดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งนี้รูปแบบและวิธีการในการอบรมเลี้ยงดูเด็กของแต่ละครอบครัวที่มีความแตกต่างกันไปนั้น ล้วนมีความสำคัญต่อพฤติกรรม พัฒนาการ และวุฒิภาวะของเด็กแตกต่างกันไปด้วย

4.1 ความหมายของการอบรมเลี้ยงดูเด็ก

สุนน อมรวิวัฒน์ และคณะ (2534, น. 19) กล่าวถึงการอบรมเลี้ยงดูเด็กว่าเป็นลักษณะวิธีการต่างๆ ที่ผู้เลี้ยงดูเด็กใช้ในการเลี้ยงดูเด็ก ดูแลเด็ก อบรมสั่งสอนเด็กและการปฏิสัมพันธ์เด็ก รวมทั้งการปฏิบัติตัวของผู้เลี้ยงดูเด็ก ความคิดเห็นของผู้ใหญ่เกี่ยวกับเด็ก ตลอดจนหนังสือ กิจกรรมและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เด็กมีปฏิสัมพันธ์ด้วย

ศิริกุล อิศรานุรักษ์ และ ปราณี สุทธิสุคนธ์ (2550, น. 106) ได้ให้ความหมายของการอบรมเลี้ยงดู หมายถึง การตอบสนองความต้องการของเด็กทั้งกายและใจ การมีปฏิสัมพันธ์กับเด็ก การถ่ายทอดวัฒนธรรม ทักษะคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความรู้ และความหวังของสังคม ตลอดจนการส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาที่ดีอย่างรอบด้าน คือ กาย ใจ สังคม และปัญญา

สมคิด อิศระวัฒน์ (2541, น. 21) ให้ความหมายของการอบรมเลี้ยงดูเด็ก คือ กระบวนการในการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล เป็นเรื่องของการถ่ายทอดความคิด ความเชื่อและวิธีการปฏิบัติของแต่ละครอบครัว การอบรมเลี้ยงดูจัดเป็นสิ่งแวดล้อมประการหนึ่งซึ่งแต่ละบุคคลได้เรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมของเขา จากกระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรม การที่บุคคลได้รับการเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน จึงทำให้บุคคลในสังคมมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป การอบรมเลี้ยงดูเด็ก หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรม ทักษะคติ ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้ ความหวังของสังคมจากครอบครัวไปสู่เด็ก ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว เพื่อตอบสนองกับความต้องการและส่งเสริมพัฒนาการของเด็กให้เป็นไปตามวัย

4.2 รูปแบบของการอบรมเลี้ยงดูเด็ก

การอบรมเลี้ยงดูเด็กของแต่ละครอบครัวหรือแต่ละบุคคล ย่อมมีรูปแบบในการอบรมเลี้ยงดูเด็กที่แตกต่างกันออกไป โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ของแต่ละครอบครัว เช่น ครอบครัวเคยได้รับการอบรมเลี้ยงดูมาในรูปแบบใด ครอบครัวมีความรู้ความเข้าใจอย่างไรในการอบรมเลี้ยงดูเด็ก วัฒนธรรมของสังคมที่ครอบครัวอาศัยอยู่เป็นอย่างไร ครอบครัวให้อิสระหรือปล่อยปละละเลยเด็ก เป็นต้น โดยรูปแบบในการอบรมเลี้ยงดูเด็กมีอยู่ด้วยกันหลายรูปแบบและแต่ละรูปแบบจะส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของเด็กแตกต่างกันออกไปด้วย

สุมน อมรวิวัฒน์ และคณะ (2534, น. 377-393) ได้ทำการศึกษาเชิงมนุษยวิทยา เกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูเด็กตามวิถีชีวิตไทย และสามารถสรุปรูปแบบของการอบรมเลี้ยงดูเด็กตามวิถีชีวิตไทยไว้ 10 รูปแบบ คือ

1. การให้อิสระเชิงควบคุม เป็นการให้อิสระแก่เด็กในการคิด การตัดสินใจเลือกกระทำกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวกับตนเอง เช่น การช่วยเหลือตนเองในการรับประทานอาหาร การแต่งกาย การเข้าห้องน้ำ การเล่น เป็นต้น แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ในสายตาของผู้ใหญ่หรือมีการควบคุมดูแลอยู่ห่างๆ เพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับเด็ก

2. การควบคุมเชิงละเลย เป็นการอบรมเลี้ยงดูที่ผู้ใหญ่จะคอยควบคุมเด็ก แต่ไม่ได้ทำการควบคุมเด็กตลอดกระบวนการ มีการปล่อยปละละเลยเด็ก ถ้าพฤติกรรมใดที่ห้ามเด็กไม่ให้กระทำแล้ว เด็กนิ่งเฉยหรือยังกระทำอยู่ ผู้ใหญ่ก็จะปล่อยให้เด็กทำต่อไป ทั้งนี้การควบคุมไม่คงเส้นคงวาขึ้นอยู่กับอารมณ์ของผู้ใหญ่

3. การยอมรับแบบไม่แสดงออกอย่างชัดเจนทางพฤติกรรม การแสดงออกของผู้ใหญ่จะเปลี่ยนแปลงไปโดยเมื่อเด็กยังเล็ก ผู้ใหญ่จะแสดงออกโดยการโอบ กอด หอมหรือสัมผัสเด็กเพื่อแสดงความรักและการยอมรับ แต่เมื่อเด็กโตขึ้นการสัมผัสทางกายจะน้อยลง การแสดงความรัก การยอมรับจะเปลี่ยนจากการสัมผัสทางกายมาเป็นการแสดงออกโดยการพูดจาและการกระทำและมักจะเป็นคำพูดที่มีความหมายตรงข้ามกับความหมายที่จะสื่อถึงเด็ก เมื่อเด็กมีพฤติกรรมที่น่าพึงพอใจผู้ใหญ่มักแสดงออกด้วยความนิ่งเฉย ไม่ชมเชยเด็ก แต่เป็นการแสดงออกว่ายอมรับเด็ก หากเด็กกระทำผิดผู้ใหญ่จะดุ ด่า ตำหนิหรือสั่งสอนเด็ก

4. การเป็นแบบอย่าง เด็กเรียนรู้จากการเลียนแบบของผู้ที่อยู่ใกล้ชิดเด็ก พฤติกรรมที่ผู้ใหญ่แสดงออกมาให้เด็กเห็นนั้นมีความสำคัญต่อการกำหนดรูปแบบพฤติกรรมในชีวิตประจำวันของเด็กอย่างยิ่ง เพราะการเรียนรู้จากต้นแบบเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ตรง

ให้แก่เด็ก เป็นการเรียนรู้อย่างธรรมชาติ ไม่มีแบบแผน ซึ่งพฤติกรรมของผู้ใหญ่มีทั้งด้านบวก ด้านลบ และพฤติกรรมที่ไม่สามารถตัดสินได้ว่าเด็กควรจะปฏิบัติตามหรือไม่

5. การให้เด็กสัมผัสกับสภาพแวดล้อมและร่วมสถานการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้ตามธรรมชาติ จากบุคคล สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ จิตวิญญาณ วัตถุ และสื่อต่างๆ โดยได้สัมผัสประสบการณ์จากเหตุการณ์ต่างๆ ได้แก่ การสนองความต้องการของร่างกาย เช่น การรับประทานอาหาร การขับถ่าย ฯลฯ การสังเกตและเรียนรู้บทบาทของตนเองในครอบครัว โดยเรียนรู้จากความสัมพันธ์ของผู้ใหญ่ เรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือต่างๆ ภายในบ้าน โดยมีลักษณะการเรียนรู้แบบค่อยเป็นค่อยไป การเรียนรู้จากการเล่นและจากเพื่อน รวมทั้งการเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น การช่วยเหลืองานพ่อแม่ การซื้อของ การได้รับอันตรายจากอุบัติเหตุต่างๆ เป็นต้น การเรียนรู้ของเด็กเป็นไปตามธรรมชาติ ไม่มีแบบแผน และขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ใกล้ชิดของผู้ใหญ่

6. การใช้พฤติกรรมทางวาจาอย่างมากและแสดงเหตุผลน้อย โดยการบอก การสั่ง การห้าม การตักเตือน การหลอก การขู่ การเสริมแรง การปลอบโยน และการดุด่าเด็ก วิธีการพูดของผู้ใหญ่มีการชี้แจงเหตุผลน้อย และส่วนใหญ่เด็กมีการตอบสนองด้วยวิธีการนิ่งเฉย หรือหลีกเลี่ยงให้ห่าง

7. การใช้อำนาจในการอบรมเลี้ยงดู ผู้ใหญ่จะใช้อำนาจทั้งทางวาจาและท่าทาง เช่น การสั่งให้เด็กทำงานในขณะที่เด็กไม่พร้อม เมื่อผู้ใหญ่สั่ง เด็กต้องทำทันที เมื่อเด็กทำสิ่งใดที่ผู้ใหญ่ไม่พอใจ จะถูกดุด่า หรือลงโทษด้วยการตีหรือลงโทษด้วยวิธีต่างๆ การใช้อำนาจของผู้ใหญ่ขึ้นอยู่กับอารมณ์ เวลา และอายุของเด็กด้วย ถ้าอารมณ์ไม่ดีจะใช้อำนาจมากกว่าเวลาอารมณ์ดี เด็กที่มีอายุน้อยจะได้รับโทษน้อยกว่าและรุนแรงน้อยกว่าเด็กโต

8. การไม่คงเส้นคงวา ผู้ใหญ่แสดงพฤติกรรมทั้งทางวาจาและการกระทำไม่คงเส้นคงวา ขึ้นอยู่กับอารมณ์ของผู้ใหญ่ ถ้าอารมณ์ดีจะแสดงออกอย่างหนึ่ง แต่ถ้าอารมณ์ไม่ดีก็จะแสดงออกอีกอย่างหนึ่ง

9. การมีผู้ดูแลเด็กหลายคน ส่งผลให้เด็กถูกอบรมเลี้ยงดูในลักษณะที่มีความหลากหลายและได้เกิดการเรียนรู้จากบุคคลที่เข้ามามีส่วนในการเลี้ยงดูเด็ก

