



รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการพัฒนาชุดสิทธิประโยชน์
เพื่อการดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส
ในกรณีที่ปัญหามีความซับซ้อน

จัดทำโดย

มูลนิธิศูนย์วิจัยและติดตาม
ความเป็นธรรมทางสุขภาพ



สนับสนุนโดย

กองทุนเพื่อความ
เสมอภาคทางการศึกษา



กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาวิจัย ภายใต้โครงการ “พัฒนาชุดสิทธิประโยชน์เพื่อการดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาส ในกรณีที่ปัญหาความซ้ำซ้อน” เพื่อให้ได้มาซึ่งรูปแบบของการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้วยโอกาส ข้อเสนอ กลุ่มสวัสดิการขั้นพื้นฐาน ตลอดจนคู่มือและขั้นตอนการช่วยเหลือและดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่มี ปัญหาซ้ำซ้อน เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ระบบสารสนเทศ บัดนี้ได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยแล้ว ทางคณะผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือทั้งจากการสัมภาษณ์เชิงลึก อภิปรายกลุ่ม และการประชุมเพื่อรับความคิดเห็น โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากส่วนกลางและภูมิภาค อันได้แก่ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) กรมกิจการเด็กและ เยาวชน บ้านพักเด็กและครอบครัว ศูนย์พิทักษ์ กองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสวัสดิภาพและคุ้มครองแรงงาน สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน มูลนิธิดวงประทีป มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิ เด็ก มูลนิธิ Care for children มูลนิธิพระพร กลุ่มเพลินตรัง มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ มูลนิธิเด็ก 1387 มูลนิธิ ส่งเสริมพัฒนาบุคคล (เมอร์ซี่) มูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ที่ได้มาช่วยให้ข้อมูลและประสานงานการเก็บข้อมูลการวิจัย ตลอดจนแนวทางการดำเนินงานวิจัยให้กับ คณะผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จในการวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดคณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่คอยส่งเสริมและสนับสนุนแก่คณะผู้วิจัย มาโดยตลอด ประโยชน์ใดที่พึงมีจากการศึกษาครั้งนี้ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน

คณะผู้จัดทำ

ธันวาคม 2563

คำนำ

จากที่เคยดำเนินการภายใต้โครงการพัฒนาชุดสวัสดิการเพื่อการดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส เมื่อปี พ.ศ. 2562 ที่ได้ทำการรวบรวมชุดสวัสดิการเพื่อการดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส จากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย ได้เอ่ยถึงความสำคัญของการ “ฝากอนาคต” ไว้ในบทนำของงานวิจัยฉบับนั้น งานวิจัยฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเป็นภาคต่อของการดูแลอนาคตของพวกเราทุกคน เราจะทำอย่างไรที่จะทำให้เด็กไทยทุกคนมีอนาคตที่ดี เพื่อที่ประเทศไทยจะมีอนาคตที่ดีตามไปด้วย เป็นคำถามที่มีคำตอบได้หลากหลาย และหวังว่างานวิจัยครั้งนี้จะเป็นคำตอบหนึ่งในคำถามที่สำคัญนั้น งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาระบบและชุดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส งานวิจัยจะเน้นไปที่เด็กและเยาวชนด้อยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อน ที่หมายถึงเด็กที่มีปัญหาที่มากกว่าหนึ่งปัญหาและมีความรุนแรง การช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยเพื่อให้มีอนาคตที่ดีในวันหน้าจึงจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ และมีชุดสิทธิประโยชน์ที่ชัดเจน เพื่อให้การดูแลช่วยเหลือเด็กเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไร้รอยต่อ และมั่นใจได้ถึงการได้รับบริการที่เพียงพอและเหมาะสม โดยไม่มีอุปสรรคทางด้านทรัพยากรและงบประมาณมากนัก จริงอยู่ว่าการดำเนินการตามแนวทางการช่วยเหลือเด็กให้หลุดพ้นจากปัญหา จนกลับมามีคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่ในสังคมได้อย่างปกติ ปลอดภัย และได้รับการศึกษาที่เหมาะสม ไม่ได้เป็นงานที่ทำได้โดยง่าย สะดวกสบาย รวดเร็ว แต่ในทางตรงกันข้าม ต้องใช้ความอดทน พยายาม ประสพการณ์ในการประสานข้ามหน่วยงาน ความชำนาญในการช่วยเหลือเด็ก และการช่วยกันในทุกอย่างเข้มแข็ง เป็นต้น การวิจัยนี้จึงได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการช่วยเหลือเด็กที่คาดว่าจะมีความรุนแรงของปัญหามาก และต้องการการช่วยเหลือที่หลากหลาย โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ประการ ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะของการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่ปัญหามีความซ้ำซ้อน 2) พัฒนาคู่มือและขั้นตอนการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสกลุ่มปัญหาซ้ำซ้อน เพื่อให้พร้อมกับการใช้งานในรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป และ 3) จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการช่วยเหลือ ดูแล และลดความเหลื่อมล้ำ สำหรับกลุ่มเด็กและเยาวชนยากจนและด้อยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อน โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงระยะที่ 1 ซึ่งจะต้องมีการทำการทดลองระบบการให้การช่วยเหลือทั้งในส่วนของการทำงานในลักษณะการจัดการรายกรณีและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับ ซึ่งหมายถึงรวมถึงการทดลองการลงรหัสตามที่งานวิจัยได้เสนอไว้ในการศึกษาระยะนี้ด้วย โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะส่วนหนึ่งที่เป็นก้าวอย่างของการให้การช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพ อันจะนำไปสู่ “อนาคต” ของประเทศไทยต่อไป ทั้งนี้หากผิดพลาดประการใดทางคณะผู้จัดทำขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

ธันวาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญแผนภูมิ	ช
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภาพภาพ	ณ
บทที่ 1 โครงการพัฒนาชุดสิทธิประโยชน์เพื่อการดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาส ในกรณีที่มีปัญหาความซ้ำซ้อน	1
1.1 บทนำ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	9
1.3 ขอบเขตการศึกษา	9
บทที่ 2 ระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานของการดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาส ในกรณีที่มีปัญหาซ้ำซ้อนของประเทศไทย	11
2.1 บทนำ	11
2.2 ทบทวนวรรณกรรม	12
2.2.1 ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (One Stop Crisis Center: OSCC)	12
2.2.2 กองคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมกิจการเด็กและเยาวชน กรมพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์	13
2.2.3 ศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข	19
2.2.4 กองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	26
2.2.5 กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม	29
2.2.6 กรมสวัสดิภาพและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน	31
2.2.7 สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษเพื่อการดูแลเด็กพิการ กระทรวงศึกษาธิการ	39
2.2.8 มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก	41

	หน้า
2.2.9 มุลนิธิดวงประทีป	42
2.2.10 มูลนิธิ Care for Children	42
2.2.11 มูลนิธิพระพรอุปราชธานี	42
2.2.12 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
2.3 ข้อค้นพบในพื้นที่เกี่ยวข้องกับระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะของการให้การดูแลเด็ก และเยาวชนด้อยโอกาส ในกรณีที่มีปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน	49
2.4 สรุประบบสวัสดิการของประเทศไทย และระบบสวัสดิการที่พึงประสงค์	52
บทที่ 3 การศึกษา เด็กและเยาวชนที่มีปัญหาซ้ำซ้อนและการจัดสวัสดิการสังคม	63
3.1 บทนำ	63
3.2 การดำเนินการ : ข้อมูลเด็กและเยาวชนที่มีปัญหาซ้ำซ้อนและการจัดสวัสดิการสังคม	64
รายกรณี	
3.2.1 วิธีการเก็บข้อมูล	64
3.2.2 การคัดเลือกกรณีศึกษา	65
3.2.3 การแบ่งประเภทปัญหาของเด็กและเยาวชนตามสภาพของกลุ่มปัญหา	65
3.3 สรุปรูปแบบปัญหาเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสกรณีที่มีปัญหาซ้ำซ้อน	65
กรณีศึกษาที่ 1 เด็กถูกล่วงละเมิดจากบิดา	84
กรณีศึกษาที่ 2 เด็กในกระบวนยุติธรรม ในฐานะผู้กระทำผิด	88
กรณีศึกษาที่ 3 เด็กถูกล่วงละเมิดทางเพศ และตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์	94
บทที่ 4 การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อน: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ	99
4.1 บทนำ	99
4.2 การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่มีปัญหาซ้ำซ้อนในประเทศต่าง ๆ	99
4.2.1 ประเทศออสเตรเลีย	99
4.2.2 ประเทศนิวซีแลนด์	102
4.2.3 สหราชอาณาจักร	104
4.3 การจัดกลุ่มข้อมูลเพื่อเป็นพื้นฐานการเบิกจ่ายสวัสดิการสังคมแก่เด็กและเยาวชน	105
4.3.1 การจัดกลุ่มและบันทึกข้อมูลด้านปัญหาสังคม	105

	หน้า
4.3.2 การจัดการ และการบัญญัติข้อมูล	108
4.3.3 ข้อพิจารณาเพื่อการออกแบบการจ่าย	109
4.3.4 การจัดการรายกรณี (Case Management)	110
บทที่ 5 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาส ในกรณีที่มีปัญหาที่มีความซับซ้อน	141
5.1 บทนำ	141
5.2 การทบทวนวรรณกรรม	141
5.2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	142
5.2.2 ตัวอย่างระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในประเทศไทย	150
5.2.3 ข้อสรุปปัญหาจากระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน ในประเทศไทย	157
5.2.4 ตัวอย่างระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในต่างประเทศ (ประเทศออสเตรเลีย และสหราชอาณาจักร)	158
5.2.5 การวิเคราะห์การนำข้อมูลเข้าระบบสู่อีซี	163
5.3 ทางเลือกของการทำระบบสารสนเทศ	169
5.3.1 การพัฒนาระบบอีซีโดยการบูรณาการข้อมูลด้วยการเชื่อมต่อฐานข้อมูล กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	170
5.3.2 พัฒนาระบบอีซีโดยการบูรณาการร่วมกับระบบสารสนเทศ เพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา	172
5.3.3 พัฒนาระบบอีซีในรูปแบบการสร้างขึ้นมาใหม่ทั้งหมด	173
5.3.4 ข้อเปรียบเทียบแนวทางการดำเนินการพัฒนาระบบอีซี	174
5.3.5 ฟังก์ชันการทำงานเบื้องต้นในระบบอีซี	175
บทที่ 6 มาตรการทางกฎหมายและนโยบายของไทยในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลฯ	177
6.1 ความเป็นไปได้ทางกฎหมายในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนฯ	178
6.1.1 การส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนซึ่งอายุไม่เกิน 18 ปี ระหว่างหน่วยงานรัฐกับหน่วยงานรัฐ	179

	หน้า
6.1.2 การส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนซึ่งอายุไม่เกิน 18 ปี ระหว่างหน่วยงานรัฐและองค์กรภาคเอกชน	182
6.1.3 การส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนซึ่งอายุไม่เกิน 18 ปี ระหว่างองค์กรภาคเอกชนกับองค์กรภาคเอกชน	184
6.2 มาตรการทางกฎหมายซึ่งรับรองและคุ้มครอง ‘หน่วยงาน’ รวมถึง ‘ผู้ปฏิบัติงาน’ ในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนฯ	191
6.3 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางกฎหมายและนโยบายของไทยในการตั้งผู้จัดการรายกรณี	197
6.3.1 การตั้งผู้จัดการรายกรณีโดยพิจารณาจากหน่วยงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน	197
6.3.2 การตั้งผู้จัดการรายกรณี โดยตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นมารับผิดชอบเป็นการเฉพาะ	197
6.4 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางกฎหมายและนโยบายของไทยในการสร้างรูปแบบ การส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในกรณีปัญหา ที่มีความซ้ำซ้อนฯ	198
6.4.1 กรณีกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาดำเนินการเอง	198
6.4.2 กรณีกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาให้หน่วยงานอื่น ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ	201
6.4.3 กรณีกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	201
บทที่ 7 บทสรุปและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	207
บรรณานุกรม	209

สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิ 1.1	จำนวนประชากรเด็ก (แรกเกิด - 18 ปี) และเด็กด้อยโอกาสทางการศึกษา ปี พ.ศ. 2556 -2561	2
แผนภูมิ 1.2	สัดส่วนประชากรเด็ก (แรกเกิด - 18 ปี) และเด็กด้อยโอกาสทางการศึกษา ปี พ.ศ. 2559 - 2561	3
แผนภูมิ 1.3	จำนวนเด็กนักเรียนออกกลางคัน ปี พ.ศ. 2556 - 2562	5
แผนภูมิ 1.4	สถานการณ์ความรุนแรงต่อเด็ก และความรุนแรงในครอบครัว ปี พ.ศ. 2553 - 2561	6
แผนภูมิ 4.1	แผนโตแถมการจับคู่กรณีปัญหาเด็กที่มีความต้องการทางสังคม	109
แผนภูมิ 4.2	แผนโตแถมการจับคู่กรณีปัญหาเด็กที่มีความต้องการทางสังคมแบ่งออกเป็น 5 คลัสเตอร์	109

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1.1	จำนวนเด็กด้อยโอกาสในระบบการศึกษา ปี พ.ศ. 2560 - 2561	4
ตาราง 1.2	จำนวนเด็กและเยาวชนพิการในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2563	7
ตาราง 2.1	ขั้นตอนการทำงานและในความช่วยเหลือของศูนย์พึ่งได้ระดับจังหวัด ระดับชุมชน และระดับโรงพยาบาล	19
ตาราง 3.1	ตัวอย่างข้อมูลกรณีศึกษาปัญหาเด็กและเยาวชนกรณีที่ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน	67
ตาราง 3.2	ตัวอย่างข้อมูลการให้ความช่วยเหลือและจัดสวัสดิการเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสกรณีที่มีปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน	68
ตาราง 3.3	รูปแบบปัญหาสำหรับเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสกรณีที่มีปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน	69
ตาราง 4.1	จำนวนเด็กที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์สึนามิในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2547	139
ตาราง 5.1	องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กำลังใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหลากหลายรูปแบบในการทำให้องค์กรนั้นสามารถดำเนินงานได้มีประสิทธิภาพ	149
ตาราง 5.2	ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อะไรจากการบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ	159
ตาราง 5.3	ความเห็นของผู้ดูแล และผู้รับบริการ ต่อบริการจากรัฐบาล	160
ตาราง 5.4	เปรียบเทียบข้อดีข้อเสียในการพัฒนาระบบทั้ง 3 แนวทาง	175
ตาราง 6.1	ตารางสรุปการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กอายุ 0 -18 ปี เพื่อการป้องกันคุ้มครอง และพัฒนาการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานและสวัสดิการของรัฐ	190

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพ 2.1	กระบวนการงานของบ้านพักเด็กและครอบครัว 14
แผนภาพ 2.2	กระบวนการให้บริการของบ้านพักเด็กและครอบครัว 15
แผนภาพ 2.3	กระบวนการสงเคราะห์เด็ก 16
แผนภาพ 2.4	กระบวนการการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กกรณีเด็กถูกทารุณกรรมและ เด็กที่จำเป็นต้องได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพ 17
แผนภาพ 2.5	ขั้นตอนการช่วยเหลือกรณีการใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและ บุคคลในครอบครัว 21
แผนภาพ 2.6	การให้บริการศูนย์ที่พึงได้ระดับจังหวัด 22
แผนภาพ 2.7	แนวทางเวชปฏิบัติการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมในระดับโรงพยาบาล 23
แผนภาพ 2.8	ขั้นตอนการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยที่ถูกกระทำรุนแรงทางร่างกาย/จิตใจ/เพศของ โรงพยาบาล 24
แผนภาพ 2.9	แนวทางเวชปฏิบัติการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมในระดับโรงพยาบาล 25
แผนภาพ 2.10	ขั้นตอนการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสของสำนักงานตำรวจแห่งชาติร่วมกับสหสาขา วิชาชีพ 28
แผนภาพ 2.11	แนวทางการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน 30
แผนภาพ 2.12	แนวทางการช่วยเหลือแรงงานเด็ก ที่อยู่ในปัญหาการใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่ เลวร้ายที่สุดแบบ ก. 38
แผนภาพ 2.13	ระบบการดูแลช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส และเด็กที่มีความพิการ 40
แผนภาพ 2.14	กระบวนการคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรม 42
แผนภาพ 2.15	รูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีในชุมชนของประเทศไทย 49
แผนภาพ 2.16	รูปแบบการดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่ปัญหาที่มีความซับซ้อน, คณะผู้วิจัย 61
แผนภาพ 3.1	การวิเคราะห์ปัญหา และกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ของกรณีศึกษา เด็กถูกล่วงละเมิดจากบิดา 87
แผนภาพ 3.2	การวิเคราะห์ปัญหา และกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ของกรณีศึกษา เด็กที่มี ปัญหายาเสพติด 92

	หน้า
แผนภาพ 3.3	การวิเคราะห์ปัญหา และกระบวนการให้ความช่วยเหลือของกรณีศึกษา เด็กถูกล่วงละเมิดทางเพศ และตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์
แผนภาพ 3.4	การวิเคราะห์ปัญหา และกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ของกรณีศึกษา เด็กถูกล่วงละเมิดทางเพศ
แผนภาพ 3.5	การวิเคราะห์ปัญหา และกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ของกรณีศึกษา เด็กถูกล่วงละเมิดทางเพศ: ครอบครัวห่างเหิน และแม่วัยใส
แผนภาพ 4.1	กระบวนการคุ้มครองเด็กในประเทศออสเตรเลีย
แผนภาพ 4.2	การจัดการข้อมูลของเด็กในระบบบัตรสีฟ้า
แผนภาพ 4.3	ตัวชี้วัดระบบบัตรสีฟ้า
แผนภาพ 4.4	แนวคิดมิติการคุ้มครองเด็กในออสเตรเลียและนิวซีแลนด์
แผนภาพ 4.5	กระบวนการช่วยเหลือคุ้มครองเด็กในประเทศนิวซีแลนด์
แผนภาพ 4.6	โมเดลของ Reid แสดงกระบวนการขั้นตอนจัดการรายกรณีแบบให้งานเป็น ศูนย์กลาง
แผนภาพ 4.7	กระบวนการวางแผนจัดกิจกรรมรายกรณีในบริบทเมืองแอตแลนต้า ประเทศสหรัฐอเมริกา
แผนภาพ 4.8	ทักษะที่ผู้จัดการรายกรณีในบริบทเมืองแอตแลนต้า ประเทศสหรัฐอเมริกา
แผนภาพ 4.9	กรอบการทำงานในการจัดการรายกรณีจาก องค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF)
แผนภาพ 4.10	สถานะความร่วมมือของประเทศไทยต่อเครื่องมือระหว่างประเทศ
แผนภาพ 5.1	Linkage Center
แผนภาพ 5.2	ตัวอย่างของ Text Field
แผนภาพ 5.3	ตัวอย่าง Text Area
แผนภาพ 5.4	ตัวอย่างและองค์ประกอบของ Select box
แผนภาพ 5.5	ตัวอย่างและองค์ประกอบของ Check box
แผนภาพ 5.6	ตัวอย่างและองค์ประกอบของ Radio button
แผนภาพ 5.7	ตัวอย่างของ button
แผนภาพ 5.8	ตัวอย่างการทำงานของ OCR
แผนภาพ 5.9	ตัวอย่างการทำงานของ HCR