10. พ่อแม่ตอบสนองความต้องการของเด็กเปลี่ยนแปลงไปตามวัย วุฒิภาวะ และเพศของเด็ก เช่น เมื่อยังเด็กพ่อแม่จะแสดงออกซึ่งความรักด้วยการสัมผัสร่างกายเด็ก แต่เมื่อเด็กโตขึ้นพ่อแม่จะแสดงออกด้วยความรัก ความห่วงใยทางวาจามากขึ้น ในการลงโทษเมื่อเด็กโตขึ้น

จะถูกลงโทษทางกายมากกว่าขณะเป็นเด็ก และการเป็นเพศชายหรือเพศหญิงพ่อแม่จะมีวิธีการอบรมสั่งสอนแตกต่างกัน

ในขณะที่นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์ และคณะ (2546, น. 13); ศิริกุล อิศรานุรักษ์ และปราณี สุทธิสุนทร (2550, น. 109-110) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการอบรมเลี้ยงดูเด็ก ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. Permissive style หรือ Permissive type คือ การเลี้ยงดูแบบรักตามใจ เป็นรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูเด็กที่ครอบครัวให้ความรัก ความอบอุ่น การดูแลใกล้ชิดอย่างมาก แต่ครอบครัวขาดการควบคุมดูแลพฤติกรรมเด็ก ขาดการติดต่อสื่อสาร และขาดการสร้างวุฒิภาวะที่เหมาะสมให้แก่เด็ก เด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูในรูปแบบนี้จะขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์ ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ยาก ขาดความรับผิดชอบในตนเอง และพึ่งพาตนเองได้น้อย

2. Authoritarian Style หรือ Authoritarian Type คือ การเลี้ยงดูแบบเผด็จการ เป็นรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูเด็กที่ครอบครัวมีการควบคุมพฤติกรรมของเด็กในระดับสูง พ่อแม่จะมีอำนาจสิทธิขาดทุกอย่างในบ้าน เป็นผู้สร้างกฎเกณฑ์ การตัดสินใจ มีการคาดหวังในตัวเด็กมาก แต่การยอมรับเด็ก เด็กจะถูกปิดกั้นความคิดเห็น การแสดงความใกล้ชิดและการติดต่อสื่อสารกับเด็กอยู่ในระดับต่ำ ทำให้เกิดช่องว่างภายในครอบครัว เด็กจึงขาดทักษะทางสังคม ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ยาก มีความรู้สึกในว่าตนเองมีคุณค่าน้อย ไม่มั่นใจในตนเอง ไม่กล้าคิด ไม่กล้าตัดสินใจ เกิดความรู้สึกว่าเหว ขาดความอบอุ่น ถูกชักจูงได้ง่าย บางคนมีปัญหาทางพฤติกรรม เช่น ก้าวร้าว หรือปัญหาทางการเรียน

3. Authoritative Style หรือ Authoritative Type คือ การเลี้ยงดูแบบมีเหตุผลเชิงสร้างสรรค์ เป็นรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูเด็กที่มีความเหมาะสมในการอบรมเลี้ยงดูเด็กของครอบครัว เนื่องจากครอบครัวสามารถทำหน้าที่ในการให้ความรัก ความอบอุ่น การดูแลเด็กได้อย่างใกล้ชิด ให้การอบรมสั่งสอน สอดส่องดูแลพฤติกรรมของเด็กให้เป็นไปอย่างเหมาะสม สามารถตอบสนองต่อความต้องการต่อการพัฒนาการตามช่วงวัยของเด็กได้ เปิดโอกาสให้เด็กมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ พ่อแม่ร่วมมือร่วมใจในการอบรมเลี้ยงดูเด็กด้วยกัน โดยมีพ่อแม่เป็นต้นแบบในการดำเนินชีวิต ครอบครัวมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างสร้างสรรค์ เด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูในรูปแบบนี้จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถพึ่งพาตนเองได้ มีความรู้สึกว่ามีคุณค่า รู้สึกปลอดภัย กล้าแสดงออก กล้าเผชิญกับความจริง มีความรับผิดชอบ เสียสละ รู้จักให้อภัยผู้อื่น มีความสำคัญต่อผู้อื่น เคารพเชื่อฟังบุคคลใน

ครอบครัว สนใจเรียน เป็นต้น การอบรมเลี้ยงดูในรูปแบบนี้จะพัฒนาให้เด็กเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์เหมาะสม

4. Neglecting type คือ การเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลยหรือให้เสรีภาพสุดขีด เป็นรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูเด็กของครอบครัวที่ส่งผลเชิงลบต่อพัฒนาการของเด็กมากที่สุด การอบรมเลี้ยงดูในรูปแบบนี้พ่อแม่จะไม่ค่อยมีเวลาให้กับเด็ก ความสัมพันธ์ในครอบครัวห่างเหิน เด็กขาดการอบรมขัดเกลา ถ้าอยู่ในครอบครัวที่มีฐานะดีจะได้รับการเลี้ยงดูโดยใช้เงินหรือวัตถุเป็นหลักแทนการให้ความรัก การเอาใจใส่ ส่งผลให้เด็กขาดความอบอุ่น มีวุฒิภาว่น้อย ขาดทักษะทางสังคม ขาดความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น ขาดความรักหรือการให้อภัยผู้อื่น ไม่มีเพื่อน บางคนจะรักและหลงตนเอง มีกลไกในการป้องกันตนเองสูง เด็กมักมีพฤติกรรมต่อต้านสังคมและล้มเหลวในการเรียน

รูปแบบการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวหรือพี่เลี้ยงเด็กนับว่ามีความสำคัญต่อการกำหนดพฤติกรรมและสภาพอารมณ์ จิตใจของเด็กเป็นอย่างมาก การอบรมเลี้ยงดูเด็กในรูปแบบที่แตกต่างกันย่อมส่งผลให้เด็กแต่ละคนมีความแตกต่างกันด้วย โดยเด็กที่ถูกอบรมเลี้ยงดูในรูปแบบของการให้อิสระทางความคิดหรือการเลี้ยงดูแบบมีเหตุผลหรือการเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย จะส่งผลให้เด็กมีความคิดสร้างสรรค์ การแสดงออก มีความมั่นใจในตนเอง มีความรับผิดชอบต่องานและสังคม สามารถพึ่งตนเองได้ และปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี ในขณะที่การอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลย แบบเผด็จการ แบบตามใจ หรือแบบให้เสรีภาพสุดขีด จะส่งผลให้เด็กไม่มีความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้าแสดงออก พึ่งตนเองได้น้อย ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ยาก ขาดทักษะทางสังคม และอาจถูกชักนำให้มีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้ง่าย ทั้งนี้ในการอบรมเลี้ยงดูเด็กของพี่เลี้ยงเด็กที่ดีที่สุด ควรมีการนำรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูเด็กในรูปแบบต่างๆ มาปรับประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม และเด็กมากกว่าการนำเอารูปแบบการอบรมเลี้ยงดูเด็กแบบใดแบบหนึ่งมากำหนดเป็นเกณฑ์ในการอบรมเลี้ยงดูเด็กอย่างถาวร

4.3 วิธีการอบรมเลี้ยงดูเด็ก

ในการอบรมเลี้ยงดูเด็กของครอบครัวจะมีวิธีการอบรมเลี้ยงดูเด็กที่มีความแตกต่างกันไปตามรูปแบบของการอบรมเลี้ยงดูเด็กของแต่ละครอบครัวและตามสภาพพื้นฐานของครอบครัว วิธีการอบรมเลี้ยงดูเด็กมีหลายลักษณะนับตั้งแต่ขั้นแรกคือ การสร้างความรัก ความผูกพันแก่เด็ก การให้รางวัล การควบคุมพฤติกรรมทั้งด้านบวกและด้านลบของเด็ก วิธีการ

อบรมเลี้ยงดูที่ครอบครัวเลือกมาใช้ในการอบรมเลี้ยงดูเด็กนั้นจะเป็นการพัฒนาทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ให้แก่เด็กได้เรียนรู้และนำไปเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตด้วย

การอบรมเลี้ยงดูเด็กให้มีพฤติกรรมและพัฒนาการที่พึงประสงค์มีอยู่หลายวิธีการด้วยกัน โดยผู้เลี้ยงดูเด็กจะเลือกใช้วิธีการใดที่มีความเหมาะสมในการอบรมเลี้ยงดูเด็กนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสถานการณ์ ประสบการณ์ของผู้เลี้ยงดู สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็ก และพัฒนาการของเด็กแต่ละคน ซึ่งกรรณิการ์ วิจิตรสุนทร และ ดารณี สายะวัน (2529, น. 25-31); ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจอมมะณี (2552); และ จันทิศา พุกษานานนท์ (2552) ได้กล่าวถึงวิธีการอบรมเลี้ยงดูเด็กไว้ดังนี้

1. การสร้างความผูกพันรักใคร่ และการให้กำลังใจเมื่อเด็กทำสิ่งดี ๆ วิธีการนี้เป็นพื้นฐานสำคัญในการอบรมเลี้ยงดูเด็ก ผู้เลี้ยงดูเด็กต้องสร้างความผูกพันรักใคร่ต่อเด็กตั้งแต่วัยแรกเกิด ผ่านการสัมผัส การโอบกอด การอุ้มอย่างทะนุถนอม การดูแลความสุขสบายต่างๆ การพูดคุยกับเด็กด้วยเสียงที่นุ่มนวล การดูแลเอาใจใส่เด็ก การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานตามวัยของเด็ก การกล่าวคำชมเชยเด็กแม้จะเป็นเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ก็ตาม ซึ่งจะช่วยให้เด็กเกิดความรู้สึกผูกพันรักใคร่ต่อผู้เลี้ยงดู เกิดพลังและกำลังใจที่จะกระทำความดี เกิดความเชื่อมั่นและมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในชีวิต และเกิดการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้เลี้ยงดู ทั้งนี้ผู้เลี้ยงดูต้องมีเวลาให้กับเด็กอย่างสม่ำเสมอด้วย

2. การให้รางวัลและคำชมเชย เป็นวิธีที่ใช้ได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเด็กได้แสดงพฤติกรรมที่พึงปรารถนา จะมีการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนจากผู้เลี้ยงดู ในลักษณะของการให้ความรัก ความสนใจ คำชมเชย ซึ่งจะทำให้การกระทำนั้นๆ เกิดขึ้นอีก แต่ถ้าเด็กแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาที่ไม่เป็นอันตรายต่อเด็ก ผู้อื่น หรือทรัพย์สิน ผู้เลี้ยงดูไม่ควรให้ความสนใจเพราะจะเป็นการกระตุ้นให้เด็กแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์นั้นอีก เพื่อเป็นการเรียกร้องความสนใจ

3. ผู้เลี้ยงดูต้องเป็นผู้มีศีลธรรมและทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เด็ก เนื่องจากเด็กมักเลียนแบบพฤติกรรมจากบุคคลที่ใกล้ชิดเด็ก ถ้าผู้เลี้ยงดูต้องการให้เด็กแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่พึงประสงค์แล้ว ผู้เลี้ยงดูเด็กก็ต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้วย เช่น เวลาที่คุณพูดกับผู้อื่น คุณควรใช้คำพูด และกริยาท่าทางที่สุ่มเยือกเย็น ไม่แสดงอารมณ์โกรธ หรือก้าวร้าวกับผู้อื่นต่อหน้าเด็กๆ ควรมีคำพูดที่แสดงมารยาทที่ดีและการแสดงน้ำใจกับคนอื่นๆ ให้เด็กได้เห็นอยู่เสมอๆ เพราะเด็กมักจะเก่งในการสังเกตพฤติกรรมของคนรอบข้างและจะเรียนรู้ได้เร็ว เด็กมักจะทำตามแบบอย่างที่เขาเห็นมากกว่าที่จะทำตามคำสั่ง ทั้งนี้ผู้เลี้ยงดูต้องให้ความสนใจกับเรื่องต่างๆ

ในโทรทัศน์ หรือเกมคอมพิวเตอร์ที่เด็กเล่นด้วย เพราะสื่อเหล่านี้ก็สามารถเป็นตัวช่วยในการสอน พฤติกรรมที่ไม่ดีแก่เด็กๆ ได้

4. การสร้างกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนและควบคุมสิ่งแวดล้อมรอบตัวเด็กโดยมีความเหมาะสมกับอายุของเด็กในแต่ละวัย โดยผู้เลี้ยงดูจะต้องจัดสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิด พฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น การจัดให้เล่นเกมเพื่อเด็กจะได้รู้จักกฎเกณฑ์ เรียนรู้การรู้แพ้รู้ชนะ รู้ภัย การจัดหาหนังสือที่มีประโยชน์อ่านให้เด็กฟัง เพื่อให้เกิดนิสัยรักการอ่าน การสอนให้เด็ก รู้จักเก็บสิ่งของเข้าที่เพื่อเป็นการฝึกระเบียบวินัยให้กับเด็ก ฯลฯ ทั้งนี้ต้องทำให้เด็กเข้าใจถึงผลที่จะ เกิดขึ้นหากเด็กไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และกฎเกณฑ์นี้ควรใช้กับทุกคนในครอบครัว

5. วิธีการตอบสนองกลับ เป็นการเปิดโอกาสให้เด็กได้พูดเพื่อแสดงความรู้สึกของตน ออกมาทั้งทางบวกและทางลบ โดยมองปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กว่าอาจเกิดจากการที่เด็กมีความคิด หรือความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องทำให้ตัดสินใจกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ออกไป เมื่อเด็กมีปัญหาผู้เลี้ยงดู เด็กควรรับฟังเด็กว่ากำลังพูดอะไร พยายามมองหาช่องว่างทางความคิดหรือการตัดสินใจของเด็ก เมื่อเด็กพูดจบผู้เลี้ยงดูเด็กต้องสะท้อนความรู้สึกที่เด็กได้แสดงออกกลับไปด้วยคำพูดของผู้เลี้ยงดู เด็กที่อ่อนโยน นุ่มนวล และหาทางทำความเข้าใจที่ถูกต้องกับเด็ก ซึ่งจะทำให้เด็กรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับและมีคุณค่า อันจะส่งผลให้ผู้เลี้ยงดูเด็กและเด็กเข้าใจได้ตรงกัน เกิดความรู้สึก เคารพซึ่งกันและกัน และทำให้เด็กได้มีทางออกในการแก้ไขปัญหานั้นๆ ที่ถูกต้องเหมาะสม

6. การควบคุมพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ พยายามใช้การสอนมากกว่าการลงโทษ หรือการบ่นให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะเป้าหมายของการอบรมเลี้ยงดูเด็ก คือการสอนให้เด็ก รู้จักการปฏิบัติตน และมีพฤติกรรมที่เหมาะสม การลงโทษเด็ก ด้วยการตี หรือทำให้เด็กเจ็บตัว หรือเจ็บใจ เช่น การหยิก หรือการดุด่า ไม่ได้ช่วยทำให้เด็กได้เรียนรู้การปฏิบัติตนที่ถูกต้อง แต่กลับ เป็นการแสดงให้เด็กเห็นว่าการใช้กำลังหรือการใช้ความรุนแรงเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และยิ่งถ้าต้องการ เอาชนะใครหรือต้องการมีอำนาจเหนือใคร ก็ยังต้องใช้กำลัง ดังนั้นเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นเด็กก็จะ ใช้กำลังเข้าแก้ปัญหา เมื่อเด็กทำอะไรผิด ไปจากกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ควรบอกเด็กให้ทราบ ถึงสิ่งที่ทำว่าไม่ถูกต้องอย่างไร และให้เด็กรับรู้ในผลที่จะตามมาจากการกระทำผิด ในขณะที่พูด เรื่องนี้กับเด็กไม่ควรใช้อารมณ์โกรธ ควรพูดด้วยน้ำเสียง และท่าทีที่เรียบๆ แต่หนักแน่น เพื่อให้เด็ก รับรู้ว่า การอบรมที่กำลังทำอยู่นั้น ทำไปเพราะต้องการให้เด็กเป็นคนดี ไม่อยากให้เขาทำผิด หรือ ทำพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมนั้นๆ อีก ไม่ใช่เป็นเพราะความโกรธหรือไม่ชอบในตัวเด็ก แต่เป็นเพราะ สิ่งที่เด็กทำควรจะมีการแก้ไข วิธีการที่ผู้เลี้ยงดูเด็ก ควรนำมาใช้ในการควบคุมพฤติกรรมที่ไม่ พึงประสงค์ของเด็ก ได้แก่

6.1 การแยกเด็กออกจากกลุ่มในช่วงเวลาสั้นๆ เช่น การให้เด็กอยู่ในห้องเพียงลำพังเพื่อให้เด็กสงบสติอารมณ์ คิดทบทวนกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

6.2 การแยกตัวของผู้เลี้ยงดูเด็ก วิธีนี้ใช้ได้กับเด็กเล็กๆ

6.3 การห้ามไม่ให้เด็กทำสิ่งหนึ่งที่สำคัญสำหรับตัวเด็กในช่วงเวลาหนึ่ง เช่น งดทำกิจกรรมที่เด็กชื่นชอบ

6.4 การตีจะใช้ก็ต่อเมื่อใช้วิธีการอื่นไม่ได้ผลแล้ว โดยไม่ควรทำกับเด็กอายุต่ำกว่า 2 ปี และไม่ควรกระทำอย่างรุนแรง การลงโทษด้วยการตีจะใช้ได้ผลมากกว่าในเด็กอายุ 5-7 ปีควรบอกเหตุผลของการตีให้เด็กทราบด้วยและไม่ควรตีต่อหน้าผู้อื่น

7. สำหรับเด็กเล็กวัยทารก และวัยเตาะแตะ ส่วนใหญ่จะยังไม่ค่อยเข้าใจว่า สิ่งที่เขาทำอยู่นั้น จะถูกหรือผิดอะไร ดังนั้นในกรณีที่เด็กทำอะไรที่ไม่ถูกต้อง ผู้เลี้ยงดูควรหาทางเบี่ยงเบนความสนใจ หรือพาเด็กออกจากเหตุการณ์นั้นๆ ไป ก่อนที่จะเกิดผลเสีย ที่อาจเป็นอันตรายขึ้น ไม่ควรพยายามลงโทษเด็ก หรือเขย่าตัวเด็กแรงๆ โดยหวังจะให้เด็กจำไว้ จะได้ไม่ทำอีก เพราะส่วนใหญ่แล้ว เด็กจะทำไปตามสัญชาตญาณ ความอยากรู้อยากเห็น อยากลองเท่านั้น

8. วิธีแก้ไขปัญหาร่วมกัน เป็นวิธีการช่วยลดความขัดแย้งระหว่างเด็กและผู้เลี้ยงดูได้ เป็นวิธีการแก้ไขปัญหาย่างประนีประนอม โดยให้เด็กได้แสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างอิสระ ไม่วิพากษ์วิจารณ์วิธีการแก้ไขปัญหของผู้อื่น ทั้งนี้ควรเลือกแก้ไขปัญหามีความรุนแรงมากกว่าก่อน การอบรมเลี้ยงดูเด็กด้วยวิธีการแก้ปัญหาร่วมกันนี้จะส่งผลให้เด็กมีพัฒนาการทางความคิดที่สร้างสรรค์ ลดความรู้สึกต่อต้านและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลต่อการอบรมเลี้ยงดูต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ผู้เลี้ยงดูไม่ควรเปรียบเทียบเด็กกับเด็กคนอื่น เพราะจะทำให้เด็กรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าหรือไม่มีใครรัก

การอบรมเลี้ยงดูเด็กให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้น ผู้เลี้ยงดูเด็กต้องมีความรู้ในการอบรมเลี้ยงดูเด็กอย่างรอบด้าน ทั้งด้านจิตวิทยา ด้านพัฒนาการตามช่วงวัยอย่างองค์รวม รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาพฤติกรรม บุคลิกลักษณะ และพัฒนาการของเด็กเป็นอย่างดีด้วย

นักวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับเด็กหลายท่านได้ศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนะการอบรมเลี้ยงดูเด็กตามความต้องการของเด็กไว้หลายด้าน โดยได้จัดทำเป็นความต้องการพื้นฐานและบริการสำหรับเด็กและเยาวชน (สพด.) เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับพ่อแม่ ผู้เลี้ยงดูเด็ก ตลอดจนหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาเด็กและเยาวชน ซึ่งเกิด

ความเข้าใจและสามารถนำไปแนวทางในการแก้ปัญหาและสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมทางสังคมให้เอื้อต่อการพัฒนาเด็กได้ โดยครอบคลุมความต้องการของเด็กปฐมวัย 5 ด้าน (ทศนา แหมมณี และคณะ, 2536, น. 57) ดังนี้