หน้า

แผนภาพ 5.10	สถาปัตยกรรมระบบอีซีสำหรับการบูรณาการข้อมูล	171
แผนภาพ 5.11	สถาปัตยกรรมระบบอีซีโดยการบูรณาการระบบสารสนเทศเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา	172
แผนภาพ 5.12	สถาปัตยกรรมระบบอีซีสำหรับการสร้างฐานข้อมูลใหม่ทั้งหมด	173
แผนภาพ 6.1	ภาพการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลใน 3 รูปแบบ	205

บทที่ 1

โครงการพัฒนาชุดสิทธิประโยชน์เพื่อการดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ในกรณีที่มีปัญหาความซับซ้อน

1.1 บทนำ

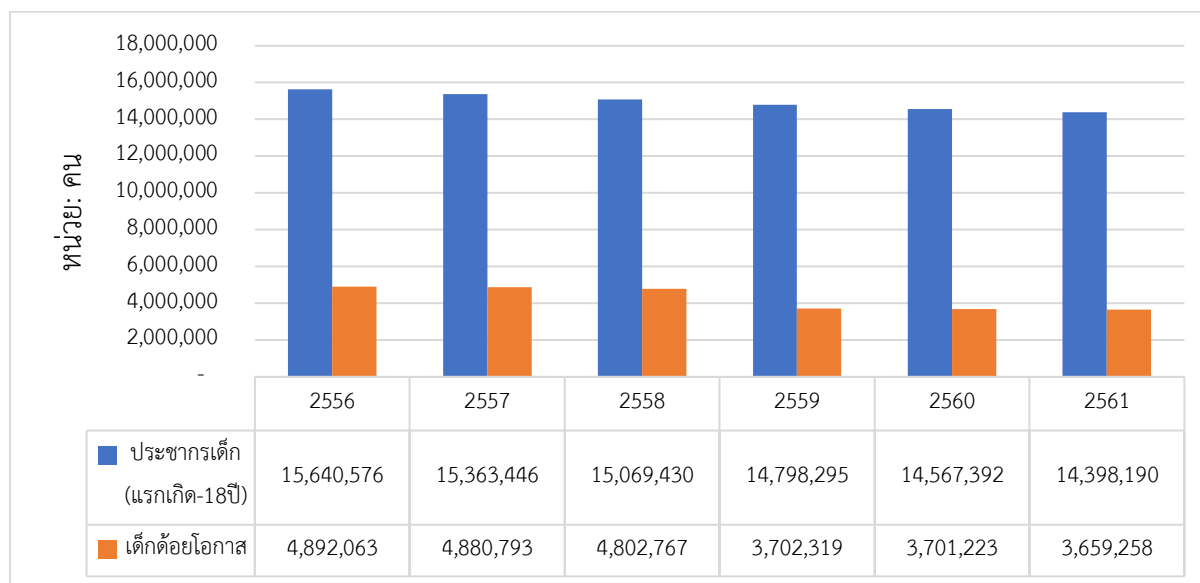
ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มีการแบ่งยุทธศาสตร์ ออกเป็น 6 ด้าน โดยด้านที่สำคัญมากที่สุดสองในหกด้าน คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพมนุษย์ และยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทางสังคม ททรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญในการยกระดับการพัฒนาประเทศในทุกมิติไปสู่เป้าหมายการเป็นประเทศพัฒนาที่ขับเคลื่อนโดยภูมิปัญญาและนวัตกรรมในอีก 20 ปีข้างหน้า โดยมีมิติทางด้านเด็กและเยาวชนมีความสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศได้ การวางรากฐานยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพมนุษย์เป็นยุทธศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการของเด็กและเยาวชน ตั้งแต่การปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรม การปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมผ่านการเลี้ยงดูในครอบครัว มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต และมุ่งพัฒนานคนเชิงคุณภาพในทุกช่วงวัย ตั้งแต่ช่วงการตั้งครรภ์ วัยเรียน วัยรุ่น นักศึกษา วัยแรงงาน และวัยผู้สูงอายุ เพื่อสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ มีทักษะความรู้ และความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่า มีการสนับสนุนบทบาทของชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการเข้ามาเสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัว โดยเฉพาะกลุ่มครอบครัวเปราะบาง เช่น การมีระบบพี่เลี้ยงชุมชน มาตรการสนับสนุนการบริหารและพัฒนาเด็ก การปฏิรูปสื่อให้มีบทบาทในเชิงสร้างสรรค์ ในการให้ความรู้ต่อการพัฒนาครอบครัว เช่น การวางแผนชีวิต การป้องกันการท้องไม่พร้อม การเลี้ยงดู การลดความรุนแรงในครอบครัว บทบาทของสมาชิกในครอบครัว ในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ที่เน้นไปที่กลุ่มรายได้ต่ำสุดและผู้ด้อยโอกาสที่ต้องการพัฒนาศักยภาพ และโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากร ให้ได้มีหลักประกันทางเศรษฐกิจและสังคม ได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีพอย่างพอเพียง โดยส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้คนทุกกลุ่มในสังคม คือ การสร้างหลักประกันทางสังคมที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับคนทุกช่วงวัยและทุกกลุ่ม ซึ่งรวมถึงการสร้างหลักประกันโอกาสทางการศึกษา

กอบปรักรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ให้จัดตั้งกองทุนเพื่อใช้ในการช่วยเหลือผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการศึกษาและเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพครู จึงมี พระราชบัญญัติกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา พ.ศ. 2561 (ส่วนที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส) โดยในมาตรา 3 บัญญัติว่า ความเสมอภาคทางการศึกษา หมายถึง การที่ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับและเข้าถึงการศึกษาและพัฒนาอย่างเสมอภาคและทั่วถึง โดยให้ความช่วยเหลือผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ลดความเหลื่อมล้ำในการศึกษา รวมทั้งเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพครู และมาตรา 5 ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่ง เรียกว่า “กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา” วัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา รวมทั้งมีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาสังคม เพื่อให้เด็ก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กปฐมวัย ได้รับการ

พัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาที่เหมาะสมกับวัย ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนเงินและค่าใช้จ่ายให้แก่เด็กและเยาวชน ซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส และผู้ด้อยโอกาส จนสำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐาน เสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพครูให้มีความสามารถในการจัดการเรียนการสอน และส่งเสริมสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ และผู้ด้อยโอกาส ให้ได้รับการศึกษาหรือพัฒนา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพตามความถนัดและมีศักยภาพที่จะพึ่งพาตนเองในการดำรงชีวิตได้ เป็นต้น (พระราชบัญญัติเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา พ.ศ. 2561)

ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแสดงให้เห็นว่า แม้ว่าเด็กด้อยโอกาสที่อยู่ในระบบการศึกษา จะมีจำนวนลดลงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 – 2561 ตามจำนวนประชากรเด็ก (แรกเกิด – 18 ปี) ที่ลดลง^{[4],[5]} แต่หากพิจารณาเทียบเป็นสัดส่วนเด็กด้อยโอกาสในระบบการศึกษาต่อจำนวนประชากรเด็ก กลับพบว่ามีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นในช่วงสามปีที่ผ่านมานี้ และจากการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553 - 2583 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร ตามกลุ่มอายุที่สำคัญคือ ประชากรวัยเด็ก (อายุ 0 - 14 ปี) และประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15 - 59 ปี) มีจำนวน และสัดส่วนลดลง ขณะที่ประชากรสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อัตราพึ่งพิง วัยสูงอายุเพิ่มขึ้น นั่นคือคนวัยแรงงานจะต้องรับภาระดูแลผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น^[6] ดังนั้นจะเห็นว่า โอกาสที่ประชากรเด็ก (แรกเกิด – 18 ปี) จะเป็นความหวังในอนาคต กลับมีแนวโน้มที่จะเป็นเด็กด้อยโอกาสทางการศึกษาที่มากขึ้น

แผนภูมิ 1.1 จำนวนประชากรเด็ก (แรกเกิด – 18 ปี) และเด็กด้อยโอกาสทางการศึกษา ปี พ.ศ. 2556-2561

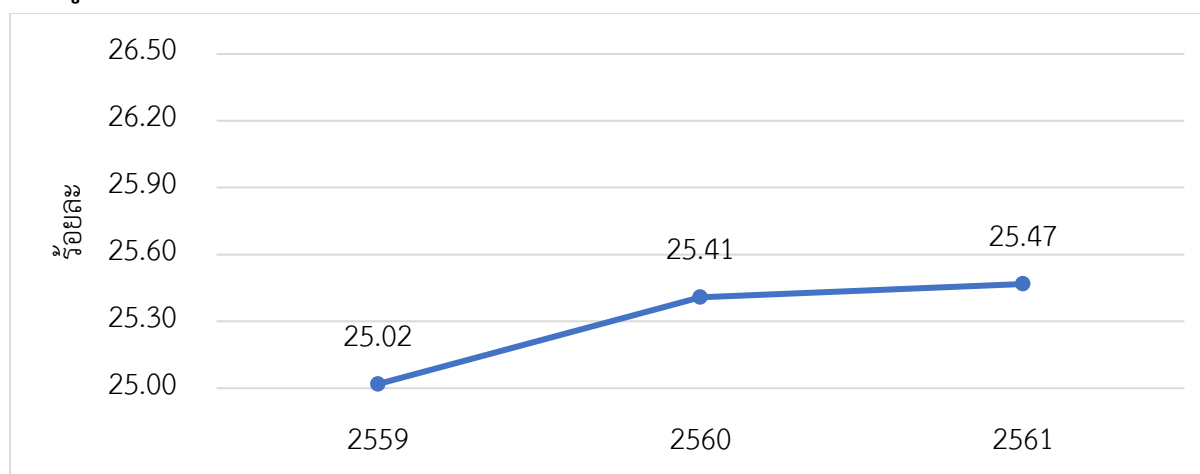


ที่มา: [4] สถิติด้านการศึกษา, สำนักงานสถิติแห่งชาติ http://164.115.22.198/statv3/list.php?id_branch=3

[5] ระบบสถิติทางทะเบียน, กระทรวงมหาดไทย

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statINTERNET/#/FilterPageAge> (สืบค้นวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2562)

แผนภูมิ 1.2 สัดส่วนประชากรเด็ก (แรกเกิด – 18 ปี) และเด็กด้อยโอกาสทางการศึกษา ปี พ.ศ. 2559 - 2561



ที่มา: จากการคำนวณของคณะผู้วิจัย โดยใช้ข้อมูลจากสถิติทางการศึกษา สำนักงานสถิติแห่งชาติ และระบบสถิติทางกระทรวงมหาดไทย ปี พ.ศ. 2559 – 2561

สำหรับการจำแนกความด้อยโอกาส สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน (สสค.) ร่วมกับองค์กรภาคีและผู้ทรงคุณวุฒิที่ทำงานเรื่องเด็กด้อยโอกาส ได้จัดประเภทของความด้อยโอกาสออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ตามลักษณะปัญหาตามสภาพปัญหา สาเหตุและแนวทางช่วยเหลือที่แตกต่างกันไปในเด็กแต่ละประเภท ดังนี้ 1. กลุ่มเปราะบางทางเศรษฐกิจ ได้แก่ เด็กยากจน เด็กที่อยู่ในครอบครัวใช้แรงงานหรือรับจ้าง ตลอดจนเด็กที่อาศัยอยู่พื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร 2. กลุ่มพิการและกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษด้านการเรียนรู้ ได้แก่ เด็กพิการขาดโอกาส และเด็กที่มีความต้องการพิเศษด้านการเรียนรู้ 3. กลุ่มเปราะบางทางสังคม ได้แก่ เด็กกำพร้า เด็กที่ใช้สารเสพติด แม่วัยรุ่น และเด็กสถานพินิจ เป็นต้น และ 4. กลุ่มปัญหาเฉพาะ ที่ต้องอาศัยกระบวนการทางกฎหมายเข้าช่วย เช่น เด็กที่ได้รับเชื้อ HIV เด็กที่ค้าประเวณีหรือถูกบังคับใช้แรงงานเด็กไร้สัญชาติ และเด็กด้อยโอกาสในจังหวัดชายแดนภาคใต้ [7]

ซึ่งจากข้อมูลของสำนักงานนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ในปี พ.ศ. 2561 เด็กด้อยโอกาสในระบบการศึกษาที่พบส่วนใหญ่เป็นเด็กยากจนมากที่สุด จำนวน 3,628,741 คน คิดเป็นร้อยละ 99.17 รองลงมาเป็นเด็กกำพร้า จำนวน 15,173 คน คิดเป็นร้อยละ 0.41 และน้อยที่สุดเป็นเด็กที่อยู่ในธุรกิจทางเพศ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 0.001 (ตาราง 1.1) [4]

ตาราง 1.1 จำนวนเด็กด้อยโอกาสในระบบการศึกษา ปี พ.ศ. 2560 - 2561

ประเภทความด้อยโอกาส	ปี 2560	ปี 2561
เด็กยากจน	3,660,764	3,628,741
กำพร้า	17,898	15,173
ชนกลุ่มน้อย	11,131	7,313
เด็กถูกทอดทิ้ง	5,602	3,152
ทำงานรับผิดชอบตนเอง และครอบครัว	3,368	2,910
เด็กที่ถูกทำร้ายทารุณ	610	621
เด็กถูกบังคับให้ขายแรงงาน	500	257
เด็กที่มีปัญหาเกี่ยวกับยาเสพติด	466	309
เด็กเร่ร่อน	292	287
ผลกระทบจากโรคเอดส์	282	180
เด็กในสถานพินิจ	270	256
เด็กอยู่ในธุรกิจทางเพศ	33	22
อื่น ๆ	7	37
รวม	3,701,223	3,659,258

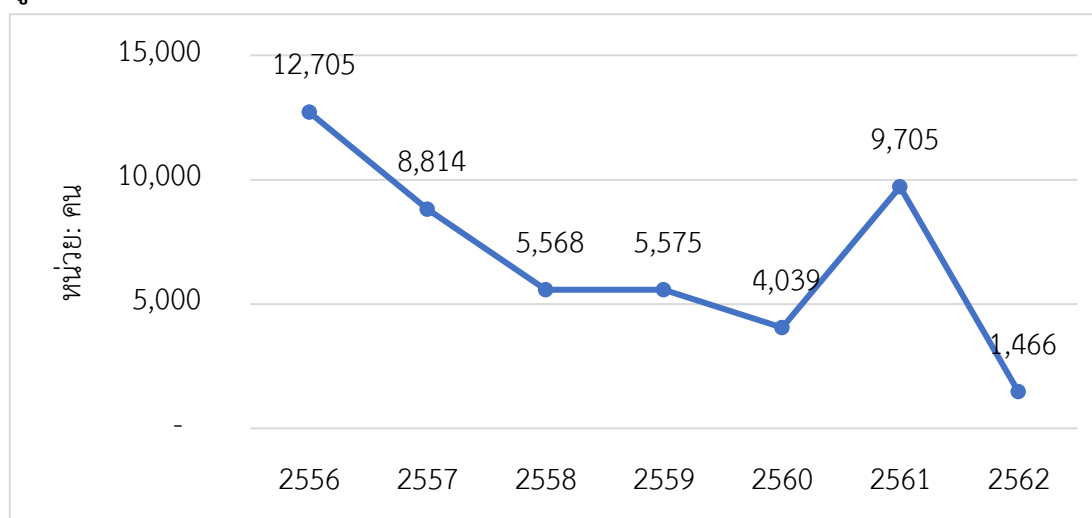
ที่มา: สำนักงานนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่า เด็กด้อยโอกาสในระบบการศึกษาเกือบทั้งหมด เป็นเด็กยากจน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และสำนักส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้ ไม่ได้คำนึงสนใจในการแก้ไขปัญหา จึงได้ดำเนินโครงการ “พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อหลักประกันโอกาสทางการเรียนรู้” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 โดยเป็นการออกแบบเครื่องมือ และปรับปรุงเกณฑ์การคัดกรองเด็กยากจนผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการคัดกรองเด็กยากจนเป็นรายบุคคล (Data Management Center หรือ DMC) เพื่อค้นหา และช่วยให้นักเรียนที่ยากจนและด้อยโอกาสได้รับการจัดสรรงบประมาณการช่วยเหลือจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำข้อมูลที่ได้รับกลับมาบูรณาการ ร่วมดูแลติดตามช่วยเหลือสนับสนุนเด็กด้อยโอกาส และต่อยอดจนนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา ซึ่งพบว่า เมื่อใช้ระบบสารสนเทศคัดกรอง DMC แบบใหม่ จำนวนเด็กยากจนลดลงกว่าครึ่ง^[8]

แม้ว่าเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสส่วนใหญ่จะยังอยู่ในระบบการศึกษา แต่ก็มีโอกาสสูงที่จะกลายเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการออกกลางคัน เนื่องจากความจำเป็นของครอบครัว^[7] จากแผนภูมิ 1.3 แสดงให้เห็นถึงจำนวนของนักเรียนออกกลางคัน (ระดับชั้นอนุบาล 1 - มัธยมศึกษาปีที่ 6) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 – 2562 มีแนวโน้มที่ลดลง (อันเนื่องมาจากจำนวนนักเรียนที่ลดลง) ทั้งนี้มีเพียงปี พ.ศ. 2561 เท่านั้น ที่มีจำนวนนักเรียนออกกลางคันที่เพิ่มขึ้น สาเหตุส่วนใหญ่ มาจากการอพยพตามผู้ปกครอง จำนวน 2,536 คน หรือคิดเป็นร้อยละ

26.13 รองลงมาคือ มีปัญหาในการปรับตัว จำนวน 2,227 คน (ร้อยละ 22.95) หาเลี้ยงครอบครัว จำนวน 1,792 คน (ร้อยละ 18.46) มีปัญหาครอบครัว จำนวน 1,737 คน (ร้อยละ 17.90) ตามลำดับ เป็นต้น^[9] เพื่อป้องกันการออกกลางคัน เด็กและเยาวชนด้วยโอกาสจึงต้องการทั้งการสนับสนุนด้านโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ตั้งแต่ชั้นปฐมวัยจนถึงขั้นสูงสุดตามศักยภาพ ตลอดจนการช่วยเหลือสงเคราะห์ครอบครัวให้มีปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตที่พอเพียง อันจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพหรือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กกลุ่มนี้โดยตรง^[7]