1. ความต้องการด้านโภชนาและสุขภาพอนามัย ได้แก่ ความต้องการด้านอาหาร การติดตามเฝ้าระวังด้านการเจริญเติบโตและพัฒนาการ การได้รับภูมิคุ้มกันโรค การได้รับการรักษาพยาบาล การให้บริการดูแลเด็ก รวมทั้งที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม โดยบิดาควรมีส่วนร่วมกับมารดาดูแลเด็กปฐมวัยอย่างใกล้ชิด

2. ความต้องการด้านความแข็งแรงของร่างกาย รวมทั้งการพักผ่อนและนันทนาการ

3. ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาด้านสติปัญญา จิตใจ อารมณ์ สังคมให้สอดคล้องกับศักยภาพเด็ก โดยเด็กในแต่ละวัยจะมีความต้องการแตกต่างกันไป กล่าวคือ เด็ก 0-1 ปี ต้องการความรัก การเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด ต้องการสัมผัสอย่างอ่อนโยน เพราะอยู่ในวัยของการเรียนรู้ การสื่อสารกับคนอื่น เด็กวัย 1-3 ปี ต้องการดูแลอย่างใกล้ชิด เพราะต้องการเล่นปีนป่ายและออกกำลังกาย เด็กวัย 3-6 ปี เป็นวัยที่เรียนรู้เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกับผู้อื่น และจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว เด็กจึงชอบเล่นเป็นกลุ่มมากกว่าเล่นคนเดียว ต้องการตัวแบบด้านสังคมและจริยธรรมเพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

4. ความต้องการด้านการศึกษา โดยเฉพาะการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อเตรียมความพร้อม ความคิด ความริเริ่ม และสามารถสร้างแบบแผนชีวิตที่ดีงามได้

5. ความต้องการด้านวัฒนธรรม ภาษา เพื่อสืบทอดวัฒนธรรมของชาติ รวมทั้งศีลธรรมและศาสนา เด็กจะเรียนรู้วัฒนธรรมและภาษา จากสภาพแวดล้อมรอบตัวรวมทั้งจากสื่อมวลชน โดยเฉพาะโทรทัศน์ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของเด็กทั้งทางบวกและลบ

ในการอบรมเลี้ยงดูเด็กที่ให้มีพัฒนาการเป็นไปตามวัย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เลี้ยงดูเด็กต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ และประสบการณ์ในการเลี้ยงดูเด็ก โดยเฉพาะการเลี้ยงดูเด็กที่อาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์ที่มีจำนวนมากเมื่อเทียบสัดส่วนกับบุคลากรที่เลี้ยงเด็กที่มีจำนวนน้อยกว่า โดยจากการศึกษาของกัญญา ธีรเนตร (ปาริชาติ ทองคำ, 2546, น. 26-27) เกี่ยวกับเด็กในความดูแลของสถานสงเคราะห์ในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ พบว่า เด็กส่วนใหญ่ถูกทอดทิ้งตั้งแต่วัยทารก โดยขาดการดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ส่งผลให้เด็กเกิดความรู้สึกขาดความรัก ความอบอุ่น มีความผูกพันกับบิดามารดาน้อย ส่งผลให้เด็กเกิดภาวะความเครียดเรื้อรังจากการถูกทอดทิ้ง เด็กมีพฤติกรรมและพัฒนาการที่ไม่ปกติ ไม่มีทักษะในการใช้ชีวิตในครอบครัว มีลักษณะการเติบโตไม่เป็นไปตามวัย เจ็บป่วยบ่อย เนื่องจากการอาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์

ต้องอาศัยอยู่ร่วมกับเด็กที่ประสบปัญหาเช่นเดียวกันจำนวนมาก ทำให้ขาดทักษะในการสร้างความผูกพันกับผู้อื่น เนื่องจากการดูแลของสถานสงเคราะห์มักมีการสับเปลี่ยนบุคคลากรและเด็กเป็นประจำ จึงทำให้เด็กขาดความใกล้ชิดและความต่อเนื่องในการเลี้ยงดูของบุคคล เด็กขาดความเชื่อมั่นในการไว้วางใจผู้อื่น ขาดความมั่นคงทางอารมณ์ มีพัฒนาการทางสังคมที่ผิดปกติ เมื่อเติบโตขึ้นจึงสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ยาก รู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่า ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ยาก และขาดความมั่นใจในตนเอง ด้านอารมณ์เด็กมักมีอาการซึมเศร้า ก้าวร้าว ถอยหนี มีพฤติกรรมกระตุกตนเอง เช่น โขกศีรษะ โยกตัว ดูดนิ้ว เป็นต้น ด้านพัฒนาการทางสติปัญญา อารมณ์ สังคมมีความล่าช้า โดยเฉพาะด้านภาษา เช่น การอ่าน การเข้าใจภาษาและเหตุผล ซึ่งจะส่งผลต่อเด็กในอนาคตในเรื่องการเรียนและการทำงาน เด็กขาดแรงจูงใจ ไม่เชื่อใจใคร การสร้างสัมพันธภาพในครอบครัวล้มเหลวได้ง่าย ต้องการความรักและความสนใจจากผู้อื่นมาก ส่งผลให้เด็กเลือกเดินทางผิดได้อย่างไม่คำนึงถึงความถูกต้องและพัฒนาตนเองเป็นผู้ก่อปัญหาให้กับสังคมในที่สุด

การอบรมเลี้ยงดูเด็กจึงมีความสำคัญต่อพัฒนาการของเด็กตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งเติบโตเป็นผู้ใหญ่ พี่เลี้ยงเด็กจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการอบรมเลี้ยงดูเด็กให้มีพัฒนาการเป็นไปตามวัยอย่างเหมาะสมและยังเป็นบุคคลต้นแบบที่มีความสำคัญในการเลียนแบบพฤติกรรมของเด็กอีกด้วย ซึ่งในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนได้มีการดำเนินงานตามมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ซึ่งกำหนดให้พี่เลี้ยงเด็กต้องให้บริการแก่เด็กเป็นไปตามมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะการให้บริการตามมาตรฐานที่ 4 มาตรฐานกิจกรรมและบริการสำหรับเด็ก ซึ่งประกอบไปด้วยบริการที่มีความสำคัญต่อพัฒนาการของเด็ก 7 บริการ

5. การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน

5.1 ภารกิจของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน

ผลของการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ได้ส่งผลให้สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการต้องปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนให้สามารถดำเนินงานตามภารกิจที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ได้ โดยปรับเปลี่ยนบทบาทจากเดิมที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้การสงเคราะห์เลี้ยงดูเด็กมาเป็นให้ทั้งการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กที่ถูกกระทำทารุณกรรม

ถูกล่วงละเมิดหรือเป็นเด็กกลุ่มที่มีความเสี่ยงทางพฤติกรรม ซึ่งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2549) และสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนรังสิต (สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนรังสิต, 2551, น. 69-70) ได้กล่าวถึงภารกิจของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ไว้ดังนี้

1. รับเด็กที่พึงได้รับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพตามมาตรา 32 และมาตรา 40 ไว้ในปกครองดูแล
2. สืบเสาะพินิจเด็กและครอบครัว สอบประวัติ เยี่ยมบ้าน คั่นหารายละเอียดเกี่ยวกับเด็กทางด้านร่างกาย จิตใจ สังเกตพฤติกรรม วิเคราะห์วินิจฉัยข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ และรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้มีหน้าที่คุ้มครองสวัสดิภาพเด็กตามมาตรา 24 ผู้มีอำนาจสั่งให้เด็กเข้ารับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ ได้แก่ ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้ว่าราชการจังหวัดและคณะกรรมการคุ้มครองเด็กจังหวัดหรือคณะกรรมการคุ้มครองเด็กแห่งชาติ
3. จัดให้มีที่พัก เครื่องนุ่งห่ม อาหาร และของใช้ที่จำเป็นตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัย และพัฒนาการเป็นสำคัญ
4. จัดให้มีการตรวจสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต การบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งร่างกายและจิตใจเด็กตลอดจนดำเนินการรักษาเด็กที่เจ็บป่วย
5. แก้ไขความประพฤติ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บำบัด รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจแก่เด็ก ตลอดจนเตรียมความพร้อมเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคม
6. ส่งเสริม สนับสนุนให้เด็กได้รับการพัฒนาทางการศึกษาและอาชีพตามศักยภาพของเด็กแต่ละคนตามความเหมาะสม รวมทั้งจัดสถานที่ในการเล่นกีฬาและนันทนาการสำหรับเด็กให้เหมาะสมกับวัยและสภาพของเด็กแต่ละคน
7. จัดบริการให้คำแนะนำปรึกษา หรือช่วยเหลือบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กเคยอยู่ในความปกครองหรืออุปการะเลี้ยงดู ตามที่เห็นสมควร
8. ดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง คุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย
9. สอดส่อง และติดตามให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยเหลือแก่เด็กที่พ้นจากความปกครองดูแล เพื่อเป็นการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์มิให้กลับไปสู่สภาพเดิม

10. ในกรณีที่ไม่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวเดิมได้ ให้จัดหาครอบครัวอุปถัมภ์หรือครอบครัวบุญธรรมหรือส่งเด็กไปรับการอุปการะเลี้ยงดูจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เหมาะสม

นอกจากนี้สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนยังต้องดำเนินการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กตามกฎหมายกระทรวงในเรื่องการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแล พ.ศ. 2549 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2549, น. 186-189) ดังนี้

1. การปฏิบัติต่อเด็ก เด็กต้องได้รับการปฏิบัติ ได้แก่

- 1.1 มีการจดทะเบียนการเกิดตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร
- 1.2 มีผู้ปกครองตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายอื่น
- 1.3 ได้รับการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาภาคบังคับ
- 1.4 ได้รับสิทธิบริการทางด้านสาธารณสุขและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2. การจัดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมสำหรับเด็ก เด็กต้องมีที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมทางสังคมและได้รับการให้บริการสาธารณสุขที่ไม่เป็นผลร้ายต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของเด็ก โดยผู้ปกครองอาจติดต่อสื่อสารกับชุมชนและสังคมภายนอก เพื่อขอความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และพัฒนาเด็กที่อยู่ในความปกครองดูแลของตน รวมทั้งต้องเปิดโอกาสให้เด็กมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนและสังคม

3. การปฏิบัติด้านสภาวะการเลี้ยงดูเด็ก เด็กต้องได้รับการปฏิบัติด้านสภาวะการเลี้ยงดู ได้แก่

3.1 ด้านสุขภาพกาย

3.1.1 ดูแลสุขอนามัยของร่างกาย เช่น การมีสุขภาพดี การได้รับอาหารที่มีคุณค่าและมีปริมาณที่เหมาะสม การนอนหลับอย่างเพียงพอ การมีเวลานันทนาการที่เหมาะสม การมีร่างกายที่สะอาด มีเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มอย่างเพียงพอ และการมีที่อยู่อาศัยที่ถูกสุขลักษณะและเป็นหลักแหล่ง

3.1.2 ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมเมื่อเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บ เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้นหรือการดูแลจากสถานพยาบาล

3.1.3 ได้รับการดูแลป้องกันโรค เช่น การตรวจสุขภาพ การได้รับวัคซีนตามวัย

3.1.4 มีการเจริญเติบโตและการพัฒนาการสมวัย เช่น มีน้ำหนักและส่วนสูงตามเกณฑ์การทำงานของกล้ามเนื้อ การใช้สายตา การได้ยิน และการรับรู้ภาษาเป็นไปตามพัฒนาการตามวัย

3.2 ด้านสุขภาพจิต

3.2.1 มีเอกลักษณ์แห่งตน ได้แก่ การรับรู้ตนเอง เช่น การรู้จักชื่อ นามสกุล เพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ความสามารถ จุดอ่อน จุดแข็ง รูปลักษณ์ และมีความเป็นตัวของตัวเองและความภูมิใจในสิ่งที่ตนทำ

3.2.2 ได้รับการเรียนรู้ ได้แก่ การเรียนรู้ตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้ด้านจริยธรรม เช่น การมีเจตนาและปัจจัยภายนอกที่เอื้อด้านคุณธรรมของเด็ก รวมทั้งมีการสร้างแรงจูงใจให้เด็กประพฤติปฏิบัติในทางที่ดีและงดเว้นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และมีการเล่นอย่างเหมาะสม เช่น เล่นของเล่นที่ไม่เป็นอันตราย ไม่กระตุ้นพฤติกรรมเบี่ยงเบน และไม่ขัดขวางพัฒนาการของเด็ก

3.2.3 มีอารมณ์และพฤติกรรมปกติ ไม่มีปัญหาทางอารมณ์ เช่น มีความสุข สามารถควบคุมตนเองได้ แสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม และไม่มีปัญหาด้านพฤติกรรม

3.2.4 มีทักษะในการดูแลตนเอง ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม

3.3.5 สามารถแสดงออกทางสังคม เช่น เตรียมตัวเองได้อย่างเหมาะสมตามวัยในการเข้าสู่สังคม วางตัวได้เหมาะสม และสามารถปฏิบัติตามกฎกติกาของสังคม

3.3.6 มีสัมพันธภาพกับบุคคลภายนอกและภายในครอบครัวได้ปกติ เช่น มีความสัมพันธ์ที่ดีกับครอบครัวและสังคม มีความผูกพัน ความไว้วางใจ และการมีสัมพันธภาพที่ดีและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างเด็กกับบุคคลแวดล้อม

4. การปฏิบัติของผู้ปกครอง/ผู้ดูแลเด็ก ผู้ปกครองต้องมีศักยภาพและปฏิบัติตนได้แก่

4.1 ให้การดูแลพื้นฐานด้านร่างกายและจิตใจของเด็ก เช่น การดูแลด้านสุขอนามัย ด้านอาหาร การนอนหลับ การเล่น ความสะอาด รวมทั้งส่งเสริมให้เด็กออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ

4.2 ให้การดูแลด้านสุขภาพและป้องกันโรค ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย

4.2.1 ดูแลให้เด็กมีสุขภาพดีมีร่างกายแข็งแรง ไม่เจ็บป่วยเรื้อรังและไม่มีโรคประจำตัว

4.2.2 เมื่อเด็กเจ็บป่วยจะต้องให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เมื่อมีอาการเจ็บป่วยร้ายแรงจะต้องจัดให้เด็กอยู่ในความดูแลของแพทย์ทันที

4.2.3 กระตุ้นให้เด็กเกิดการเรียนรู้และการฝึกวินัย ในเรื่องต่างๆ ประกอบด้วย

1) เรื่องเกี่ยวกับตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งปลูกฝังให้เด็กรักการอ่านหนังสือ

2) เรื่องจริยธรรมของเด็กโดยสร้างเงื่อนไขควบคุมจากภายนอก เช่น การจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดี การยับยั้งพฤติกรรมที่ไม่ดี และสร้างความสามารถควบคุมจากภายใน เช่น ฝึกให้เด็กสามารถแยกแยะผิดชอบชั่วดี มีทักษะในการควบคุมอารมณ์ เกิดแรงจูงใจอยากทำสิ่งที่ดีด้วยตัวเอง

4.2.4 ให้การตอบสนองทางอารมณ์แก่เด็กในด้านต่างๆ ประกอบด้วย

1) ดูแลไม่让孩子มีความทุกข์เกินกว่าพัฒนาการตามวัย และขจัดปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความทุกข์หรือความคับข้องใจของเด็ก

2) ดูแลเด็กในด้านการจัดการกับอารมณ์ เช่น ฝึกให้เด็กรู้จักควบคุมตนเอง ฝึกให้เด็กรู้จักขอความช่วยเหลือ

4.2.5 สร้างความรัก ความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดีกับครอบครัวและสังคมประกอบด้วย

1) ด้านครอบครัว เช่น ยอมรับว่าเด็กเป็นสมาชิกผู้หนึ่งของครอบครัว สร้างความไว้วางใจและความผูกพัน สร้างบรรยากาศที่มีความสุข ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในครอบครัว

2) ด้านสังคม เช่น ดูแลเด็กให้ได้รับการยอมรับว่าเป็นสมาชิกผู้หนึ่งของสังคมสร้างสัมพันธภาพที่ดีและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างเด็กกับบุคคลแวดล้อม

4.2.6 สร้างความรู้และความเข้าใจในขอบเขตระหว่างตนเองและผู้อื่นของเด็ก โดยขอบเขตทางกาย จิตใจ และสังคม และการเป็นแบบอย่าง เช่น การฝึกให้เด็กรู้จักการรอคอยให้เหมาะสมตามวัย การสอนให้รู้จักการปฏิเสธ การสัมผัสร่างกาย และการสอนให้รู้จักปกป้องสิทธิส่วนตัวของตนเองและเคารพสิทธิส่วนตัวของผู้อื่น

4.2.7 ดูแลความปลอดภัยของเด็ก เช่น ไม่ใช้หรือปล่อยให้เด็กทำกิจกรรมที่เสี่ยงหรือเป็นอันตราย สอนให้เด็กรู้จักระวังอันตราย ปกป้องอันตรายจากผู้อื่น และจัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย

4.2.8 ส่งเสริมให้เด็กแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและความสามารถ

ภารกิจที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเป็นภารกิจที่มีความสำคัญต่อเด็กและครอบครัวอย่างยิ่ง ซึ่งกลไกในการขับเคลื่อนให้ภารกิจของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน สามารถดำเนินไปได้คือ บุคลากรของสถานสงเคราะห์ทุกตำแหน่ง แต่มีบุคลากรอยู่กลุ่มงานหนึ่งที่มีความสำคัญและใกล้ชิดกับเด็ก ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนให้บริการอยู่ นั่นคือ พี่เลี้ยงเด็ก ซึ่งได้รับมอบหมายหน้าที่จากสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนในการให้บริการเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และพัฒนาเด็กตามเกณฑ์มาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ทุกด้านอย่างมีคุณภาพ

5.2 บทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง

การให้บริการเลี้ยงดูเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนนับว่าเป็นหัวใจในการปฏิบัติ หากเด็กได้รับการอบรมเลี้ยงดู เอาใจใส่เป็นอย่างดีแล้ว ย่อมจะส่งผลให้เด็กได้รับการพัฒนาตามวัยอย่างมีคุณภาพด้วย โดยเป็นบทบาทหน้าที่โดยตรงของพี่เลี้ยงเด็ก ซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดเด็กมากที่สุด สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนรังสิต (2551, น. 10) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของพี่เลี้ยงเด็กไว้หลายประการ ดังนี้

1. ให้การเลี้ยงดูและพัฒนาเด็กให้มีความเจริญเติบโตและมีพัฒนาการครบทุกด้าน
2. ให้อาหาร นม อาหารเสริมแก่เด็ก ทำความสะอาด เปลี่ยนผ้าอ้อม อาบน้ำให้แก่เด็ก
3. ศึกษาและสังเกตพฤติกรรมเด็ก โดยรายงานให้นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล เจ้าหน้าที่พัฒนาการ เพื่อพิจารณาดำเนินการและแก้ไขปัญหาพฤติกรรม
4. จัดบริการด้านการดำรงชีพแก่เด็ก
5. ให้ความรัก ความอบอุ่น ประพฤติตนเป็นแบบอย่างและอบรมบ่มเพาะอุปนิสัยที่ดีแก่เด็กอ่อน
6. จัดทำบัญชีรายชื่อ ประวัติสุขภาพ บัญชีวัสดุครุภัณฑ์สิ่งของเครื่องใช้ประจำตัวของเด็ก
7. ดำเนินการร่วมกับวิชาชีพอื่นๆ ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการเด็ก
8. ดูแลอาคารพักเด็ก อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

9. ร่วมกับพยาบาลนำเด็กที่ป่วยไปโรงพยาบาล รวมทั้งรายงานการปฏิบัติงานและรายงานการเจ็บป่วยของเด็กเป็นประจำทุกวัน