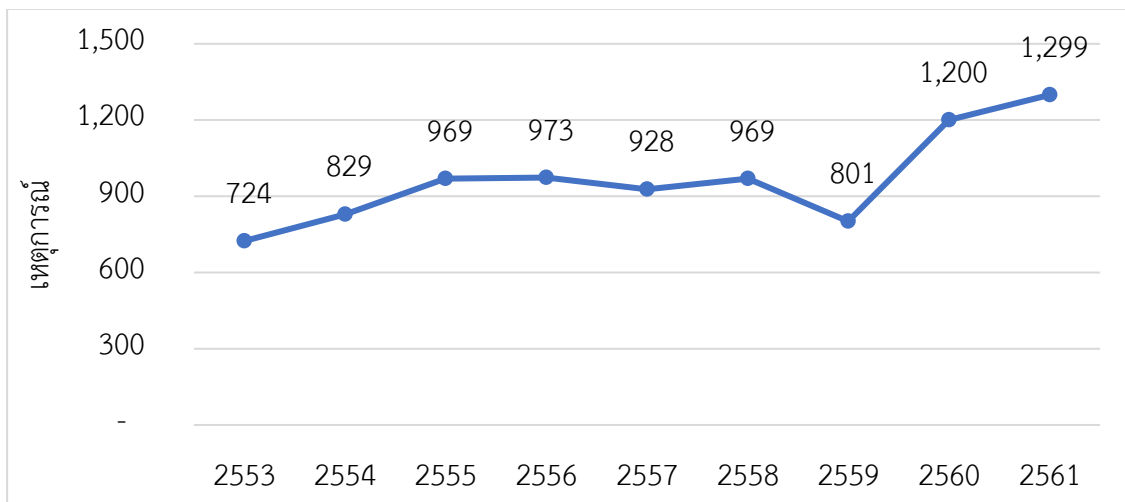
แผนภูมิ 1.3 จำนวนเด็กนักเรียนออกกลางคัน ปี พ.ศ. 2556 - 2562



ที่มา: กลุ่มสารสนเทศ สำนักงานนโยบายและแผนงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) <https://www.bopp-obec.info/home/> (สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2563)

ในส่วนของความรุนแรงต่อเด็ก และความรุนแรงในครอบครัวสถานการณ์ยังคงน่าเป็นห่วง ซึ่งจากข้อมูลของกรมกิจการเด็กสตรีและสถาบันครอบครัว พบว่า จำนวนเหตุการณ์ความรุนแรงในครอบครัวมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 – 2561 จากจำนวน 724 เหตุการณ์ เป็น 1,299 เหตุการณ์ โดยตลอด 9 ปี มีเหตุการณ์รวมทั้งสิ้น 8,692 เหตุการณ์^[10] ข้อมูลจากศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปี พ.ศ. 2561 เด็กที่ถูกกระทำความรุนแรง (0 – ไม่เกิน 20 ปี) จากเหตุการณ์ความรุนแรงในครอบครัวมีจำนวน 6,182 ราย ส่วนข้อมูลจากศูนย์ช่วยเหลือสังคม (Social Assistance Center) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่าจากผู้ถูกกระทำที่ขอรับบริการจากศูนย์ฯ จำนวน 1,955 ราย เป็นเด็กและเยาวชนจำนวน 911 ราย^[11] ทั้งนี้ความรุนแรงที่มีผู้ถูกกระทำเป็นเด็กมีแนวโน้มสูงขึ้นในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาเฉลี่ย 17%^[12]

แผนภูมิ 1.4 สถานการณ์ความรุนแรงต่อเด็ก และความรุนแรงในครอบครัว ปี พ.ศ. 2553 – 2561



ที่มา: ระบบฐานข้อมูลระบบฐานข้อมูล ความรุนแรงต่อเด็ก สตรีและความรุนแรงในครอบครัว

www.violence.in.th, กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านความรุนแรงในครอบครัวสำหรับการรายงานตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 ประจำปี พ.ศ. 2561

ในด้านปัญหาความรุนแรงทางเพศในไทย มูลนิธิหญิงชายก้าวไกล ได้รวบรวมข่าวจากหนังสือพิมพ์ 13 ฉบับในปี พ.ศ. 2560 พบว่ามีข่าวความรุนแรงทางเพศจำนวน 317 ข่าว โดยร้อยละ 60.6 ของเหยื่อผู้ถูกกระทำเป็นเด็กและเยาวชนอายุ 5 – 20 ปี ส่วนใหญ่เป็นคนรู้จักคุ้นเคยและเป็นบุคคลในครอบครัวกว่าร้อยละ 53 รองลงมาเป็นคนแปลกหน้า และคนรู้จักผ่านโซเชียล ตามลำดับ สำหรับอายุของผู้ถูกกระทำความรุนแรงทางเพศน้อยสุดคือ 5 ปี ส่วนผู้กระทำความรุนแรงทางเพศ น้อยสุด 12 ปี^[13]

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มเด็กพิการที่ขาดโอกาสทางการศึกษา ซึ่งจากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ดำเนินการสำรวจความพิการ พ.ศ. 2560 (สำรวจทุก 5 ปี: เริ่มปี พ.ศ. 2545, 2550, 2555 และ 2560) พบว่าเด็กพิการวัยเรียนอายุ 5-17 ปี จำนวน 1.3 แสนคน มีถึงร้อยละ 37.8 ที่ปัจจุบันไม่ได้เรียน (รวมเด็กที่ไม่เคยเรียนหรือเคยเรียนแต่ปัจจุบันไม่ได้เรียน)^{[14], [15]} ซึ่งเด็กพิการที่ไม่ได้รับโอกาสทางการศึกษานี้ย่อมหมดโอกาสที่จะพัฒนาตนเองตามศักยภาพ^[7] สำหรับกลุ่มเด็กที่มีความต้องการพิเศษด้านการเรียนรู้ ซึ่งแยกเป็นเด็กพิการที่อยู่ในช่วงอายุ 0 - 5 ปี (ปฐมวัย) ส่วนใหญ่มีความพิการทางสติปัญญาจำนวน 3,769 คน ลำดับถัดมาคือ พิการซ้อนจำนวน 3,621 คน และพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย 3,502 คน ตามลำดับ ส่วนเด็กในช่วงอายุ 6 – 14 ปี (วัยเรียน) ส่วนใหญ่มีความพิการทางสติปัญญาเช่นเดียวกันจำนวน 19,889 คน พิการซ้อน 15,790 คน และพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย 13,203 คน ตามลำดับ และกลุ่มเด็กและเยาวชนอายุ 15 – 21 ปี มีความบกพร่องทางสติปัญญา 22,955 คน รองลงมาคือ ความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายจำนวน 15,722 คน และพิการซ้อน 14,582 คน ตามลำดับ^[16] โดยเด็กกลุ่มนี้มีเพียงบางส่วนที่ได้รับการดูแลเรื่องการศึกษาอย่างเหมาะสมถูกต้องตามหลักวิชาการในสถานศึกษาที่มีความพร้อม มีครูที่ฝึกหัดมาด้านการศึกษาพิเศษ (Special Education) ซึ่งเด็กที่มีโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา

ศักยภาพเหล่านี้สามารถเติบโตใช้ชีวิตเป็นปกติได้เหมือนเด็กอื่น ๆ การส่งเสริมให้ครอบครัว ชุมชน และสถานศึกษาได้ร่วมกันขยายผลการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมแก่เด็กเหล่านี้ให้ครอบคลุมเด็กจำนวนมากขึ้นจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง เพื่อให้เด็กกลุ่มนี้ทุกคนพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพและอยู่ร่วมกันในสังคมได้เหมือนเด็กทั่วไป ^[7]

ตาราง 1.2 จำนวนเด็กและเยาวชนพิการในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2563

ประเภทความพิการ	ปฐมวัย (อายุ 0-5 ปี)	วัยเรียน (อายุ 6-14 ปี)	วัยรุ่น (อายุ 15-21 ปี)
ทางการเห็น	339	1,929	3,017
ทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	1,016	5,155	6,069
ทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย	3,502	13,203	15,722
ทางจิตใจหรือพฤติกรรม	60	702	1,362
ทางสติปัญญา	3,769	19,889	22,955
ทางการเรียนรู้	62	4,442	4,240
ทางออสทิสติก	1,240	7,491	3,836
พิการซ้อน	3,621	15,790	14,582
ไม่ระบุประเภทความพิการ	2	27	144
รวม	13,611	68,628	71,927

ที่มา: รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย, กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พม.)

หมายเหตุ: ข้อมูลอัปเดต ณ วันที่ 6 ตุลาคม 2563, สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2563

สำหรับเด็กกลุ่มเปราะบางทางสังคม ในส่วนของเด็กในสถานพินิจ จากข้อมูลการรายงานสถิติคดีประจำปี พ.ศ. 2562 กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พบว่า เด็กและเยาวชนที่ถูกดำเนินคดีโดยสถานพินิจฯ ส่วนใหญ่มีความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดเกินกว่าครึ่ง (จำนวน 10,634 คดี คิดเป็นร้อยละ 51.02) รองลงมาเป็นความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ จำนวน 2,948 คดี (ร้อยละ 14.15) ความผิดอื่น ๆ จำนวน 2,695 คดี (ร้อยละ 12.93) เป็นต้น^[17] ทั้งนี้ปัญหาหลักของเด็กกลุ่มนี้ คือการถูกปฏิเสธจากสังคม เมื่อได้รับการปล่อยตัวปัญหาการกลับเข้าสู่ระบบการศึกษาและนำไปสู่ปัญหาการกระทำผิดซ้ำในที่สุด ซึ่งจากตัวเลขของกรมพินิจและคุ้มครองเด็ก มีเด็กได้รับการปล่อยตัวและกระทำผิดซ้ำภายใน 1 ปี สูงถึงราวร้อยละ 20 – 25 ^[7]

สำหรับเด็กนอกระบบการศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ได้มีการสำรวจข้อมูลตามโครงการแก้ปัญหาประชากรวัยเรียนที่อยู่นอกระบบการศึกษา ปี พ.ศ. 2561 โดยมีเป้าหมายนำประชากรวัยเรียนอายุระหว่าง 3 - 18 ปี เข้าสู่ระบบการศึกษา จากการสำรวจพบว่าเด็กที่อยู่นอกระบบการศึกษาทั้งสิ้น 177,377 คน เป็นเด็กปกติที่ไม่ได้เรียน 95,473 คน, เด็กที่ออกกลางคัน 81,904 คน และเด็กพิการ 24,331 คน^[18] และสถิติเด็กข้ามชาติที่อยู่ในประเทศไทยที่มีมากถึง 3 ล้านคน โดยเด็กที่นำ

เป็นห่วงมากที่สุดคือ เด็กพม่าที่เกิดในประเทศไทย และเด็กที่ย้ายตามครอบครัวมาเพื่อประกอบอาชีพ โดย พบตัวเลขมากกว่า 1 ล้านคนที่ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา^[19]

ปัจจุบัน ประเทศไทยมีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ สำหรับประชาชนไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 54 รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียน จนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย มาตรา 55 รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง เสริมสร้างให้ประชาชนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค และส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาภูมิปัญญาด้านแพทย์แผนไทยให้เกิดประโยชน์สูงสุด มาตรา 56 รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน หน่วยงานต่าง ๆ และ มาตรา 71 รัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าวถูกใช้ความรุนแรงหรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมตลอดทั้งให้การบำบัดฟื้นฟูและเยียวยาผู้ถูกระทำการดังกล่าว ในการจัดสรรงบประมาณ รัฐพึงคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของเพศ วัย และสภาพของบุคคล ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรม โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำหรับเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสนั้นก็มีการจัดสรรสวัสดิการให้ เพื่อส่งเสริมการใช้ชีวิตและการศึกษา ให้เด็กตามความเหมาะสม โดยเป็นการทำงานด้วยกันจากหลายภาคส่วนทั้งจากภาครัฐ เอกชน และองค์กรไม่แสวงหากำไร อย่างไรก็ตามปัญหาที่สำคัญของประเทศไทย คือ การให้ความช่วยเหลือแก่เด็กและเยาวชนด้อยโอกาสที่มีความซับซ้อน เพราะปัญหาค่อนข้างหลากหลาย ท้ายที่สุดจึงนำไปสู่ความด้อยโอกาสในหลายๆ ด้านพร้อมกัน การแก้ไขปัญหาก็จำเป็นต้องมีการประสานงาน ส่งต่อ และความร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหายังย่นนำไปสู่การทำให้มั่นใจได้ว่าเด็กและเยาวชนจะได้รับโอกาสที่เหมาะสมและเพียงพอ นั้น ยังเป็นประเด็นที่ต้องการการเติมเต็มทั้งในส่วนสวัสดิการที่มีอยู่แล้ว และการเพิ่มสวัสดิการใหม่ เพื่อปิดช่องว่างของปัญหาเด็กได้อย่างครอบคลุม ตลอดจนด้วยความทับซ้อนของการจัดชุดสวัสดิการ หรือการวางแผนการช่วยเหลือสนับสนุนเด็กเยาวชนด้อยโอกาสทางการศึกษา ได้อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง จำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย การเตรียมข้อมูลที่เหมาะสมกับระบบดังกล่าวจึงจำเป็นอย่างยิ่ง

งานวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสทางการศึกษา โดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหาซ้ำซ้อน ทั้งในส่วนของการจัดการ การประสานงาน การส่งต่อ การติดตามและประเมินผล โดยผลลัพธ์ที่ต้องการคือการพัฒนาเป็นคู่มือการดำเนินงาน ที่มีขั้นตอนในการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสกลุ่มปัญหาซ้ำซ้อน เพื่อให้พร้อมกับการใช้งานในรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 พัฒนาระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะของการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ในกรณีที่ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน

1.2.2 พัฒนาคู่มือและขั้นตอนการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสกลุ่มปัญหาซ้ำซ้อน เพื่อให้พร้อมกับการใช้งานในรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

1.2.3 จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการช่วยเหลือ ดูแล และลดความเหลื่อมล้ำ สำหรับกลุ่มเด็กและเยาวชนยากจนและด้อยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อน

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ระยะเวลาดำเนินงาน

ระหว่างวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2562 – 15 กันยายน พ.ศ. 2563 โดยการดำเนินการแบ่งเป็นสองระยะ

1. ระยะแรกเป็นการดำเนินการเพื่อให้เห็นภาพรวมของโครงการทั้งหมด เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะของการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ในกรณีที่ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน ของประเทศไทย และร่างขั้นตอนการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสกลุ่มปัญหาซ้ำซ้อน ในลักษณะของกรณีตัวอย่าง เพื่อนำเสนอให้เห็นภาพรวมของโครงการ

2. ระยะที่สองเป็นการพัฒนาคู่มือและขั้นตอนการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสกลุ่มปัญหาซ้ำซ้อน เพื่อให้พร้อมกับการใช้งานในรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการช่วยเหลือ ดูแล และลดความเหลื่อมล้ำ สำหรับกลุ่มเด็กและเยาวชนยากจนและด้อยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อนต่อไป

1.3.2 ด้านเนื้อหา

ระยะที่ 1

1. ทบทวนวรรณกรรมในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระบบการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะของการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อน

2. สัมภาษณ์บุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เข้าใจระบบการแก้ปัญหาที่มีอยู่เดิมทั้งในทางกฎหมาย หลักเกณฑ์การทำงานตามแนวปฏิบัติ และการทำจริงในทางปฏิบัติ

- ศูนย์พึ่งได้
- ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300
- ศูนย์สวัสดิภาพเด็ก เยาวชน และสตรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- กระทรวงแรงงาน แรงงานเด็ก
- หน่วยงานรัฐอื่น ๆ หรือ NGOs

- จัดประชุมในทุกภูมิภาค และส่วนกลาง

3. สร้างระบบการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะของการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อนที่เหมาะสมกับประเทศไทย

4. สังเคราะห์ปัญหาเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสจากเอกสาร และการสำรวจปัญหาเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในพื้นที่ที่เป็นตัวแทนของปัญหาที่ซ้ำซ้อนของเด็กและเยาวชนที่ดำเนินการโดยนักวิจัยร่วมกับกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

5. คัดเลือกกลุ่มปัญหาเพื่อมาสร้างเป็นกรณีตัวอย่างการนำข้อมูลมาใส่รหัส และเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ระบบสารสนเทศต่อไป

ระยะที่ 2

1. สรุปลุ่มปัญหาเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในภาพรวมของประเทศ และนำข้อมูลและกลุ่มปัญหามาใส่ code เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ระบบสารสนเทศต่อไป

2. จัดกลุ่มสวัสดิการเพื่อการช่วยเหลือและดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อน เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ระบบสารสนเทศต่อไป

3. รวบรวมข้อมูลจากระยะที่หนึ่ง และข้อมูลจากข้อที่ 1 และ 2 ในระยะที่ 2 มาจัดทำคู่มือ เพื่อการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อน

4. จัดประชุมภาคีเครือข่ายและเวทีสาธารณะร่วมกับกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาในการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการช่วยเหลือ ดูแล และลดความเหลื่อมล้ำสำหรับกลุ่มเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสทางการศึกษา โดยเฉพาะกลุ่มที่ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อนเป็นรายกรณี

1.3.3 กลุ่มประชากรในการศึกษา

1. ระบบการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะของการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อนอายุแรกเกิด ถึง 18 ปี

2. ภาคีที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสส่วนกลาง เช่น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษ UNICEF มูลนิธิต่าง ๆ และ องค์กรพัฒนาเอกชน เป็นต้น

3. ภาคีที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสระดับพื้นที่ เช่น สำนักงานศึกษาธิการภาค ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานพื้นที่ประถมศึกษา สำนักเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ศูนย์การศึกษาพิเศษ ส่วนภูมิภาค สภาเด็กและเยาวชน มูลนิธิต่าง ๆ และองค์กรพัฒนาเอกชน เป็นต้น

บทที่ 2

ระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานของการดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ในกรณีที่มีปัญหาซ้ำซ้อนของประเทศไทย

2.1 บทนำ

เด็กและเยาวชนด้อยโอกาสเป็นปัญหาสำคัญของประเทศไทย งานศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่แนวทางการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสที่ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน ในปัจจุบันมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ได้มีความพยายามในการป้องกันแก้ไขปัญหาย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ป้องกันและแก้ไขปัญหารวมทั้งสวัสดิการขั้นพื้นฐานของการดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ได้แก่กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และองค์กรเอกชน (NGOs)

ในบทนี้ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมจากแต่ละหน่วยงานที่กล่าวไปข้างต้น เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ที่เป็นระบบสวัสดิการที่ประเทศไทยมีให้แก่เด็กและเยาวชนอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการความช่วยเหลือในแต่ละกรณีปัญหา รวมถึงกรณีที่เด็กและเยาวชนเป็นผู้กระทำผิด และผู้ถูกกระทำในแง่ของความรุนแรงในครอบครัว และคดีความต่าง ๆ การช่วยเหลือของหน่วยงานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ การบำบัดฟื้นฟูและปรับสภาพจิตใจ การคุ้มครองสวัสดิภาพในกระบวนการยุติธรรม การอำนวยความสะดวกด้านคดี การจัดการศึกษาโดยเฉพาะเด็กและเยาวชนที่ยากจน (ซึ่งเป็นกลุ่มปัญหาหลักของเด็กและเยาวชนที่ด้อยโอกาสทางการศึกษา)^[4] กลุ่มเด็กพิการและกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษด้านการเรียนรู้ และขั้นตอนการช่วยเหลือตั้งแต่รับแจ้งเหตุ จนยุติการให้บริการ ตลอดจนเครื่องมือในการปฏิบัติงานระดับพื้นที่ ได้แก่ แบบคัดกรองเพื่อสนับสนุนการเลี้ยงดูเด็กตามมาตรฐานขั้นต่ำ (Child maltreatment surveillance tool : CMST) และแบบประเมินมาตรฐานขั้นต่ำในการเลี้ยงดูเด็กแบบช่วงอายุ ได้แก่ อายุ 0-3 ปี, 3-6 ปี, 6-9 ปี, 9-12 ปี, 12-15 ปี และ 15-18 ปี สำหรับใช้ในการสอดส่องปัจจัยเสี่ยงหรือปัจจัยก่ออันตรายต่าง ๆ ที่ส่งอาจผลกระทบต่อเด็ก หรือค้นหาเด็กที่ต้องการความช่วยเหลือ เพื่อให้การช่วยเหลือโดยการสงเคราะห์ หรือคุ้มครองสวัสดิภาพได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง นอกจากนี้ยังมีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีในชุมชนของประเทศไทย ตั้งแต่ระดับชุมชน ระดับจังหวัด ในองค์กร/หน่วยงาน และแบบทีมสหวิชาชีพ โดยได้กล่าวถึง ผู้จัดการรายกรณี (case manager) และทีมสหวิชาชีพ (multidisciplinary) ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการทำให้เด็กและเยาวชนด้อยโอกาสที่ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อนเข้าสู่ระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานและการช่วยเหลือที่ตรงตามความต้องการ ความจำเป็นของเด็กและครอบครัวอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ ปัญหาที่ทับซ้อนของเด็กและครอบครัวอาจคลี่คลายลงได้บ้าง

นอกเหนือจากการทบทวนวรรณกรรมยังครอบคลุมถึงข้อค้นพบจากการลงพื้นที่ เกี่ยวกับระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะของการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ในกรณีที่ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth interview) และอภิปรายกลุ่ม (Focus group) จากผู้เกี่ยวข้องที่มี

ส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการทั่วทุกภาคของประเทศไทย จาก 8 หน่วยงานหลักที่กล่าวไปข้างต้น แล้วนำข้อค้นพบมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยใช้วิธีของ Hatch's (2002) โดยแยกเป็น 7 ประเด็น ได้แก่ รับแจ้งเหตุ การคัดกรองเบื้องต้น/ส่งต่อ การประเมินปัญหา/ประเมินความต้องการ การวางแผนให้การดูแลเด็ก/ครอบครัว/ชุมชน การให้การดูแล/บริการ การติดตามและประเมินผล และการยุติการให้บริการ

2.2 ทบทวนวรรณกรรม

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในกรณีที่มีปัญหาที่มีความซับซ้อน ในหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน (NGOs) และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

หน่วยงานภาครัฐ

1. ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (One Stop Crisis Center: OSCC) กระทรวงพัฒนาสังคมฯ
2. กองคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงพัฒนาสังคมฯ
3. ศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข
4. กองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
5. สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม
6. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน
7. สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ กระทรวงศึกษาธิการ

องค์กรเอกชน (NGOs)

1. มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก
2. มูลนิธิดวงประทีป
3. มูลนิธิ Care for Children
4. มูลนิธิพระพรอุปถัมภ์

2.2.1 ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (One Stop Crisis Center: OSCC)

ปัจจุบันศูนย์ช่วยเหลือสังคม ปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายจำนวน 10 กลุ่มได้แก่ ผู้ได้รับความรุนแรงในครอบครัว การตั้งครรภ์วัยรุ่น การค้ามนุษย์ ปัญหาผู้ได้รับผลกระทบจากยาเสพติด คนเร่ร่อน ไร้ที่พึ่ง คนขอทาน เด็กและเยาวชน บุคคลสูญหาย ผู้สูงอายุ และคนพิการ^[20] ซึ่งกระบวนการทำงาน ดังนี้

Front line 1 การรับแจ้งเหตุหรือเบาะแส ผู้ประสบปัญหาหรือผู้พบเหตุสามารถแจ้งได้ใน 4 ช่องทาง คือ 1. แจ้งเหตุหรือเบาะแสด้วยตนเองที่หน่วยงานของกระทรวงต่าง ๆ 2. แจ้งเหตุหรือเบาะแสด้านบริการฮอตไลน์ โทร 1300 3. แจ้งเหตุหรือเบาะแสด้านบริการผ่านเว็บไซต์ <https://1300thailand.m->

society.go.th/records 4. แจ้งเหตุหรือเบาะแสผ่าน Mobile Application ได้แก่ Line : sac1300news และ Facebook : Sac M-Society

Front line 2 การให้บริการความช่วยเหลือ ทำหน้าที่เป็น case manager อำนวยความสะดวก และประสานความร่วมมือของหน่วยงานทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชน (NGOs) เพื่อการแสวงหาข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษา หรือวางแผนให้การช่วยเหลือแก่เด็กและเยาวชนด้อยโอกาส รวมทั้งประสานงานส่งต่อเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสให้เข้าอยู่ในพื้นที่ปลอดภัย เช่น บ้านพักเด็กและครอบครัว หรือบ้านญาติ หรือแจ้งประสานพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.2550 พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 เพื่อเข้าคุ้มครองเด็กและเยาวชนตามกฎหมาย

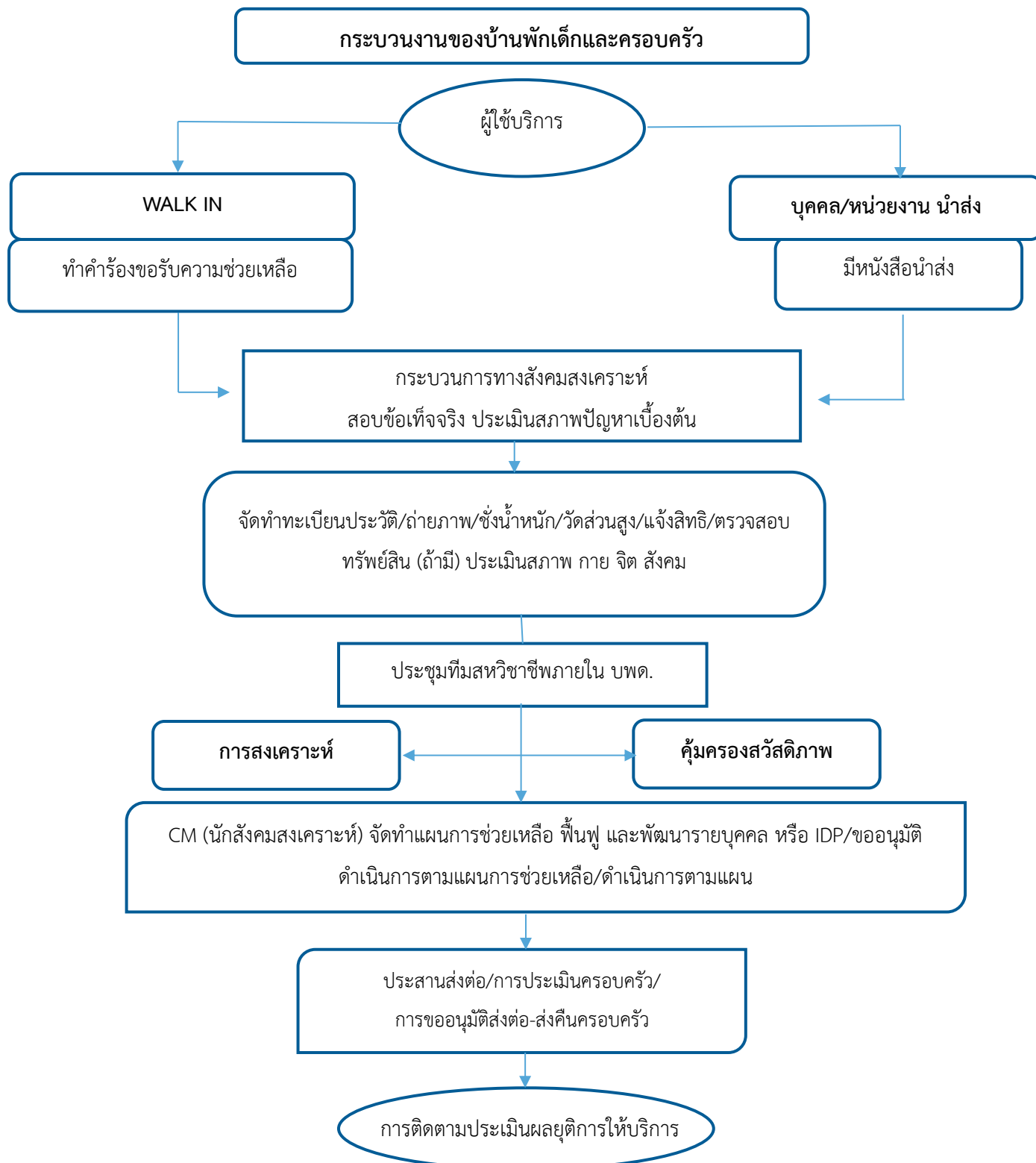
2.2.2 กองคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมกิจการเด็กและเยาวชน กรมพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

มีการจัดสวัสดิการบ้านพักเด็กและครอบครัว และสถานรองรับสำหรับเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามปัญหาการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551^[21] ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักพัฒนาสังคม จะได้รับการอบรมหลักสูตรพนักงานเจ้าหน้าที่คุ้มครองเด็ก และได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 6 ซึ่งมีกระบวนการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ดังแสดงตามแผนภาพ 2.3 และมีกระบวนการหลักในการสงเคราะห์เด็ก ดังแสดงตามแผนภาพที่ 2.4 ในส่วนของการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก สำหรับการจัดการจะประกอบด้วย

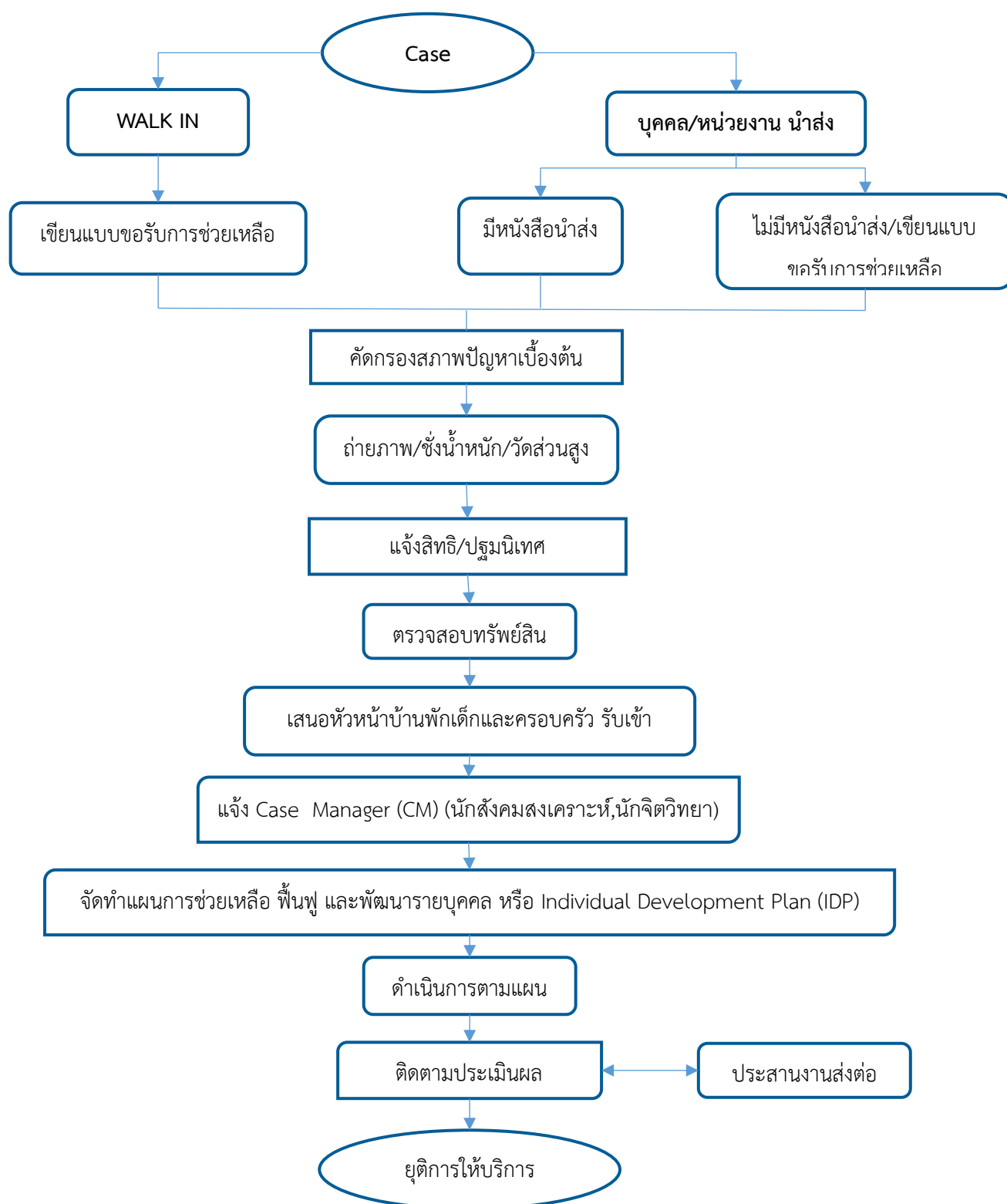
1. บริการด้านสังคมสงเคราะห์
2. การบำบัดฟื้นฟู และปรับสภาพจิตใจ
3. การให้คำแนะนำ ปรึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้อง
4. การช่วยเหลือเงินสงเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจน
5. การมอบสิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภค
6. การอำนวยความสะดวกด้านคดี
7. การจัดกิจกรรมนันทนาการ
8. ประเมินสภาพครอบครัว เตรียมความพร้อมเพื่อส่งคืนสู่ครอบครัวและชุมชน
9. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งต่อในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ
10. ส่งเสริม สนับสนุน บูรณาการ ร่วมกับทีมสหวิชาชีพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือระยะยาว
11. ส่งเสริมงานด้านอาสาสมัคร และจิตอาสาในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับชุมชน

12. การบริการข้อมูล และข่าวสารภารกิจกรมกิจการเด็กและเยาวชน

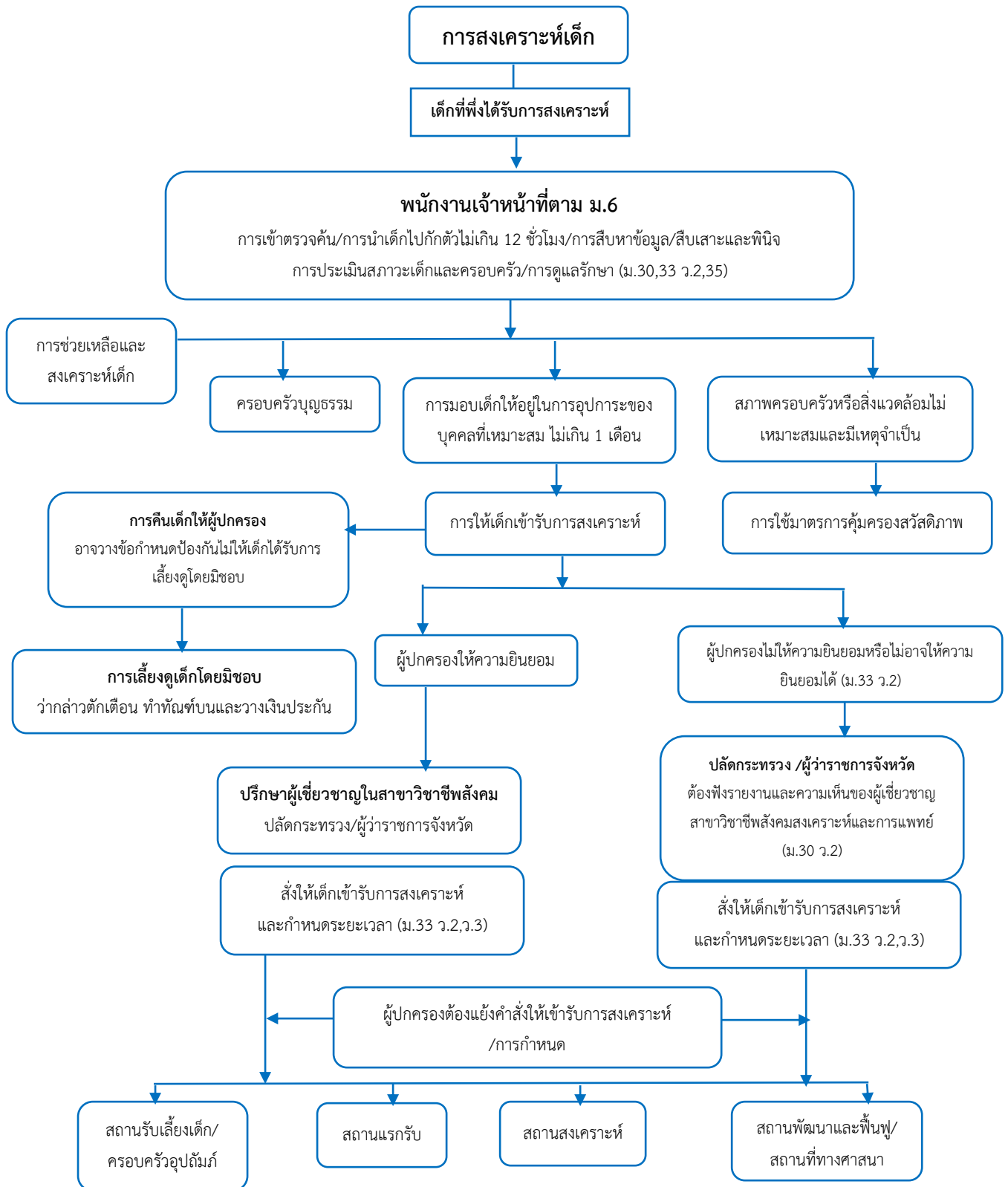
13. การให้ความรู้และเผยแพร่กฎหมายเกี่ยวกับเด็ก ซึ่งมีกระบวนการส่งคนสงเคราะห์