พจนา ภิมย์ประเมศ (2532, น. 49-55) และ ธันยา รุจิเสถียรทรัพย์ (2546, น. 33-34) กล่าวถึง บทบาทของผู้เลี้ยงดูเด็กที่จำเป็นต่อการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ แก่เด็กอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาเป็นไปตามวัยอย่างเหมาะสม โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกาย ผู้เลี้ยงดูต้องจัดหาอาหารที่มีประโยชน์ และเพียงพอต่อความต้องการของร่างกายให้แก่เด็กตามวัย ปลูกฝังนิสัยทางสุขอนามัย ฝึกสุขนิสัยให้รักษาความสะอาด รู้จักเลือกรับประทานอาหารที่เป็นประโยชน์และเป็นเวลา มีการส่งเสริมภาวะโภชนาการของเด็กร่วมกับนักโภชนาการในการจัดทำอาหารในแต่ละมื้อ ให้เด็กได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ นำเด็กไปพบแพทย์เพื่อตรวจร่างกายหรือรับวัคซีนตามกำหนด ส่งเสริมให้เด็กได้ตรวจรักษาฟันตามหลักทันตกรรมป้องกัน เช่น การแปรงฟันถูกวิธี การเลือกรับประทานอาหาร ฯลฯ ดูแลเด็กอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรืออันตรายที่จะเกิดขึ้นต่อเด็ก ฝึกการขับถ่ายที่เป็นเวลาแก่เด็กโดยไม่ใช้วิธีการลงโทษ มีการประเมินพัฒนาการเด็กเป็นระยะ ส่งเสริมให้เด็กได้ออกกำลังกายเพื่อพัฒนากล้ามเนื้อมัดเล็ก กล้ามเนื้อมัดใหญ่อย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีสถานที่วิ่งเล่น อุปกรณ์ของเล่นส่งเสริมพัฒนาการ เพราะเด็กช่วงวัย 2-6 ปี เป็นช่วงวัยที่ร่างกายมีการพัฒนามากที่สุด

2. ด้านการส่งเสริมพัฒนาการด้านจิตใจ-สติปัญญา ผู้เลี้ยงดูเด็กต้องมีความรู้และความเข้าใจว่าเด็กช่วงวัย 2-6 ปี มีการเรียนรู้และการรับรู้อย่างรวดเร็วจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวเด็ก ในช่วงวัย 2-3 ปี เด็กเชื่อฟังในคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้เลี้ยงดู โดยไม่มีเงื่อนไข แต่เมื่อถึงวัย 3 ปี เด็กเริ่มมีความคิดเป็นของตนเอง เอาแต่ใจตนเองมากขึ้น ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ลดการพึ่งพาผู้ใหญ่ ไม่ชอบให้ใครออกคำสั่ง ชอบท้าทายผู้เลี้ยงดู ช่างซักช่างสอบถาม อยากรู้ทุกอย่างด้วยตนเอง ผู้เลี้ยงดูจึงจำเป็นต้องเข้าใจพฤติกรรมของเด็กที่เหมือนต่อต้านว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ของเด็ก และอย่าใช้คำพูดที่ไปปิดกั้นความคิดของเด็ก เช่น คำว่า “อย่า” เพราะจะทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าการกระทำของตนเองไม่เหมาะสม เกิดความรู้สึกไม่มั่นใจในตนเอง และเด็กบางคนอาจจะต่อต้านในคำสั่งได้ ผู้เลี้ยงดูต้องหาทางออกโดยการแนะนำเด็กว่าควรทำอะไร อย่างไร จึงจะเหมาะสม ต้องมีเวลาเล่นกับเด็ก พูดคุย อธิบายคำถามของเด็ก ให้เด็กได้แสดงออกถึงความต้องการ กล่าวพูดกล้าแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองอย่างอิสระ สอนให้เด็กรู้จักใช้เหตุผล มีความพยายาม อดทน ให้กำลังใจ ยกย่อง ชมเชย เด็กเมื่อทำความดี ส่งเสริมให้เด็กมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เชื่อมมั่นในตนเอง ฝึกให้เป็นคนพอใจ

ฝึกให้รู้จักพูด รู้จักคำ เรียงคำและประโยคได้อย่างถูกต้อง ให้คำแนะนำ อธิบายการกระทำที่ไม่ดี ให้เด็กรับรู้ โดยอย่ากล่าวโทษหรือทำโทษเด็กอย่างไม่มีเหตุผล ส่งเสริมให้เด็กรู้จักสังเกต สนใจ สิ่งต่างๆ รอบตัว ฝึกให้เด็กมีสุขภาพจิตที่ดีด้วยการฝึกสมาธิ ส่งเสริมการอ่านและจินตนาการด้วย หนังสือนิทานและของเล่นส่งเสริมพัฒนาการต่างๆ รวมทั้งนำเด็กทำกิจกรรมเพื่อเรียนรู้สิ่งแวดล้อมภายนอกบ้าน

3. ด้านการส่งเสริมพัฒนาการด้านอารมณ์-สังคม เด็กช่วงวัย 2-6 ปี เป็นช่วงวัยแห่งการเรียนรู้ การเลียนแบบ การจดจำพฤติกรรม คำพูดจากผู้เลี้ยงดูที่อยู่ใกล้ชิดกับเด็ก ดังนั้น ผู้เลี้ยงดูเด็กต้องเริ่มสอนให้เด็กรู้จักมารยาททางสังคม เช่น การไหว้ การสวัสดี การกล่าวคำขอบคุณ คำขอโทษ เคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ ฯลฯ สอนให้เด็กรู้จักควบคุมอารมณ์ มีเหตุผล ไม่ก้าวร้าว เอาแต่ใจตนเอง มีจิตใจแจ่มใสร่าเริง มีเมตตากรุณา รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เห็นแก่ตัว ซื่อสัตย์ กตัญญูทักท้วง มีความเชื่อในคำสอนของศาสนา บอกความต้องการของตนเองและปฏิเสธ ในสิ่งที่ตนเองไม่ต้องการได้ สามารถช่วยเหลือตนเอง เช่น การแต่งกาย การรับประทานอาหาร ฯลฯ ส่งเสริมให้เด็กมีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักการเล่นเป็นกลุ่ม การแบ่งปัน เคารพสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ไม่หลอกเด็กให้กลัวหรือข่มขู่เด็ก ฝึกให้เด็กรู้จักการอดออม การรับ และการให้ กล้าเผชิญกับความจริงทั้งที่ดีและไม่ดี พร้อมทั้งจะปรับตัวเข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อม และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยผู้เลี้ยงดูคอยทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะถึงพฤติกรรม ที่เด็กกระทำว่าถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ และผู้เลี้ยงดูต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เด็กด้วย ทั้งด้านวาจา การกระทำ ทั้งนี้การเรียนรู้จากต้นแบบเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับเด็ก

นอกเหนือจากงานในหน้าที่ซึ่งเป็นงานประจำที่พี่เลี้ยงต้องพึงปฏิบัติแล้ว พี่เลี้ยงยังมียานงานในหน้าที่อื่นๆ อีกหลายหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายเป็นการพิเศษ ได้แก่ การเข้าร่วมอบรม สัมมนา การเฝ้าดูแลเด็กป่วยในโรงพยาบาล การนำเด็กพบแพทย์เพื่อทำการตรวจรักษาตามนัด การเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่ผู้อื่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทั้งในและนอกสถานสงเคราะห์ การปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและนำเยี่ยมชมสถานสงเคราะห์ ซึ่งทำให้ภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงมีมากขึ้น

พี่เลี้ยงซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้านการเลี้ยงดูเด็กต้องปฏิบัติตามบทบาทและภารกิจของ สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 โดยเฉพาะในเรื่องของการให้บริการด้านต่างๆ ต้องปฏิบัติให้ได้ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำกำหนดไว้ รวมทั้ง พี่เลี้ยงต้องมีความรู้ความเข้าใจในพัฒนาการของเด็กแต่ละช่วงวัย ซึ่งมีความแตกต่างกัน การให้บริการหรือการเลี้ยงดูเด็กจึงต้องใช้วิธีการที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของเด็ก

นอกจากนี้พี่เลี้ยงต้องมีความรู้ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงทั้งในลักษณะงานประจำ และงานอื่นนอกเหนืองานประจำอย่างด้วย หากพี่เลี้ยงมีความรู้ ความเข้าใจ ปฏิบัติงานตามภารกิจและบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีแล้ว ย่อมส่งผลให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างองค์รวมและมีพัฒนาการเป็นไปตามวัย ภายใต้แนวทางในการปฏิบัติงานและจัดบริการตามเกณฑ์มาตรฐานที่รัฐกำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นแก่เด็ก และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์ด้วย

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา การปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนตามมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็ก ผู้ศึกษาขอเสนอประเด็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

- ประเด็นที่ 1 ความรู้ในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยง
- ประเด็นที่ 2 ลักษณะการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยง
- ประเด็นที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยง

ประเด็นที่ 1 ความรู้ในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยง

ในการปฏิบัติงานและให้บริการของพี่เลี้ยงเด็กจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในการอบรมเลี้ยงดูเด็ก ความรู้ความเข้าใจในบริการต่างๆ ที่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนจัดขึ้น เช่น บริการด้านสุขภาพอนามัย บริการด้านการศึกษา เป็นต้น เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมซึ่งจะช่วยส่งเสริมพัฒนาการเด็กให้เป็นไปตามวัย โดยปาริชาติ ทองคำ (2546, น. 48-60) ได้ศึกษาพบว่า พี่เลี้ยงส่วนใหญ่ที่มีความรู้ในการดูแลเด็กอ่อนเพื่อส่งเสริมพัฒนาการมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ ปวช./ปวส.และปริญญาตรีตามลำดับ และมีการศึกษาระดับปฐมนี้น้อยที่สุด โดยพี่เลี้ยงมีระดับความรู้ในการดูแลเด็กอ่อนเพื่อส่งเสริมพัฒนาการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยพี่เลี้ยงมีความรู้ในด้านจิตใต้สติปัญญา ได้แก่ การดูแลและส่งเสริมให้เด็กมีความมั่นคงทางจิตใจ มีความอบอุ่น สามารถเรียนรู้จากสิ่งรอบข้างได้อย่างรวดเร็ว เช่น เด็กได้รับความรัก ความอบอุ่นและกำลังใจ เด็กได้รับการเรียนรู้จากสิ่งรอบข้าง เด็กกล้าแสดงออก มีไหวพริบดี สุขภาพจิตดี ร่าเริง แจ่มใส และอารมณ์-สังคม ได้แก่ การดูแลและส่งเสริมให้เด็กสามารถอยู่ร่วมกับสังคม ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย