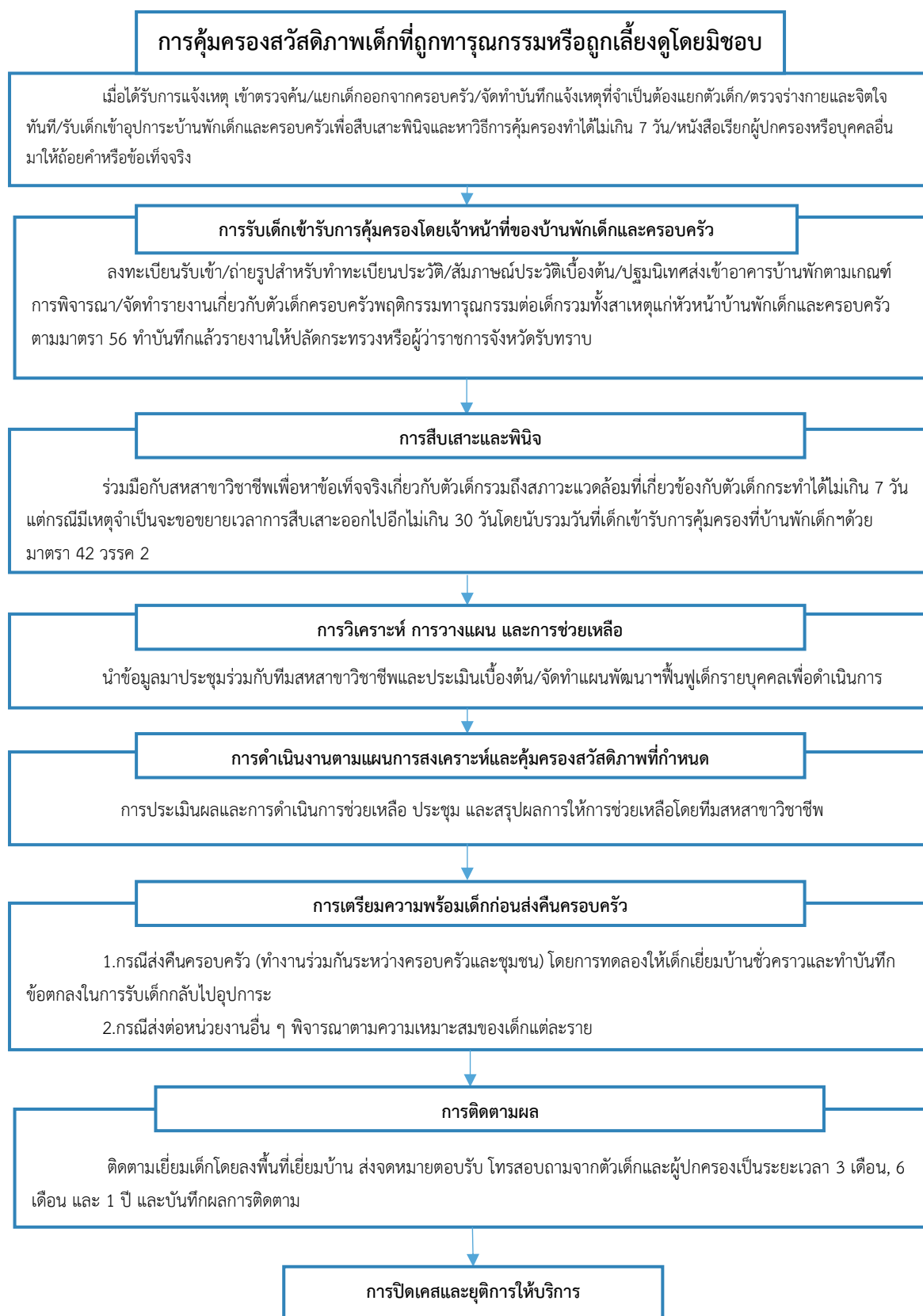
แผนภาพ 2.1 กระบวนการงานของบ้านพักเด็กและครอบครัว^[22]



แผนภาพ 2.2 กระบวนการให้บริการของบ้านพักเด็กและครอบครัว^[23]



แผนภาพ 2.3 กระบวนการสงเคราะห์เด็ก^[24]



แผนภาพ 2.4 กระบวนการการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กกรณีเด็กถูกทารุณกรรมและเด็กที่จำเป็นต้องได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพ^[24]

สถานรองรับเพื่อการสงเคราะห์และคุ้มครอง เด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่ปัญหาที่มีซ้ำซ้อนของ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกอบไปด้วย

1. สถานสงเคราะห์เด็ก ให้การอุปการะเด็กชาย – หญิง อายุแรกเกิดถึง 18 ปีที่กำพร้าถูกทอดทิ้ง ครอบครัวแตกแยก ติดเชื้อเอดส์หรือได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ หรือบิดามารดาหรือผู้ปกครองไม่สามารถให้การอุปการะได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น โดยให้บริการปัจจัยสี่ การดูแลรักษาพยาบาล พัฒนาการด้านร่างกาย จิตใจ การศึกษา การฝึกอาชีพ นันทนาการ การติดตามสืบหาครอบครัว ตลอดจนการอบรมขัดเกลาด้าน จริยธรรม เพื่อเตรียมความพร้อมของเด็กในการกลับสู่ครอบครัวและสังคม มีหน่วยงานให้บริการ รวม 20 แห่ง สถานสงเคราะห์เด็กอ่อน 4 แห่ง สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนที่มีเด็กโตร่วมด้วย 4 แห่ง สถานสงเคราะห์เด็กโต 12 แห่ง แยกเป็นสถานสงเคราะห์เด็กชาย 9 แห่ง และสถานสงเคราะห์เด็กหญิง 3 แห่ง

2. สถานแรกรับเด็ก ให้การอุปการะเด็กชาย – หญิง อายุ 6 - 18 ปี ที่เร่ร่อน ขอดทาน ถูกกระทำทารุณกรรม มีปัญหาพฤติกรรม และเด็กที่ตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์ เป็นต้น เป็นการรับอุปการะชั่วคราว ไม่เกิน 3 เดือน โดยให้บริการปัจจัยสี่ และรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวเด็ก ครอบครัว และบุคคลแวดล้อม เด็ก เพื่อนำมาวิเคราะห์ ตลอดจนกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในด้านการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพต่อไป มีหน่วยงานให้บริการ 2 แห่ง ได้แก่ สถานแรกรับเด็กชายปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และสถานแรกรับเด็กหญิง บ้านธัญญพร จังหวัดปทุมธานี

3. สถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ให้การอุปการะเด็กชาย – หญิง อายุ 6 – 18 ปี ที่มีปัญหาความประพฤติ เด็กที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม และเด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม โดยให้บริการปัจจัยสี่ ให้การอุปการะเลี้ยงดู การศึกษาอบรมและฝึกอาชีพเพื่อแก้ไขความประพฤติ บำบัด รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางสังคมและจิตใจ มีหน่วยงานให้บริการ 2 แห่ง ได้แก่ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กกระยอง จังหวัดระยอง (เด็กชาย – หญิง) และสถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น (เด็กชาย)

4. สถานพัฒนาและฟื้นฟูเด็ก เป็นสถานรองรับเด็กชาย – หญิง อายุ 6 – 18 ปี ที่จำเป็นต้องได้รับการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพเป็นกรณีพิเศษ ที่เกิดจากการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม ถูกกระทำทารุณกรรม ในครอบครัวหรือถูกกระทำทารุณทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ เพศ การปล่อยปละละเลย และการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ จำเป็นต้องได้รับการบำบัด รักษา ฟื้นฟูสมรรถภาพด้านร่างกายและจิตใจ ตลอดจน การศึกษา แนะแนว และการฝึกอาชีพ ตามความเห็นของแพทย์และทีมสหวิชาชีพ มีหน่วยงานให้บริการ 4 แห่ง ได้แก่ สถานพัฒนาและฟื้นฟูเด็กชาย จำนวน 2 แห่ง และสถานพัฒนาและฟื้นฟูเด็กหญิง จำนวน 2 แห่ง

5. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพเด็กและเยาวชน ให้การฝึกอาชีพเด็กชาย อายุ 7 – 18 ปีที่ครอบครัว มีฐานะยากจน ผู้ปกครองไม่สามารถให้การอุปการะได้อย่างเหมาะสม โดยให้บริการปัจจัยสี่ การศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ นันทนาการ และการจัดหางาน เพื่อให้เด็กสามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ มีหน่วยงานให้บริการ 1 แห่งอยู่ในจังหวัดศรีสะเกษ

6. สถาบันเพาะกล้าคุณธรรม รับเด็กและเยาวชนทั่วประเทศที่มีความประสงค์เข้ารับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6 (อายุ 13 – 19 ปี) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ คือ เด็กและเยาวชนที่ครอบครัวไม่สามารถเลี้ยงดูได้ ยาจน ประสบปัญหาทางสังคม ประสบปัญหาครอบครัว พ่อแม่หย่าร้าง ขาดโอกาสทางการศึกษา เป็นต้น

นอกเหนือจากนั้น กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้นำแบบคัดกรองเพื่อการสนับสนุนการเลี้ยงดูเด็กตามมาตรฐานขั้นต่ำ (Child maltreatment surveillance tool : CMST) และแบบประเมินมาตรฐานขั้นต่ำในการเลี้ยงดูเด็กตามช่วงอายุเด็ก ได้แก่ 0-3 ปี, 3-6 ปี, 6-9 ปี, 9-12 ปี, 12-15 ปี และ 15-18 ปี เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในคัดกรองเบื้องต้นสำหรับกลุ่มเด็กและเยาวชนในพื้นที่ข้อมูลและขั้นตอนการประเมินสามารถศึกษาได้เพิ่มเติมในภาคผนวก 2-1

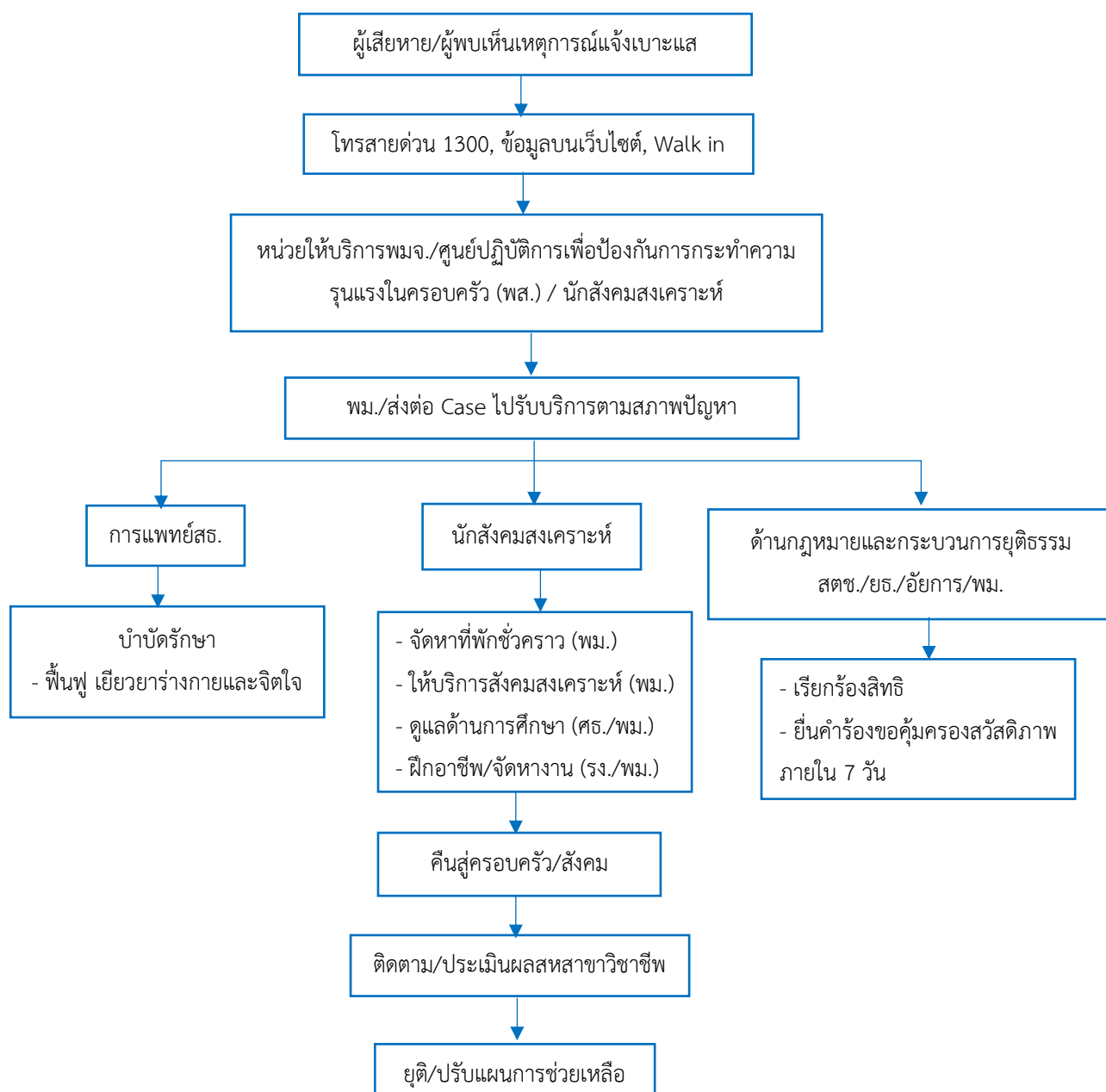
2.2.3 ศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข

ศูนย์พึ่งได้ กระทรวงสาธารณสุข มีขั้นตอนในการทำงานและให้ความช่วยเหลือแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับจังหวัด ระดับชุมชน และระดับโรงพยาบาล ซึ่งในแต่ละระดับมีขั้นตอนดังนี้

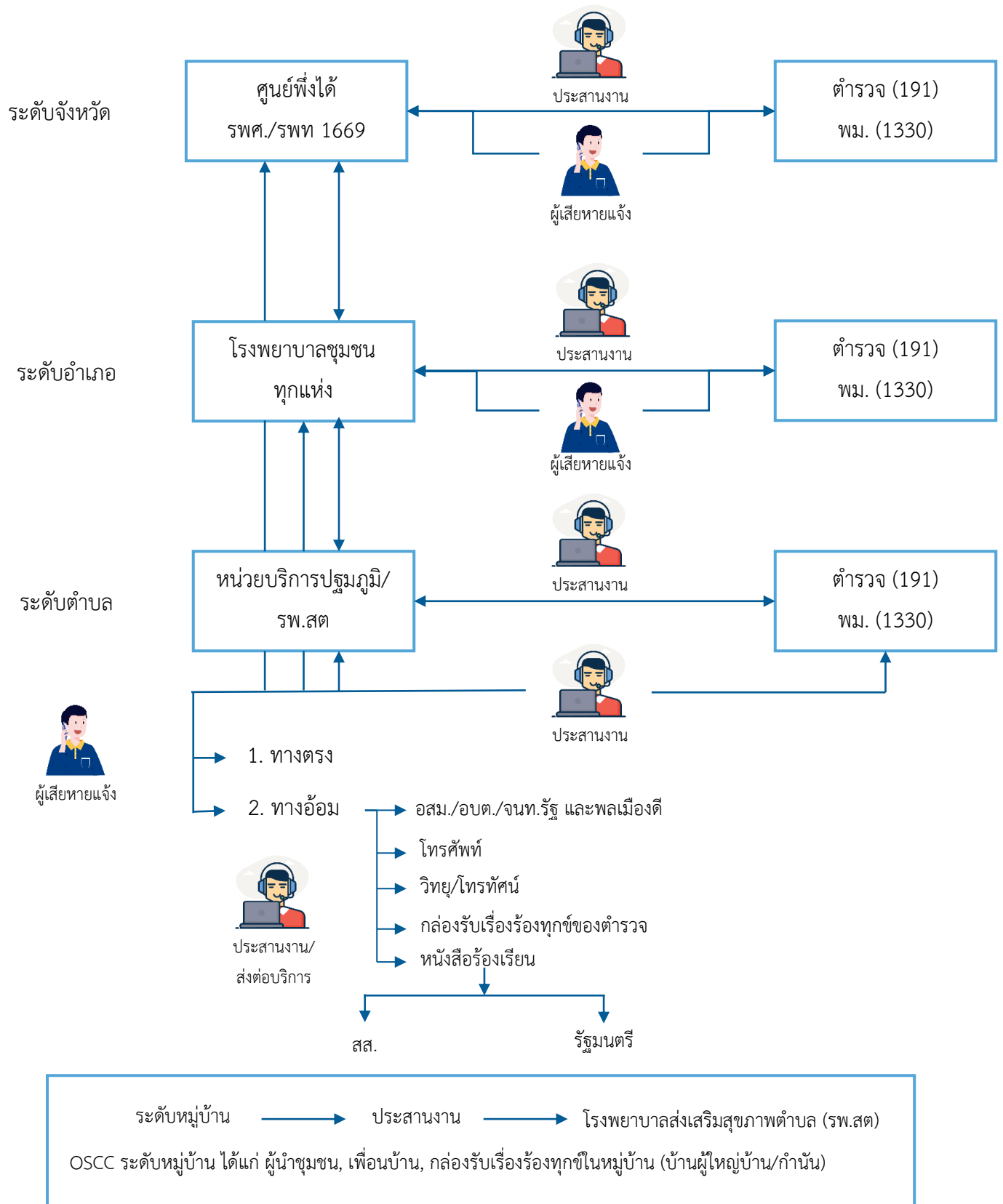
ตาราง 2.1 ขั้นตอนการทำงานและในความช่วยเหลือของศูนย์พึ่งได้ระดับจังหวัด ระดับชุมชน และระดับโรงพยาบาล

ระดับจังหวัด (แผนภาพ 2.5)	ระดับชุมชน (แผนภาพ 2.6)	ระดับโรงพยาบาล (แผนภาพ 2.7, 2.8, 2.9)
1. รับแจ้งเหตุ คัดกรอง ช่วยเหลือ และส่งต่อผู้ประสบปัญหาตามบทบาทหน้าที่และศักยภาพของหน่วยบริการตามขั้นตอนที่กำหนด โดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเป็นหน่วยขับเคลื่อนนโยบาย มีหน่วยรับแจ้งเหตุและให้ความช่วยเหลือ 2. ตรวจ วินิจฉัย ให้การรักษาพยาบาล และป้องกันโรคตามสภาพปัญหา 3. ดูแลทางด้านความปลอดภัยให้กับผู้ประสบปัญหา ประเมินทางด้านจิตใจ และสังคมเพื่อให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤติ 4. ประสานส่งต่อในกรณีที่เกิดขีดความสามารถของสถานบริการและหรือจำเป็นต้องส่งต่อหน่วยงานที่	1. พบเด็กถูกกระทำความรุนแรงทางกาย จิตใจ และเพศ หรือท้องไม่พร้อม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีหน้าที่ประเมินตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยใช้แบบประเมินผู้ป่วยที่สงสัยถูกกระทำความรุนแรง ด้านร่างกาย จิตใจ เพศ และสังคม 2. ประเมินปัญหาและความต้องการเพื่อให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทั้งด้านร่างกาย จิตใจ เพศ และสังคม หากเกินขีดความสามารถให้ส่งต่อ 3. บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องเท่าที่จะบันทึกได้ลงในบันทึกส่วนที่ 1 initial Assessment พร้อมแผนที่เยี่ยมบ้าน 4. ให้การช่วยเหลือในกรณีที่ปัญหาไม่ซับซ้อน และประสานงานเพื่อการส่งต่อ	1. พบเด็กถูกกระทำความรุนแรงทางกาย จิตใจ และเพศ หรือท้องไม่พร้อมมารับการรักษาที่ แผนกผู้ป่วยนอกหรือแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน แพทย์พยาบาล ทำหน้าที่ประเมินสภาพผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยใช้แบบประเมินผู้ป่วยที่สงสัยถูกกระทำความรุนแรง ด้านร่างกาย จิตใจ เพศ และสังคม 2. ประเมินปัญหาและความต้องการเพื่อให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทั้งด้านร่างกาย จิตใจ เพศ และสังคม หากเกินขีดความสามารถให้ส่งต่อ 3. ทีมสหวิชาชีพรับผิดชอบบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเด็กที่ถูกกระทำความรุนแรง ในส่วนของโรงพยาบาลดังนี้

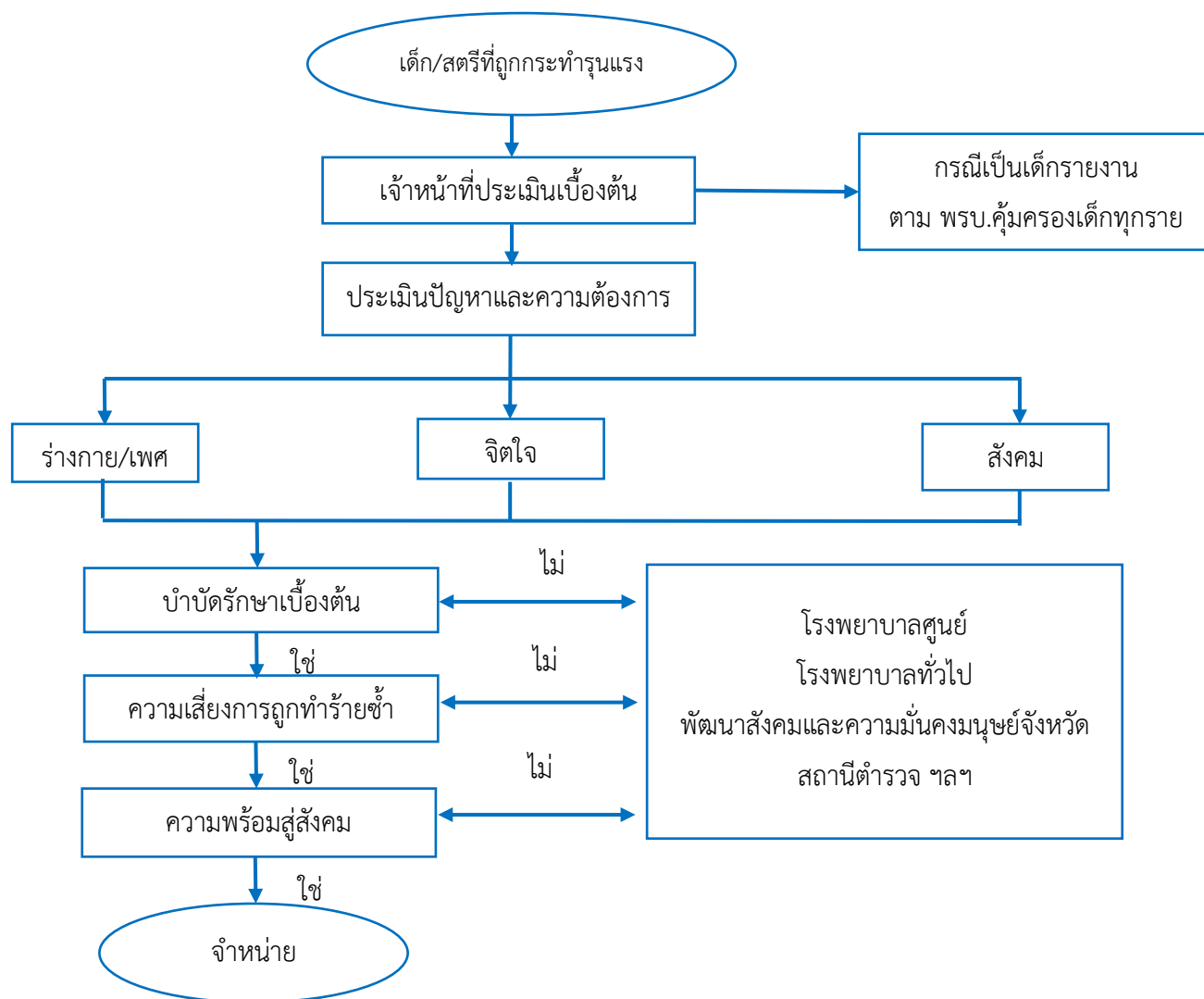
ระดับจังหวัด (แผนภาพ 2.5)	ระดับชุมชน (แผนภาพ 2.6)	ระดับโรงพยาบาล (แผนภาพ 2.7, 2.8, 2.9)
เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือทางด้านสังคมสงเคราะห์ 5. ให้คำปรึกษาเพื่อฟื้นฟูศักยภาพผู้ประสบปัญหาความรุนแรงและหรือตั้งครุฑไม้พร้อม เพื่อเยียวยาในระยะยาว 6. ติดตามเยี่ยมบ้านและประเมินผล การให้ความช่วยเหลือ	5. ป้องกันการถูกกระทำซ้ำ โดยการประเมินความเสี่ยง กรณีพบว่ามีความเสี่ยงประสานหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การช่วยเหลือ 6. ประเมินความพร้อมกลับสู่สังคม ก่อนการจำหน่าย 7. จำหน่ายกลับสู่ครอบครัวและสังคม	3.1 พยาบาล บันทึกในส่วนที่ 1 Initial Assessment และแผนที่เยี่ยมบ้าน 3.2 แพทย์บันทึกในส่วนที่ 2 Medical Record รวมทั้งการรักษาที่ผู้ป่วยได้รับ 3.3 จิตแพทย์ บันทึกในส่วนที่ 3 Psychological Record 3.4 นักสังคมสงเคราะห์ประเมินสภาพครอบครัว สังคมเศรษฐกิจช่วยเหลือตามสภาพปัญหา บันทึกในส่วนที่ 4 นักสังคมสงเคราะห์ 4. ประชุมทีมสหวิชาชีพที่เป็นคณะทำงานศูนย์ช่วยเหลือผู้ป่วยเด็กสตรีและบุคคลในครอบครัวที่ถูกกระทำรุนแรงหาหรือหรือประชุมประเมินความพร้อมของผู้ป่วยในกรณีที่มีปัญหายุ่งยากซับซ้อนให้คำปรึกษาและให้การช่วยเหลือตามแนวทางดำเนินงานที่เหมาะสมโดยการประสานงานภายในและภายนอก เพื่อส่งต่อผู้ป่วย 5. ประเมินความเสี่ยงต่อการถูกทำร้ายซ้ำ และดำเนินการป้องกันการถูกทำร้ายซ้ำในเด็กสตรีและบุคคลในครอบครัวที่ถูกกระทำรุนแรง (เอกสารหน้า 33) กรณีมีความเสี่ยงประสานหน่วยงานภายนอกร่วมให้ความช่วยเหลือ 6. ประเมินความพร้อมกลับสู่สังคมของผู้เสียหายก่อนจำหน่าย 7. จำหน่าย



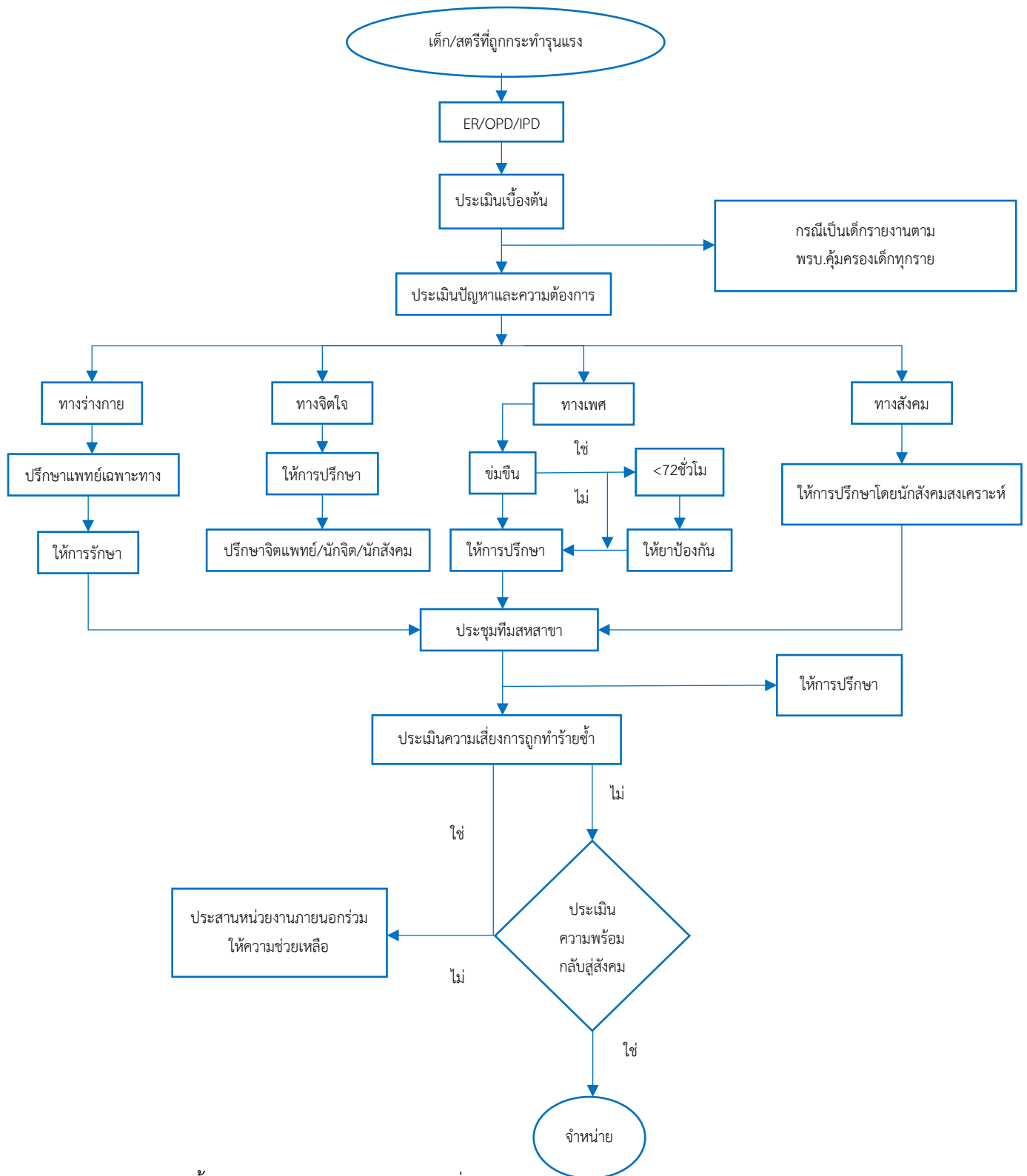
แผนภาพ 2.5 ขั้นตอนการช่วยเหลือกรณีการใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและบุคคลในครอบครัว^[25]



แผนภาพ 2.6 การให้บริการศูนย์ที่พึ่งได้ระดับจังหวัด^[26]



แผนภาพ 2.7 แนวทางเวชปฏิบัติการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมในระดับโรงพยาบาล^[26]



แผนภาพ 2.8 ขั้นตอนการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยที่ถูกกระทำรุนแรงทางร่างกาย/จิตใจ/เพศของโรงพยาบาล^[26]



แผนภาพ 2.9 แนวทางเวชปฏิบัติการช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมในระดับโรงพยาบาล^[27]

2.2.4 กองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรี มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเด็กด้อยโอกาสโดยรวม ข้อมูล สถิติการจับกุม และวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหเกี่ยวกับเด็กและสตรี ครอบครัว และการค้ามนุษย์ รับแจ้งเหตุเกี่ยวกับบุคคลสูญหาย ผู้กระทำด้วยความรุนแรงภายในครอบครัว การกระทำความผิดฐานค้ามนุษย์ รวมถึงการประสานงานกับศูนย์ประชาบดี กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการปฏิบัติการไปตามแผนที่เกี่ยวข้อง เช่น กรณีการใช้แรงงานเด็ก จะดำเนินการช่วยเหลือตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการพิทักษ์เด็ก สตรี และครอบครัว โดยการตรวจสอบการใช้แรงงานเด็ก การขายแรงงานเด็ก รวมถึงการตรวจ ระวัง ป้องกัน ปราบปรามไม่ให้เกิดเหตุ เป็นต้น^[3]

ระบบการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่ปัญหาที่มีซ้ำซ้อนของกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรีภายใต้กองบัญชาการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องมีการดำเนินการร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพตั้งแต่แรกเริ่มหรือได้รับแจ้งเหตุจนกระทั่งการยุติการให้บริการ โดยขั้นตอนต่าง ๆ แต่สาขาวิชาชีพจะมีบทบาทที่แตกต่างกันไปตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขั้นตอนต่อไปนี้ได้จากข้อมูลการสัมภาษณ์จากกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและสตรีภายใต้กองบัญชาการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนี้

1. เมื่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รับข้อมูลเบื้องต้นผ่านทางรูปแบบของระบบ ได้แก่ ทางเว็บไซต์ การยื่นคำร้อง การสืบค้นข้อมูล หรือการเดินทางมาแจ้งความด้วยตนเองกับทางราชการแล้ว ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการแจ้งเหตุและเบาะแสให้ชัดเจน

2. ภายหลังจากได้รับข้อมูลสำนักตำรวจแห่งชาติได้รวบรวมข้อมูลจากการแจ้งเหตุและเบาะแสที่ชัดเจนแล้ว มีการดำเนินการประสานเข้าไปยังพื้นที่เพื่อตรวจสอบ หาข้อมูลหลักฐานเพื่อใช้ในการดำเนินคดีเพิ่มเติม โดยละเอียด และดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อประเมินปัญหาร่วมกัน

3. เมื่อได้ข้อมูลและวินิจฉัยปัญหาร่วมกันของสหสาขาวิชาชีพแล้ว จะดำเนินการส่งต่อให้พมจ./นักสังคมสงเคราะห์ ที่มีหน้าที่ในการดูแล case เพื่อดำเนินการส่งต่อ case ไปรับบริการตามสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นได้แก่

- ปัญหาทางกาย ประสานไปยังโรงพยาบาล เพื่อดำเนินการบำบัด รักษาฟื้นฟูสภาพร่างกาย
- ปัญหาด้านสังคม ประสานไปยัง พม. /นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อจัดหาที่พักอาศัย ดูแลด้านการศึกษา ด้านอาชีพ จัดหางาน และการสงเคราะห์อื่น ๆ
- ปัญหาด้านกฎหมาย ประสานให้ สตช. ยธ. อัยการ เพื่อยื่นขอคุ้มครองสวัสดิภาพ หรือหากเกิดเป็นคดีความต้องดำเนินคดี เมื่อได้รับการแก้ไขปัญหตามสภาพดังกล่าวแล้วจะดำเนินการคืนสู่สังคม และครอบครัวพร้อมทั้งดำเนินการติดตามประเมินผล และยุติและปรับแผนในการช่วยเหลือ

4. กรณีเด็กถูกนำส่งโรงพยาบาลโดยบุคคลในครอบครัวเอง หรือผู้พบเหตุ ได้รับการตรวจโดยแพทย์พบว่าถูกทำร้ายร่างกาย แพทย์และพยาบาลที่ดูแลเด็กต้องแจ้งไปยังสถานีตำรวจ และหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ เช่น พมจ. สังคมสงเคราะห์ ในขณะเดียวกันแพทย์และพยาบาลทำหน้าที่ในการดูแลเด็กที่โรงพยาบาลเริ่มต้น โดยกุมารแพทย์ตรวจวินิจฉัยและรักษาอาการทางกาย รวมทั้งประเมินปัญหาสุขภาพจิตเบื้องต้น หากพบปัญหาจะส่งปรึกษาแผนกจิตเวชโดยจิตแพทย์เป็นผู้ตรวจวินิจฉัยและบำบัดรักษา พยาบาลด้านจิตเวชให้การดูแลมุ่งเน้นด้านจิตใจและสังคม นอกจากนี้ ในกรณีที่เด็กถูกทารุณทางเพศ และต้องการหลักฐานทางสูติ-นรีเวช จะส่งปรึกษาสูติ-นรีแพทย์ร่วมด้วย