และมีความมั่นคงทางอารมณ์ สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เช่น เด็กมีมารยาทในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น เด็กสามารถปรับตัวเข้ากับกลุ่มและบุคคลอื่นได้ ให้โอกาสเด็กช่วยเหลือตนเอง เด็กกล้าเผชิญกับความจริง ผู้ใหญ่ต้องเป็นแบบอย่างที่ดีกับเด็ก ทั้งมารยาท กริยา และวาจา อยู่ในระดับสูง โดยมีความรู้ในด้านร่างกายระดับปานกลาง ได้แก่ การส่งเสริมให้เด็กได้รับการดูแลด้านโภชนาการ การพักผ่อน ได้รับวัคซีนครบตามคำแนะนำแพทย์ ได้ออกกำลังกาย ได้รับการดูแลด้านการขับถ่าย เช่น ได้รับอาหารครบ 5 หมู่และถูกหลักโภชนาการ ได้รับวัคซีนครบตามคำแนะนำแพทย์ ได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้านการรักษาสุขภาพฟัน เด็กมีวินัยในการขับถ่ายเป็นเวลาและเด็กมีโอกาสได้เล่นกลางแจ้งและออกกำลังกายตามความเหมาะสมกับวัย ซึ่งแสดงว่าปัจจุบันพี่เลี้ยงมีความรู้สูงขึ้นในการดูแลเด็กด้านจิตใจ-สติปัญญา และอารมณ์-สังคม มากกว่าความรู้ในการดูแลเด็กด้านร่างกาย ในขณะที่สินี กวนไวบุตร (2541, น. 85-88) ได้ศึกษาความรู้เกี่ยวกับโรคเอดส์ การดูแลเด็กเลือดบวกเอดส์และการป้องกันการติดเชื้อเอดส์ของเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยง พบว่า พี่เลี้ยงมีความรู้ความเข้าใจในด้านความหมายของโรคเอดส์ ลักษณะอาการของโรคเอดส์และด้านการบำบัดรักษาอยู่ในระดับดีมาก ส่วนความรู้ด้านการติดต่อของโรคเอดส์ การแพร่ระบาดของโรคเอดส์และด้านโรคเอดส์ในเด็กอยู่ในระดับดี แต่มีความรู้ในด้านปัจจัยที่ทำให้ติดเชื้อโรคเอดส์อยู่ในระดับพอใช้ โดยได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เรื่องโรคเอดส์จากการอบรมและสื่อต่างๆ เช่น เอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ ฯลฯ ในด้านความรู้ในการดูแลเด็กเลือดบวกเอดส์และความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการติดเชื้อเอดส์อยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงเด็กทั้งที่เคยและไม่เคยได้รับความรู้ในการดูแลเด็กเลือดบวกเอดส์ยังมีความเข้าใจผิดหรือมีความรู้ไม่ถูกต้อง และไม่มีความรู้ในบางประเด็นซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการดูแลเด็กเลือดบวกเอดส์ และการป้องกันการติดเชื้อเอดส์จากเด็กของเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยง ได้แก่ ความรู้ในการส่งเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรคให้กับเด็กที่มีอาการแสดงของโรคเอดส์ ความรู้ในการใช้อุปกรณ์เครื่องป้องกัน ความรู้ในการทำมาสะอาดสิ่งของเครื่องใช้ของเด็กและความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพอนามัยของตนเอง

ความรู้ในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งต่อตัวพี่เลี้ยง ผู้ปฏิบัติงานและต่อเด็กซึ่งเป็นผู้ได้รับผลจากการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยง หากพี่เลี้ยงมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนเป็นอย่างดีและสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม การสัมมนา การฝึกฝนทักษะและประสบการณ์ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมแล้ว ย่อมส่งผลให้เด็กได้รับ

การดูแล การส่งเสริม และการพัฒนาให้มีพัฒนาการเป็นไปตามวัยและเติบโตมาเป็นผู้ใหญ่ที่มีศักยภาพของสังคมได้

ประเด็นที่ 2 ลักษณะการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยง

การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายทั้งที่เป็นกลุ่มเด็กปกติและกลุ่มเด็กที่ติดเชื้อเอชไอวี โดยมีพี่เลี้ยงเด็กเป็นผู้ทำหน้าที่ในการดูแลเด็กโดยตรงและมีลักษณะการปฏิบัติงานทั้งที่แตกต่างและคล้ายคลึงกันไป ซึ่งฉวีวรรณ วรศรี (2522, น. 84-86) ได้ศึกษาบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงต่อการพัฒนาความสามารถด้านการช่วยเหลือของเด็กวัยก่อนเข้าโรงเรียน พบว่า การเลี้ยงดูเด็กก่อนวัยเข้าเรียนของพี่เลี้ยงเด็กมีผลต่อความสามารถในการช่วยเหลือตนเองของเด็ก โดยเฉพาะในหมวดสังคม ได้แก่ เด็กมีความกล้าแสดงออก รับฟังเหตุผลผู้อื่น รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น กล้าแสดงความคิดเห็น สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ มีระเบียบวินัย และสามารถเข้ากับเด็กในรุ่นราวคราวเดียวกันได้ และความสัมพันธ์ของการเลี้ยงดูของผู้เป็นพี่เลี้ยงกับความสามารถในการช่วยเหลือตนเองของเด็กมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ในหมวดของการรักษาความสะอาดและการแต่งกาย เช่น เด็กสามารถล้างหน้า แปรงฟัน ล้างมือ ล้างเท้า อาบน้ำ ใส่เสื้อผ้า ซักถ่ายเป็นเวลา รักษาความสะอาดร่างกาย สวมใส่รองเท้าได้ เป็นต้น กับหมวดการรับประทานอาหารเช้า รับประทานอาหารได้เอง เลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ มีมารยาทในการรับประทานอาหารเช้า รับประทานอาหารเป็นเวลา เป็นต้น เช่นเดียวกันกับ ปาริชาติ ทองคำ (2546, น. 61-116) ที่ศึกษาพบว่า การเลี้ยงดูเด็กของพี่เลี้ยงเด็กอ่อนในสถานสงเคราะห์มีลักษณะการปฏิบัติงานในการดูแลเด็กด้านร่างกายสูงที่สุดทุกด้าน ได้แก่ การให้เด็กได้รับประทานอาหารเช้า การนำเด็กไปรับวัคซีนครบตามกำหนดของแพทย์ การดูแลสุขภาพฟัน การดูแลเด็กไม่ให้เกิดอันตราย การให้เด็กได้ออกกำลังกายตามความเหมาะสม และการให้เด็กได้พักผ่อนเป็นเวลาและเหมาะสมกับวัย รองลงมาคือด้านจิตใจ-สติปัญญา มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ การแสดงความรักด้วยการโอบกอดอุ้มชู การกล่าวตักเตือนด้วยเหตุผลก่อนการลงโทษ การตอบข้อสงสัยและคำถามหากเด็กไม่เข้าใจ การสอนให้เด็กกล้าแสดงออกและปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง และเปิดโอกาสให้เด็กสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง แต่ในการปฏิบัติงานเรื่องการให้คำแนะนำเด็กขณะดูโทรทัศน์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านอารมณ์-สังคมมีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้เด็กได้เข้าสังคม มีอิสระทางความคิด การสอนมารยาทที่ดีแก่เด็ก

การส่งเสริมให้เด็กเข้าร่วมกิจกรรมของสถานสงเคราะห์ การส่งเสริมให้เด็กสามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น การสอนให้เด็กรู้จักช่วยเหลือตนเองและผู้อื่นและการแสดงพฤติกรรมเป็นตัวอย่างที่ดีแก่เด็ก ในขณะที่ วิไล รุ่งรัตน์มณีมาศ (2546, น. 135-138) ศึกษาพบว่า สถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนจะแบ่งการดูแลเด็กตามระดับอายุเป็นกลุ่มๆ โดยที่สถานรับเลี้ยงเด็กมีการดำเนินงานด้านบริหารจัดการมากที่สุด ได้แก่ การกำาจัดสิ่งปฏิกูล การจัดทำบัญชีรายชื่อและประวัติเด็ก มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับเด็ก ในด้านพี่เลี้ยงเด็กส่วนใหญ่มีความรักเด็ก ใจเย็น เอาใจใส่เด็ก พุดจาไพเราะอ่อนหวาน เคยผ่านการฝึกอบรมการเลี้ยงดูเด็ก ด้านบริการส่วนใหญ่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการเด็กรอบด้าน เช่น กิจกรรมเสรี กิจกรรมสร้างสรรค์ กิจกรรมสร้างเสริมประสบการณ์ กิจกรรมเคลื่อนไหวเข้าจังหวะ กิจกรรมกลางแจ้ง เพื่อให้เด็กเกิดการพัฒนาการเรียนรู้และพัฒนาร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา สถานรับเลี้ยงเด็กส่วนใหญ่สอนให้เด็กเรียนรู้สัมพันธภาพ การรับผิดชอบตนเอง เรียนรู้สภาพความเป็นจริง โดยเน้นการจัดกิจกรรมและการสร้างประสบการณ์ให้แก่เด็ก ด้านสถานที่ มีการจัดเตรียมความพร้อมของสถานที่ในการเลี้ยงดูเด็กอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม มีมลภาวะทางเสียง กลิ่น และฝุ่นละอองน้อย นอกจากนี้สินี กวนไวบุตร (2541, น. 70-93) ได้ศึกษาพบว่า ลักษณะการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนที่มีเลือดบวกเอดส์ มี 3 ด้าน คือ ด้านการดูแลเด็กเลือดบวกเอดส์และการใช้อุปกรณ์เครื่องป้องกัน พี่เลี้ยงเด็กส่วนใหญ่ให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่เด็กเลือดบวกเอดส์เหมือนเด็กปกติทั่วไป ให้ความสำคัญกับการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อจากเด็กในขณะปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยระมัดระวังที่จะไม่ให้เกิดบาดแผลในขณะปฏิบัติงาน และการที่ได้สัมผัสกับเลือดหรือน้ำเหลืองของเด็กเลือดบวกเอดส์จะต้องรีบล้างผิวหนังบริเวณนั้นด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อทันที รวมทั้งความเอาใจใส่ต่อการใช้อุปกรณ์เครื่องป้องกัน ไม่ว่าจะเป็นผ้าปิดจมูก เสื้อคลุมหรือผ้ากันเปื้อนและถุงมืออยู่ในระดับสูง แม้ว่าจะมีการปฏิบัติไม่สม่ำเสมอเป็นส่วนใหญ่ที่ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติในเรื่องการสวมถุงมือและการสวมเสื้อคลุมหรือผ้ากันเปื้อนตลอดเวลาในขณะที่ให้การดูแลเด็กเลือดบวกเอดส์สำหรับด้านการรักษาความสะอาดอุปกรณ์และสถานที่ พบว่า พี่เลี้ยงเด็กให้ความสนใจในการรักษาความสะอาดอุปกรณ์เครื่องป้องกัน สิ่งของเครื่องใช้ของเด็ก สถานที่ปฏิบัติงาน และการดูแลรักษาสุขภาพอนามัยของตนเองอยู่ในระดับดี ได้แก่ การทำความสะอาดเสื้อคลุมหรือผ้ากันเปื้อน ผ้าปิดปากปิดจมูก ขวดนม จุกนม แก้วน้ำทุกครั้งหลังการใช้ ทำความสะอาดโต๊ะ เตียง พื้นห้องพักของเด็ก พื้นห้องน้ำห้องส้วมอยู่เสมอ มีการแยกเก็บขยะติดเชื้อแยกจากขยะทั่วไป มีการล้างมือก่อนและ หลังการปฏิบัติงานทุกครั้ง สำหรับความสนใจด้านข้อมูลข่าวสารและความรู้

เกี่ยวกับการดูแลเด็กเลือดบวกเอดส์ที่เลี้ยงเด็กให้ความสนใจต่อข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการดูแลเด็กเลือดบวกเอดส์อยู่ในระดับสูง และทิพสุคนธ์ ศรีแจ่ม (2548, น. 85-95) ได้ศึกษาพบว่า ลักษณะการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เป็นงานที่หนัก มีความรับผิดชอบสูง จะมีเวลาพักผ่อนก็ต่อเมื่อเด็กหลับ และงานที่รับผิดชอบมีปริมาณมาก ขณะที่จำนวนพี่เลี้ยงมีไม่เพียงพอที่จะดูแลเด็กซึ่งมีจำนวนมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาระงาน คือ ปัจจัยด้านกะงาน เมื่อพี่เลี้ยงต้องทำงาน 2 กะ ซึ่งทำงานตลอด 24 ชั่วโมงย่อมส่งผลต่อการดูแลเด็กให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากความเหนื่อยล้าในการทำงานตลอดทั้งวัน ผู้ที่ปฏิบัติงานในกะเช้ามีปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานกะดึก เนื่องจากการบริหารงานสถานสงเคราะห์ต้องประสานการทำงานหน่วยงานอื่นๆ เช่น นำเด็กตรวจและรักษาสุขภาพร่างกายในโรงพยาบาล การนำเด็กเข้าโรงเรียน การจัดกิจกรรมต่างๆ แก่เด็ก และการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามาเยี่ยมชมเด็กในสถานสงเคราะห์ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานขาดความสะดวกในการนำมาใช้งานและไม่มีความทันสมัย

ลักษณะการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเด็กมีการปฏิบัติงานที่หลากหลายตามภารกิจและกลุ่มเป้าหมายขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับการเลี้ยงดูเด็กด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจและสติปัญญา รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็กและมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ยังไม่เพียงพอและไม่มีความทันสมัย

ประเด็นที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยง

ในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเด็กได้ประสบกับปัญหาหลายประการทั้งที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจากการบริหารงานและนโยบายขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเด็กได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งสินี กวนไวยบุตร (2541, น. 77-93) ได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยง พบว่า พี่เลี้ยงเด็กพบกับปัญหาความวิตกกังวลกลัวว่าจะติดเชื้อเอดส์จากเด็กมากที่สุด รองลงมาคือภาระงานที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากการดูแลเด็กมากเกินไป เช่น งานทำอาหาร งานทำความสะอาดเสื้อผ้า เป็นต้น อีกทั้งปัญหาเรื่องอุปกรณ์เครื่องป้องกันไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ถุงมือสั้น บาง ขาดง่าย อุปกรณ์เครื่องป้องกันไม่เพียงพอ เช่น น้ำยาฆ่าเชื้อ อุปกรณ์เครื่องป้องกันไม่มีให้ใช้ เช่น ผ้าปิดปากปิดจมูก ปัญหาขาดการสนับสนุนและให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา และปัญหาอื่นๆ เช่น มีความรู้เกี่ยวกับโรคเอดส์หรือการดูแลเด็กเลือดบวกเอดส์ไม่เพียงพอ

วิลโลว์ รุ่งรัตน์มีนาศ (2546, น. 139-149) ศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนมีความปลอดภัยในเรื่องวัสดุอุปกรณ์สำหรับเด็กน้อย มีการติดแผ่นป้ายติดต่อสถานพยาบาลฉุกเฉินน้อย มีสื่ออุปกรณ์วิทยาศาสตร์น้อย และมีการจัดกิจกรรมกลางแจ้งน้อยเนื่องจากมีสถานที่คับแคบ ในด้านบุคลากรมีการส่งเสริมให้บุคลากรไปศึกษาดูงานนอกสถานทีน้อยและขาดการซ่อมป้องกันและแก้ไขภัยพิบัติให้แก่บุคลากร แต่ปาริชาติ ทองคำ (2546, น. 69-117) ทำการศึกษาพบว่า พี่เลี้ยงเด็กส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลสามอันดับแรก ได้แก่ การมีโรคประจำตัว การมีอายุที่สูงขึ้น และความรู้สึกเสี่ยงหรือกลัวในการติดเชื้อโรคจากการทำงานกับเด็ก ปัญหาและอุปสรรคในงานที่ปฏิบัติสามอันดับแรก ได้แก่ งานที่ปฏิบัติหนักและต้องรับผิดชอบสูง จำนวนพี่เลี้ยงไม่ได้สัดส่วนกับเด็ก และเงินเดือนที่ได้ไม่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ปัญหาและอุปสรรคด้านสภาพแวดล้อมสามอันดับแรก ได้แก่ การไม่ได้รับความยุติธรรมและความเท่าเทียมจากผู้บังคับบัญชา การไม่สามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นกันเองและเพื่อนร่วมงานมักชิงดีชิงเด่น เช่นเดียวกันกับ ทิพสุคนธ์ ศรีแจ่ม (2548, น. 58-95) ศึกษาพบว่า ระบบการบริหารงานของหน่วยงานที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ คือ การที่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานขาดความช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ผู้บังคับบัญชาขาดความเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และการไม่ได้รับโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานและขาดความเป็นอิสระ พี่เลี้ยงเด็กมีความคิดเห็นของตนเองยังขาดอิสระในการทำงานทั้งทางด้านความคิดและการตัดสินใจ หน่วยงานขาดการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น อนุญาตให้ลาศึกษาต่อและมีการปรับวุฒิเมื่อพี่เลี้ยงมีวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้นและการได้รับความก้าวหน้า พิจารณาความดีความชอบไม่ได้รับความเท่าเทียมกัน รวมทั้งเงินเดือนที่ได้รับไม่มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ สุมาลี สุขพัฒน์ (2548, น. 152-163) ได้ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็กในสถานสงเคราะห์ พบปัญหาที่เกิดขึ้น 3 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานสามอันดับแรก ได้แก่ การมีแผนงานและโครงการต่างๆ ไม่เน้นการพัฒนาทางอารมณ์ของเด็กอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง ขาดการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและมีความเชี่ยวชาญในการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็ก และนโยบายของสถานสงเคราะห์ไม่สอดคล้องกับการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สามอันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และประสบการณ์ในการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็ก เจ้าหน้าที่มีงานอื่นมากที่จะปฏิบัติอยู่แล้ว จึงไม่มีเวลา

ในการจัดกิจกรรมในการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็ก และขาดผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานในการจัดกิจกรรมทำให้มีการทำกิจกรรมไม่ต่อเนื่อง ด้านปัญหาปัจจัยแวดล้อมสามอันดับแรก ได้แก่ ขาดงบประมาณและบุคลากรในการจัดกิจกรรมพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็ก ขาดสื่อและอุปกรณ์ที่เพียงพอและขาดแหล่งข้อมูลในการค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ของเด็ก ซึ่งสอดคล้องกับซูลี สงวนกิจ (2550, น. 171-178) ได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานเพื่อการบริหารในสถานสงเคราะห์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาด้านการพัฒนาตนเองในการใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการพัฒนาตนเอง การเข้าร่วมประชุมสัมมนา การฝึกงาน ฝึกทักษะ

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการเลี้ยงดูเด็ก ประกอบไปด้วย ภาระงาน เช่น เป็นงานที่ใช้ความรับผิดชอบสูง ต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่ มีความเสี่ยงในการติดเชื้อจากเด็ก มีความเครียดสูง มีสัดส่วนของพี่เลี้ยงต่อเด็กไม่เหมาะสม เป็นต้น ด้านการบริหารงาน เช่น นโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรมไม่สอดคล้อง ขาดการอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ขาดการรับฟังความคิดเห็น การมีส่วนร่วม ขาดการสนับสนุนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเท่าเทียมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการขัดขวางไม่ทำให้การปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเด็กสามารถดำเนินไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนตามมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็ก ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ลักษณะการปฏิบัติงาน และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงในหลายประเด็น เนื่องจากปัจจุบันพี่เลี้ยงต้องปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 โดยเฉพาะในมาตรฐานที่ 4 มาตรฐานกิจกรรมและบริการสำหรับเด็ก ประกอบด้วยบริการต่างๆ 7 บริการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งมีความเกี่ยวข้องไปถึงลักษณะการปฏิบัติงานประจำและงานอื่นนอกเหนือจากงานประจำของพี่เลี้ยงด้วย พี่เลี้ยงจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในการปฏิบัติงานในบริการต่างๆ ตามมาตรฐานส่งเสริมการจัดสวัสดิการสำหรับเด็กในสถานรองรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 อย่างถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อให้การจัดบริการของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนเป็นไปตามมาตรฐานและเด็กได้รับการเลี้ยงดูเหมาะสมตามวัย นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงอาจประสบกับปัญหา

อุปสรรคต่างๆ เช่น ด้านภาระงาน ด้านการบริหารงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันไป ซึ่งปัญหาอุปสรรคต่างๆ เหล่านี้ สามารถส่งผลถึงลักษณะการปฏิบัติงาน คุณภาพในการให้บริการของพี่เลี้ยงและสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนได้ ผู้ศึกษาจึงได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษา