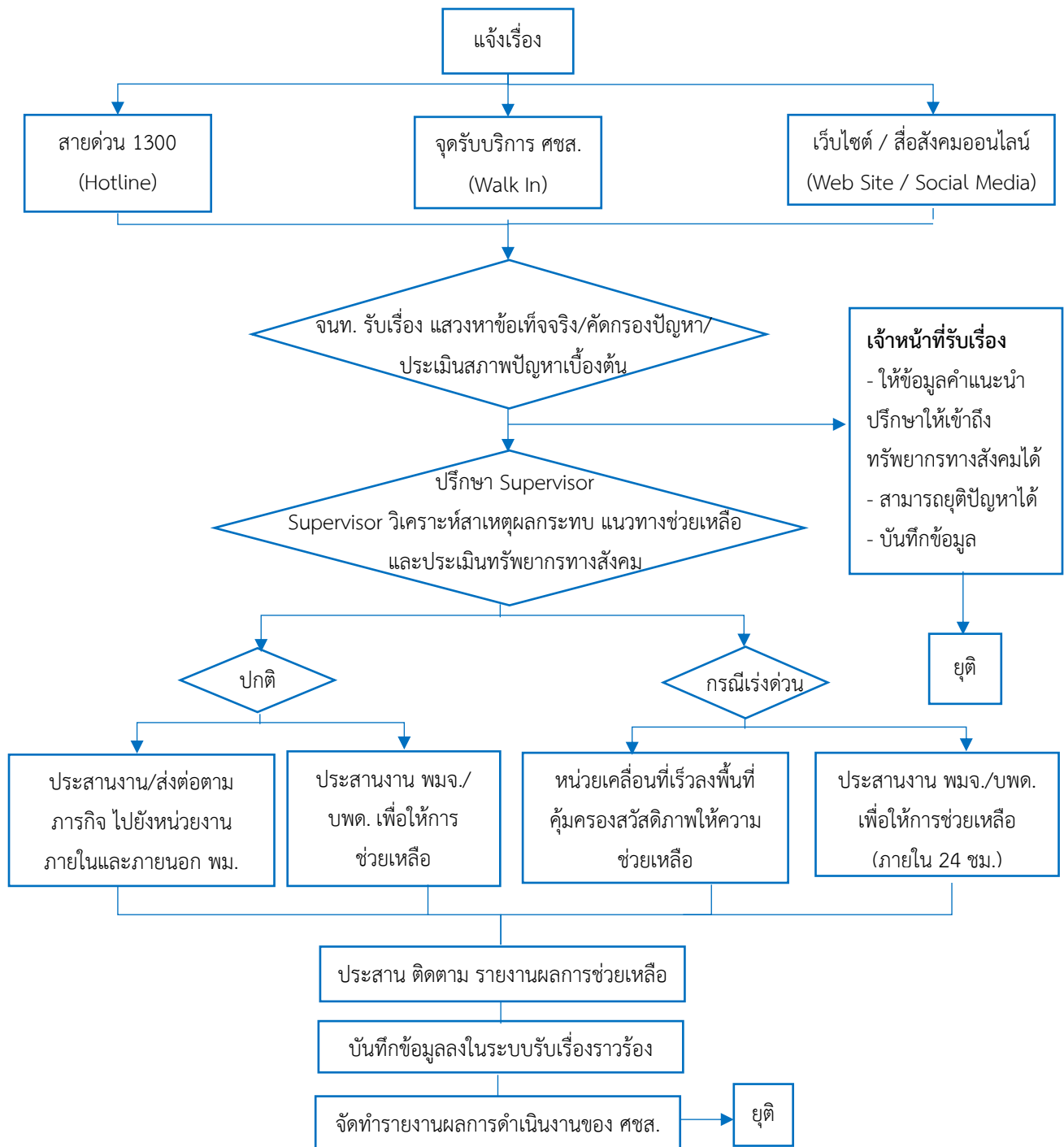
5. หลังจากเด็กได้รับการประเมินและดูแลรักษาแล้ว คณะทำงานจะประเมินความพร้อมการกลับสู่ครอบครัว กรณีเด็กสามารถกลับสู่ครอบครัวได้ นักสังคมสงเคราะห์และพยาบาลจิตเวชจะติดตามเยี่ยมบ้านเป็นระยะ กรณีที่จำเป็นต้องแยกเด็กออกจากครอบครัวก่อนเป็นการชั่วคราวเพื่อความปลอดภัยของเด็ก เด็กจะได้รับการดูแลในสถานสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์จะติดตามเด็กโดยประสานงานกับสถานสงเคราะห์ต่อไป

6. การติดตาม นักสังคมสงเคราะห์และสหสาขาวิชาชีพดำเนินการติดตามเยี่ยมบ้านในกรณีกลับคืนสู่ครอบครัว อาจมีการนัดหมายเด็ก หรือครอบครัว มาสอบถามข้อมูลและเพื่อตรวจประเมินสภาพหากมีปัญหาด้านกายและทางจิต ทีมต้องมีการประชุมวางแผนและติดตามผลร่วมกันขององค์กรสหวิชาชีพเดือนละครั้งเพื่อติดตามเด็ก อาจต้องมีการวางแผนการดูแลรักษาและบำบัดฟื้นฟูในกรณีที่ยังคงมีปัญหาอยู่

ในกรณีที่ปัญหาทางด้านคดีอาญา สำนักงานตำรวจจะดำเนินการประสานร่วมกับอัยการเพื่อดำเนินการตามกระบวนการทางกฎหมายควบคู่กับการดูแลเด็กต่อไป

7. การยุติการให้บริการ ทีมสหสาขาวิชาชีพต้องนำข้อมูลมาร่วมกันสรุปเพื่อหาข้อยุติในการให้บริการแก่เด็กหรือผู้เสียหาย โดยเด็กหรือผู้เสียหายเมื่อคืนกลับเข้าสู่ครอบครัวหรือสังคมอย่างปกติสุขแล้ว จะทำการยุติการให้บริการได้ ในกรณีที่มีการเกิดปัญหาซ้ำหรือพบเหตุซ้ำเหมือนเดิม ทีมสหสาขาวิชาชีพต้องร่วมกันประชุมหาแนวทางในการแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการช่วยเหลืออย่างเหมาะสมกันต่อไป

การทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับคดีความ หรือขึ้นตอนตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเท่านั้น ในบทบาทอื่น ๆ จะได้รับการช่วยเหลือจากทีมสหสาขาวิชาชีพร่วมดำเนินการในบทบาทที่เกี่ยวข้องโดยส่วนใหญ่ พมจ. หรือนักสังคมสงเคราะห์มักจะทำหน้าที่หลักในการดูแลเด็กหรือผู้ประสบเหตุ จากนั้นสหสาขาวิชาชีพอื่น ๆ จะเข้าร่วมดำเนินการ ดังแสดงในแผนภาพ 2.10 ดังนี้

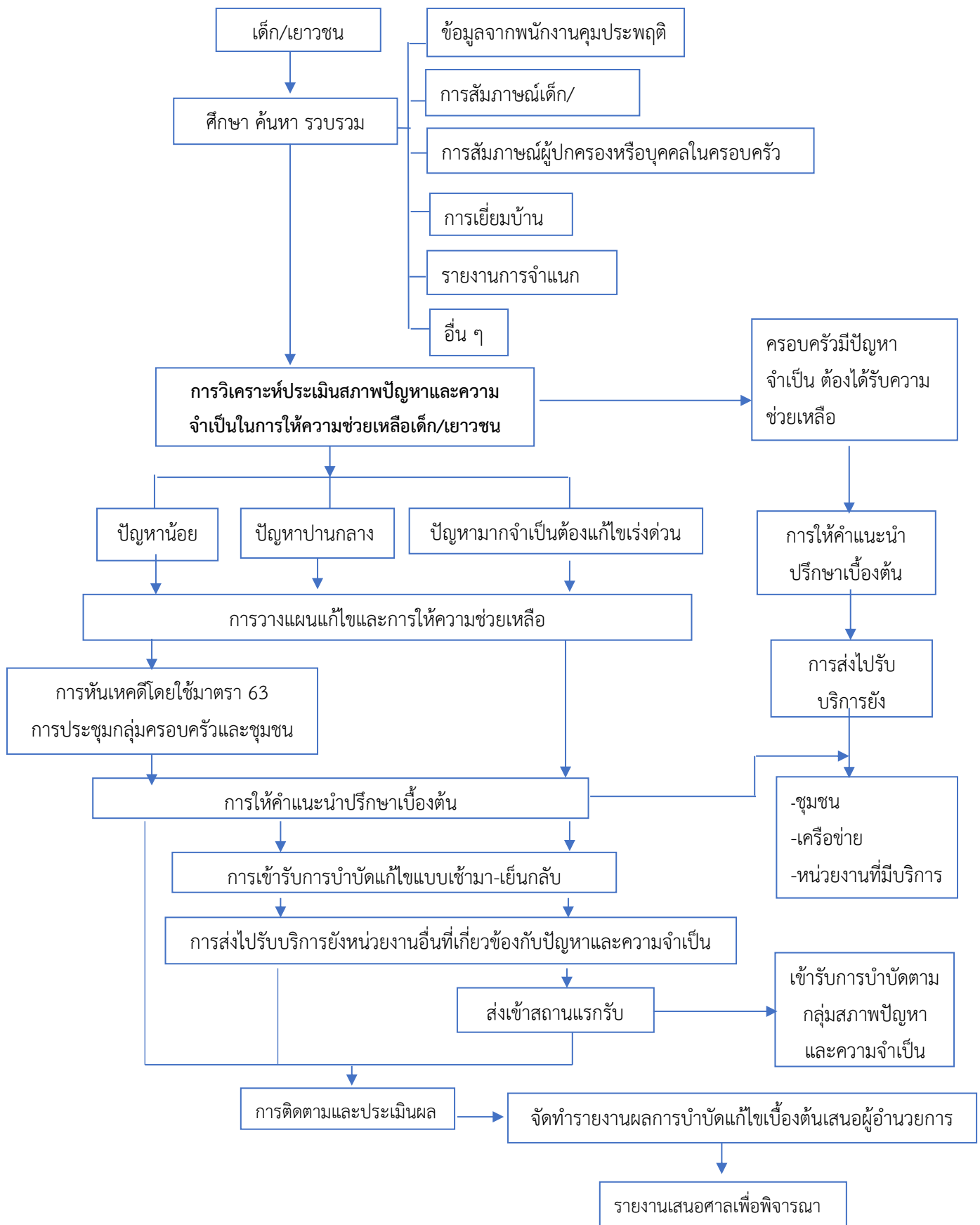


แผนภาพ 2.10 ขั้นตอนการช่วยเหลือเด็กด้วยโอกาสของสำนักงานตำรวจแห่งชาติร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ^[3]

2.2.5 กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม

ภารกิจของกรมพินิจฯ นอกจากการกำกับควบคุมดูแลแล้วยังรวมไปถึงกระบวนการแก้ไขฟื้นฟู ให้คำปรึกษา และวางแผนร่วมมือประสานงานกับเครือข่ายภาคส่วนอื่นในการช่วยเหลือ สงเคราะห์ ฟื้นฟูให้เด็กและเยาวชนกับสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพ กรมพินิจมีการทำงานเป็นทีมแบบสหวิชาชีพในการวางแผนและพัฒนาฟื้นฟูเด็กและเยาวชนเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเป็นรายบุคคล ด้วยกระบวนการตามหลักสังคมสงเคราะห์ คือ การศึกษาวิเคราะห์ปัญหา ประเมินความเสี่ยง วางแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเป็นรายบุคคล จัดกิจกรรมและดำเนินงานตามแผน และการติดตามประเมินผล^[28]

นอกจากนั้น กรมพินิจฯ ได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญในการยกระดับมาตรฐานงานยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดจำนวนเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดซ้ำ โดยเป็นการลดจำนวนเด็กและเยาวชนทั้งระบบ เริ่มตั้งแต่ก่อนเด็กและเยาวชนเข้ามาสู่กระบวนการ เป็นการทำงานเชิงรุกเพื่อป้องกันการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนกลุ่มเสี่ยง และเมื่อเข้าสู่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนแล้ว เป้าหมายคือการลดจำนวนเด็กและเยาวชนที่จะเข้าสู่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน และลดการกระทำผิดซ้ำของเด็กและเยาวชนเมื่อออกจากกระบวนการ โดยมีเป้าหมายเพื่อควบคุมและจำกัดจำนวนเด็กและเยาวชนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม



แผนภาพ 2.11 แนวทางการปฏิบัติงาน sàngคัดกรองในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

2.2.6 กรมสวัสดิภาพและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

มุ่งเน้นไปที่กระบวนการคุ้มครองแรงงานเด็กที่อยู่ในปัญหาการใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้ายที่สุด เพราะปัญหาดังกล่าวเด็กจะถูกละเมิดสิทธิ ถูกกระทำรุนแรง ถูกเอารัดเอาเปรียบ ถูกหลอกลวง และถูกใช้แรงงานอย่างไม่เป็นธรรม ซึ่งมีอยู่ 4 รูปแบบ ได้แก่ **รูปแบบ ก.** ทุกรูปแบบของการใช้ทาสหรือแนวปฏิบัติที่คล้ายกับการใช้ทาส เช่น การค้า และการซื้อ การขายเด็ก แรงงานขัดหนี้ แรงงานไพร่ตืดที่ดินแรงงานบังคับ หรือเรียกเกณฑ์ ซึ่งรวมถึงการบังคับหรือเรียกเกณฑ์เด็กเพื่อใช้ในการสู้รบ **รูปแบบ ข.** การใช้จัดหาหรือเสนอเด็กเพื่อการค้าประเวณี เพื่อการผลิตสื่อบันเทิงหรือเพื่อการแสดงลามก **รูปแบบ ค.** การใช้จัดหาหรือเสนอเด็กเพื่อกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย โดยเฉพาะเพื่อการผลิตและขนส่งยาเสพติดตามที่นิยามไว้ในสนธิสัญญาระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง **รูปแบบ ง.** งานซึ่งโดยลักษณะของงาน หรือ โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีแนวโน้มที่จะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ความปลอดภัย หรือศีลธรรมของเด็ก โดยมีกระบวนการในการช่วยเหลือดังนี้

2.2.6.1 ขั้นตอนการช่วยเหลือ

1. การรับแจ้งเบาะแส

เด็กที่ตกเป็นผู้เสียหายตามกรณีรูปแบบที่เลวร้ายที่สุด รูปแบบ ก และรูปแบบ ข สามารถแจ้งเหตุได้หลายช่องทาง ได้แก่

1.1 การรับแจ้งโดยหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เจ้าหน้าที่กระทรวงแรงงาน เป็นต้น

1.2 การรับแจ้งโดยองค์กรพัฒนาเอกชน

1.3 การรับทราบข้อมูลโดยตรงจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสถาน บริการ หรือพนักงานตรวจแรงงานกำลังปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ อาจเห็นพฤติกรรมที่มีข้อสงสัยว่าอาจมีผู้เสียหาย ประเมินสถานการณ์ว่าจะดำเนินการช่วยเหลือทันที หรือสืบค้นข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเพื่อดำเนินการช่วยเหลือต่อไป

1.4 ผู้เสียหายมาขอรับความช่วยเหลือเอง หรือมีผู้พาผู้เสียหายมาขอรับความช่วยเหลือ

2. การดำเนินการช่วยเหลือ

2.1 กรณีผู้รับแจ้งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานตรวจแรงงาน ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 เจ้าหน้าที่ตำรวจ ฯลฯ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ตามที่กำหนดในกฎหมาย โดยประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 การดำเนินการช่วยเหลือในระดับจังหวัด หลังจากรับแจ้งแล้วให้ดำเนินการตรวจสอบ หากเหตุอันควรเชื่อว่ามีผู้เสียหายหรืออาจจะเป็นผู้เสียหาย ให้ชุดปฏิบัติการช่วยเหลือสหวิชาชีพ ภายใต้ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์จังหวัด (ศปคม. จังหวัด) ดำเนินการอย่างเร่งด่วน

2.3 กรณีที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายแรงงาน ให้สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัด เข้าร่วมดำเนินการกับชุดปฏิบัติการช่วยเหลือสหวิชาชีพในการให้ความ

1.3 การเตรียมการก่อนการเข้าช่วยเหลือ

การดำเนินการช่วยเหลือจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเตรียมการ ดังนี้

3.1 ประเมินข้อมูลที่ได้รับแจ้งว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่ามีเด็กเป็นผู้เสียหายหรือไม่

3.2 สืบค้นข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อระบุสถานที่ที่ชัดเจน และกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้าช่วยเหลือ

3.3 ประชุมทีมสหวิชาชีพ เพื่อทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับแจ้งและวางแผนให้ความช่วยเหลือ

3.4 กำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละวิชาชีพ และจัดกำลังคนให้เพียงพอกับกลุ่มเป้าหมาย

3.5 จัดเตรียมล่ามที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และเพียงพอกรณีที่มีผู้เสียหายเป็นเด็กต่างชาติ โดยมีการกำหนดสัญลักษณ์ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผู้ใดเป็นล่ามที่เข้าร่วมปฏิบัติการ เพื่อความสะดวกในการขอ การสนับสนุนในระหว่างปฏิบัติงาน

3.6 เจ้าหน้าที่ตำรวจยื่นคำร้องขอให้ศาลออกหมายค้น

3.7 ผู้เข้าปฏิบัติงานควรศึกษากฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

3.8 เตรียมอุปกรณ์ในการรวบรวมพยานหลักฐาน เช่น กล้องถ่ายรูป กล้องวิดีโอ

3.9 เตรียมพาหนะสำหรับผู้ปฏิบัติ ผู้ได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งอาจมีผู้ไปด้วย

2.2.6.2 การดำเนินการระหว่างการเข้าช่วยเหลือ

1. เมื่อเข้าช่วยเหลือให้รวบรวมผู้ที่สงสัยว่าอาจเป็นผู้เสียหายทั้งหมดให้มาอยู่รวมกันในพื้นที่ส่วนกลางซึ่งควรอยู่ในที่ร่ม

2. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นว่าเด็กคือคนชาติใด เพื่อจัดล่ามให้เหมาะสม

3. เมื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้แล้วให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงให้เด็กทราบว่า เจ้าหน้าที่ที่เข้ามา ในสถานประกอบกิจการหรือสถานที่ที่เด็กอยู่ที่นี่คือใคร และเข้ามาทำอะไร หากเด็กไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทย ได้ให้ล่ามเป็นผู้ดำเนินการร่วมกับเจ้าหน้าที่

4. กรณีที่พบคนที่เจ็บป่วยรีบส่งโรงพยาบาล โดยมีการบันทึกข้อมูลและจัดผู้ติดตามดูแล

5. กรณีที่มีกลุ่มเป้าหมายกลุ่มใหญ่ซึ่งอาจมีทั้งเด็ก ผู้ใหญ่ ทั้งชายและหญิง ให้แยกกลุ่มเด็กออกจากผู้ใหญ่ กรณีเด็กมากับบิดามารดาให้จัดเป็นกลุ่มครอบครัว

6. สอบถามผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือแล้วว่ามีคนที่ถูกซ่อนไว้ที่ใดอีกหรือไม่

7. ชักถามข้อมูลเบื้องต้น เช่น ชื่อ อายุ สัญชาติ และสภาพปัญหาที่ประสบเพื่อคัดแยกในเบื้องต้นว่า เป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์หรือไม่

8. ถ่ายภาพเด็กในขณะที่อยู่ในสถานที่นั้น เพื่อเป็นพยานหลักฐานว่าเด็กถูกช่วยเหลือออกจากสถานที่นั้นจริง เพื่อให้เป็นหลักฐานแสดงที่มาของเด็กในกรณี que เด็กไม่มีใบอนุญาตทำงานหรือกรณีนายจ้างที่ต่อสู้ไม่ได้ทำงานอยู่ในสถานประกอบกิจการหรืออยู่ในสถานที่นั้น

9. ตรวจสอบที่โดยรอบ ถ่ายภาพสถานที่ทำงาน ที่พักอาศัย เพื่อนำไปใช้ประกอบพยานหลักฐานอื่น ๆ

10. รวบรวมพยานหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

11. จัดอาหารและเครื่องดื่มให้ผู้ได้รับความช่วยเหลือ และผู้ปฏิบัติงานในระหว่างที่รอขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

12. นำเด็กออกจากสถานประกอบกิจการหรือสถานที่ที่เด็กอยู่ให้เร็วที่สุด หลังจากเสร็จขั้นตอนถึงบันทึกของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

13. ก่อนนำเด็กออกจากสถานประกอบกิจการหรือสถานที่ที่เด็กอยู่ให้ตรวจสอบว่าเด็กได้นำเอกสารประจำตัวที่สำคัญติดตัวมาแล้ว เช่น บัตรอนุญาตทำงาน บัตรแสดงสถานะบุคคล

14. สิ่งของส่วนตัวที่จำเป็นให้เด็กนำติดตัวมาได้ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความสะดวกในการเดินทางในกรณี ที่เป็นการช่วยเหลือเด็กจำนวนมาก

15. ก่อนการเคลื่อนย้ายผู้เสียหายออกจากสถานประกอบกิจการควรชี้แจงให้ผู้ได้รับความช่วยเหลือ ทราบว่าจะมีขั้นตอนการดำเนินการต่อไปอย่างไร

16. ก่อนนำเด็กออกจากสถานที่นั้น ให้นักสังคมสงเคราะห์ผู้ที่ได้รับมอบหมายรับตัวเด็กออกจากสถานประกอบกิจการหรือสถานที่ที่เด็กอยู่ แจ้งจำนวนและรายละเอียดชื่อของเด็ก และรวบรวมข้อมูลเพื่อประสาน ส่งข้อมูลนั้นให้พนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

17. ชุดปฏิบัติการฯ ส่งเรื่องให้พนักงานสอบสวน

2.2.6.3 การดำเนินการหลังจากส่งเรื่องให้พนักงานสอบสวน

1. กรณีที่อยู่ในช่วงเวลาที่สามารถดำเนินการคัดแยกจากผู้ใดเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ให้พนักงานสอบสวนจัดเตรียมสถานที่ที่มีความปลอดภัย ปลอดภัยจากการถูกแทรกแซงจากผู้กระทำความผิด หรือผู้ต้องสงสัยที่เกี่ยวข้อง

2. กรณีที่มีผู้เสียหายหลายคนให้จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะมาทำหน้าที่ในการคัดแยกผู้เสียหาย จากการค้ามนุษย์ โดยประสานนักสังคมสงเคราะห์และล่าม

3. กรณีผู้เสียหายอยู่ในภาวะไม่พร้อมที่จะทำการสัมภาษณ์เพื่อคัดแยกหรือเป็นเวลาที่ไมเหมาะสม พนักงานสอบสวนทำหนังสือส่งตัวให้เข้ารับการคุ้มครองในสถานดูแลก่อน แล้วดำเนินการคัดแยกภายหลัง

4. กรณีไม่มีหลักฐานแสดงในเรื่องอายุของเด็ก ให้พนักงานสอบสวนทำหนังสือส่งตัวไปโรงพยาบาล เพื่อตรวจพิสูจน์ โดยเจ้าหน้าที่ของสถานดูแลเป็นผู้ดำเนินการส่งตรวจ ผลการตรวจพิสูจน์อายุนำมาใช้ประกอบ การพิจารณาคัดแยก

2.2.6.4 การคัดแยกผู้เสียหายจากการกระทำความผิดฐานค้ามนุษย์

ภายหลังจากการช่วยเหลือผู้เสียหายหรืออาจจะเป็นผู้เสียหายแล้ว ให้เป็นหน้าที่ของชุดปฏิบัติการ ช่วยเหลือของจังหวัดในการคัดแยกผู้เสียหายเบื้องต้น พร้อมบันทึกความเห็นหรือข้อสังเกต ส่งต่อพนักงานสอบสวนในระหว่างการคัดแยกผู้เสียหายหรืออาจจะเป็นผู้เสียหายให้จัดสถานที่ที่เหมาะสมและปลอดภัยตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยแนวทางการปฏิบัติร่วมกันในการป้องกัน ปราบปราม การค้ามนุษย์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้กำหนดให้พนักงานสอบสวนเป็นผู้รับผิดชอบพิจารณาว่าจากการค้ามนุษย์โดยพิจารณาตามข้อเท็จจริง พยานหลักฐานที่รวบรวมได้ และรับฟังความจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักสังคมสงเคราะห์หรือนักจิตวิทยาที่ดูแลอยู่ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรพัฒนาเอกชน

ในกรณีที่มีความเห็นต่างกันหรือแย้งกัน ให้หัวหน้าพนักงานสอบสวนในสถานีดำรวจนั้น ๆ ทำบันทึก ความเห็นพร้อมแนบความเห็นต่างหรือแย้งนั้นไปยัง ศปค.จังหวัดพิจารณาโดยเร็ว และขอให้ส่งผลการพิจารณา พร้อมแนบข้อคิดเห็นของ ศปค.จังหวัดไปยังผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดในฐานะหัวหน้าพนักงานสอบสวน เพื่อพิจารณา และในระหว่างการพิจารณาให้บุคคลดังกล่าวได้รับการคุ้มครองตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติ ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 การดำเนินการเมื่อคัดแยกแล้วไม่ใช่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์หลังจากที่ได้มีการคัดแยกผู้เสียหายแล้ว *พบว่าเด็กไม่ใช่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์* ให้ประสานไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายอื่น เช่น พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ศ. 2539 พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 หรือพนักงานตรวจแรงงาน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ดำเนินการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองตามที่ระบุไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน

2.2.6.5 การคุ้มครองสวัสดิภาพ

1. การคุ้มครองผู้ที่น่าจะเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ตามมาตรา 29 แห่ง พรบ. ป้องกัน และปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.2551 หลังจากให้ความช่วยเหลือ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจนำตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นผู้เสียหายไปไว้ในสถานที่อันควรซึ่งมิใช่ห้องขังหรือสถานที่คุมขังตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนดเพื่อประโยชน์ ในการแสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ และเพื่อคุ้มครองป้องกันภัยแก่บุคคลดังกล่าว แต่ต้องไม่เกิน 24 ชั่วโมง หากเกิน 24 ชั่วโมงให้ยื่นคำร้องต่อศาล

2. ห้ามมิให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีกับผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์เป็นผู้ที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพ รวมทั้งการดำเนินคดีเกี่ยวกับคนเข้าเมืองหรือใช้หนังสือเดินทางปลอมตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณีเฉพาะที่เกี่ยวกับการติดต่อ ชักชวน แนะนำตัว ติดตาม หรือรับเฝ้าบุคคลเพื่อการค้าประเวณี และการเข้าไปมั่วสุมในสถานการค้าประเวณีหรือความผิดฐานเป็นคนต่างด้าวทำงานโดยไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการทำงานคนต่างด้าว เว้นแต่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม

3. การถามปากคำเด็กต่างชาติที่ เป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ เจ้าพนักงานต้องประสานงานแจ้งสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง หรือองค์กรพัฒนาเอกชนให้จัดหาหรือประสานงานให้มีนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา จิตแพทย์ ล่าม องค์กรพัฒนาเอกชน หรือเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านเด็ก เข้าร่วมในการถามปากคำ และให้พนักงานสอบสวนคำนึงถึงหลักการว่าด้วยการคุ้มครองเด็กในคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และให้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญ

4. การคุ้มครองพยาน ในกรณีที่มีเหตุอันควรเชื่อว่า ผู้นั้นอาจไม่ได้รับความปลอดภัย ให้หัวหน้าสถานที่พักพิงนั้น หรือเลขานุการของ ศปคม. จังหวัด ร้องขอต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้ความคุ้มครองผู้นั้นได้ตามความจำเป็น และ/หรือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง พยานในคดีอาญา พ.ศ. 2546

5. การรักษาความลับและข้อห้ามเผยแพร่ข้อเท็จจริงของผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้เสียหายหรืออาจจะเป็นผู้เสียหาย ห้ามมิให้ดำเนินการในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ดังต่อไปนี้

5.1 บันทึกภาพ แพร่ภาพ พิมพ์รูป หรือบันทึกเสียง แพร่เสียง หรือสิ่งอื่นที่สามารถแสดงว่าบุคคลใดเป็นผู้เสียหายจากการกระทำความผิดฐานค้ามนุษย์ ทั้งนี้ ไม่ว่าขั้นตอนใด ๆ

5.2 โฆษณาหรือเผยแพร่ข้อความ ซึ่งปรากฏในทางสอบสวนของพนักงานสอบสวน หรือในทางพิจารณาคดีของศาลที่ทำให้บุคคลอื่นรู้จักชื่อตัว ชื่อสกุลของผู้เสียหายจากการกระทำความผิดฐานค้ามนุษย์หรือบุคคลในครอบครัวของผู้เสียหายนั้น ทั้งนี้ ไม่ว่าสื่อสารสนเทศประเภทใด

5.3 โฆษณาหรือเผยแพร่ข้อความ ภาพ หรือเสียง ไม่ว่าโดยสื่อสารสนเทศ เปิดเผยแพร่ไว้ที่สถานที่อยู่ สถานที่ทำงาน หรือสถานศึกษาของบุคคลซึ่งเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

6. การดำเนินการกรณีเด็กผู้เสียหายไม่มีหลักฐานแสดงตนหรือเอกสารระบุสัญชาติ ให้เจ้าหน้าที่ดูแลเด็กดำเนินการตรวจสอบกับสถานที่บุคคลนั้นอ้างว่าเป็นพลเมืองของประเทศนั้น หรือหน่วยงานในประเทศต้นทาง และแจ้งผลการตรวจสอบให้พนักงานสอบสวนทราบ หากรัฐบาลประเทศภูมิลำเนาไม่ยอมรับให้รวบรวมหลักฐาน หรือซักถามผู้นั้นพร้อมทั้งบันทึกไว้ เพื่อค้นหารายละเอียดสำหรับการพิสูจน์สัญชาติต่อไป

7. การตรวจพิสูจน์อายุเด็กผู้เสียหาย เพื่อประโยชน์ของเด็กที่ เป็นผู้เสียหายให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า บุคคลนั้นอายุต่ำกว่า 18 ปี และให้พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนไปก่อนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาว่าด้วยการสอบสวนเด็ก

8. การดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดฐานค้ามนุษย์ ให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดที่เกี่ยวข้องในฐานความผิดค้ามนุษย์ ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 รวมทั้งความผิดตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์การนับอายุเด็กเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ให้ถืออายุของเด็กที่ตกเป็นผู้เสียหายขณะที่ความผิดเกิดขึ้นครั้งแรก ในกรณีที่ความผิดเกิดขึ้นเมื่อเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี แต่พบการกระทำความผิดเมื่อเด็กอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ให้ดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดซึ่งกระทำแก่เด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี

2.2.6.6 การฟื้นฟูเยียวยา/การพัฒนา

1. ในระหว่างที่เด็กต่างชาติเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ เข้าไปอยู่ในสถานรองรับให้ได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม ในเรื่องอาหาร ที่พัก การรักษาพยาบาล การบำบัดฟื้นฟูร่างกายและจิตใจ การให้การศึกษา การฝึกอบรม การช่วยเหลือทางกฎหมาย การส่งกลับไปยังประเทศเดิมหรือภูมิลำเนา การดำเนินคดีเพื่อเรียกร้องสินไหมทดแทน สิทธิของผู้เสียหายที่ได้รับการคุ้มครองในแต่ละขั้นตอน ทั้งนี้ ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้เสียหายหรืออาจเป็นผู้เสียหายก่อนด้วย

2. หากเจ้าหน้าที่พบว่า เด็กต่างชาติที่ผู้เสียหาย เข้ามาในราชอาณาจักรโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือสิทธิการเข้ามาอยู่ได้สิ้นสุด แต่จำเป็นต้องอยู่ในราชอาณาจักรต่อไปชั่วคราวเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดี ให้เจ้าหน้าที่ในสถานดูแลประสานการดำเนินการให้มีการผ่อนผันให้คนต่างชาติผู้เสียหายนั้นอยู่ในราชอาณาจักรได้เป็นการชั่วคราวตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 และหากต้องการทำงานระหว่างที่ได้รับการผ่อนผัน ให้ประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดหานายจ้าง และประสานให้ได้รับใบอนุญาตทำงานตาม พรบ. การทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 จนกระทั่งหมดความจำเป็นในการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดฐานค้ามนุษย์ ให้เจ้าหน้าที่สถานดูแลแจ้งผู้มีอำนาจระดับอธิบดีแล้ว แล้วจึงส่งตัวคนต่างด้าวนั้นกลับประเทศที่เป็นถิ่นที่อยู่หรือภูมิลำเนาโดยไม่ชักช้า การส่งตัวกลับ ให้คำนึงถึงความปลอดภัยและสวัสดิภาพของบุคคลนั้นด้วย สำหรับค่าใช้จ่ายในการช่วยเหลือและส่งกลับ ให้พิจารณาขอรับการสนับสนุนจากกองทุนตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 และกองทุนตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551

2.2.6.7 การส่งกลับภูมิลำเนา

กรณีการส่งเด็กต่างชาติที่ตกเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์กลับภูมิลำเนา จะมีกำหนดขั้นตอนการ ส่งกลับและคืนสู่สังคมไว้ชัดเจน สามารถศึกษาได้ในภาคผนวก 2-1

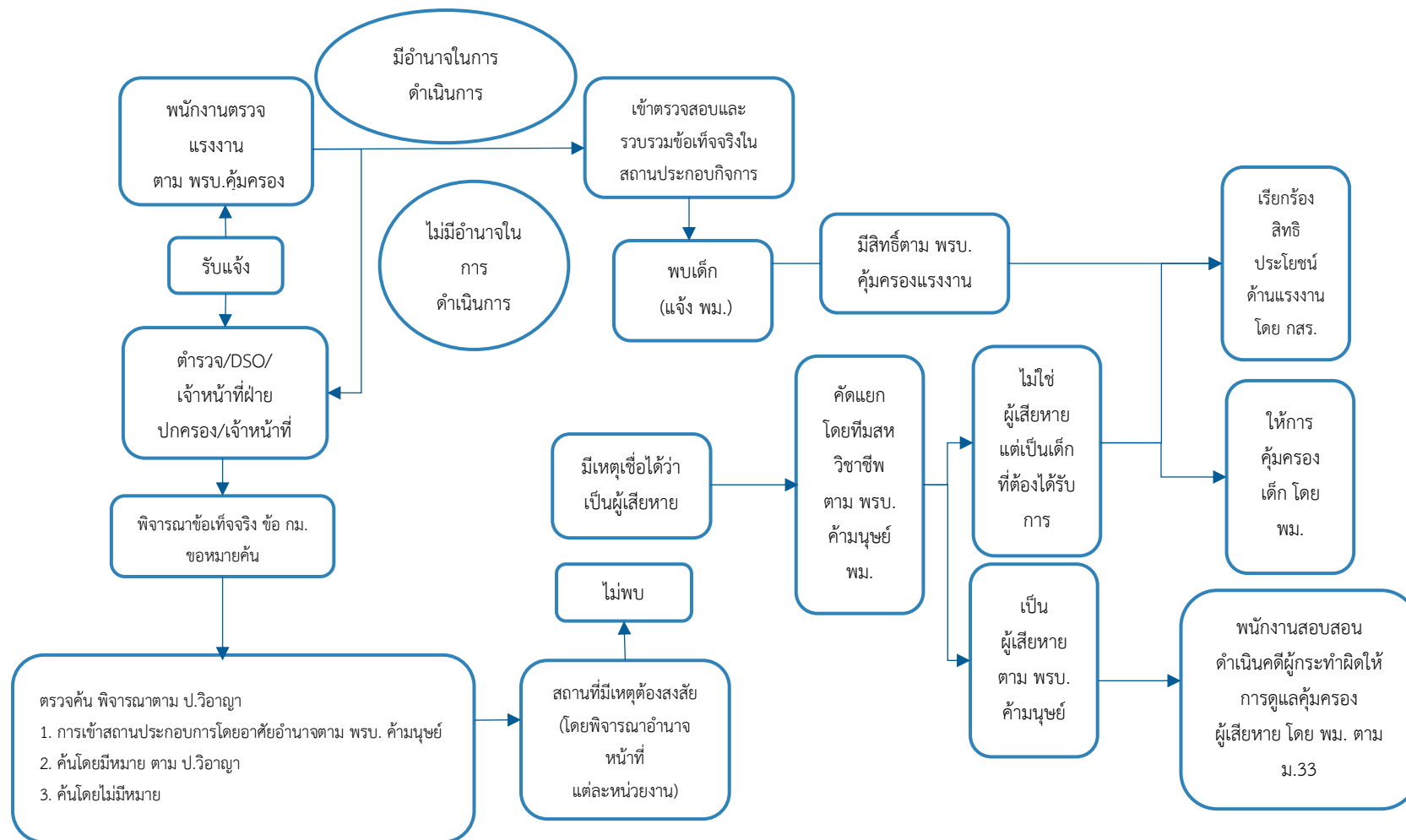
2.2.6.8 การคืนเด็กสู่สังคม

ก่อนที่จะส่งเด็กคืนสู่สังคม จะต้องมีการประเมินปัญหาที่จะส่งผลให้เด็กไม่สามารถคืนสู่สังคม หากพบว่าเกิดปัญหาในการส่งคืน เช่น ปลอดภัยของเด็ก ความพร้อมของครอบครัว ให้จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อเตรียมการรองรับและแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะการส่งเด็กต่างชาติคืนภูมิลำเนาต่างประเทศต้องประสานงานกับหน่วยงานในภูมิลำเนาของเด็กก่อนส่งคืน พร้อมรายละเอียดการวินิจฉัยโรค การประเมินสภาวะด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ของผู้ตกเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์หรือผู้เสียหายและครอบครัว แผนการบำบัดฟื้นฟู การบำบัดฟื้นฟูที่ดำเนินแล้ว และข้อเสนอแนะในการบำบัดฟื้นฟูต่อไป

กรณีที่เด็กต่างชาติมีภูมิลำเนาอยู่นอกเขตพื้นที่บริการ และมีความต้องการหรือจำเป็นต้องส่งตัวกลับภูมิลำเนาจะบำบัดฟื้นฟูเสร็จ ต้องหารือกับหน่วยงานในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อสร้างระบบการช่วยเหลือ

และการให้บริการทดแทนจากภายนอกพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เด็กที่ติดโรคจากเพศสัมพันธ์ร้ายแรง จำเป็นต้องดูแลสุขภาพอย่างใกล้ชิด รวมทั้งจัดการป้องกันไม่ให้แพร่เชื้อไปยังบุคคลอื่น ทั้งนี้การป้องกันดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลด้วยเช่นเดียวกัน แต่ถ้าเป็นปัญหาด้านสังคมและเศรษฐกิจ เช่น จัดหางาน ฝึกอาชีพ ให้ทุนประกอบอาชีพ ให้ประสานงานหน่วยงานเพื่อขอรับการสงเคราะห์ต่อไป

ตัวอย่างการช่วยเหลือแรงงานเด็ก ที่อยู่ในปัญหาการใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้ายที่สุดแบบ ก. แผนภาพ 2.12 สำหรับการช่วยเหลือในรูปแบบอื่นสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ในภาคผนวก 2-1



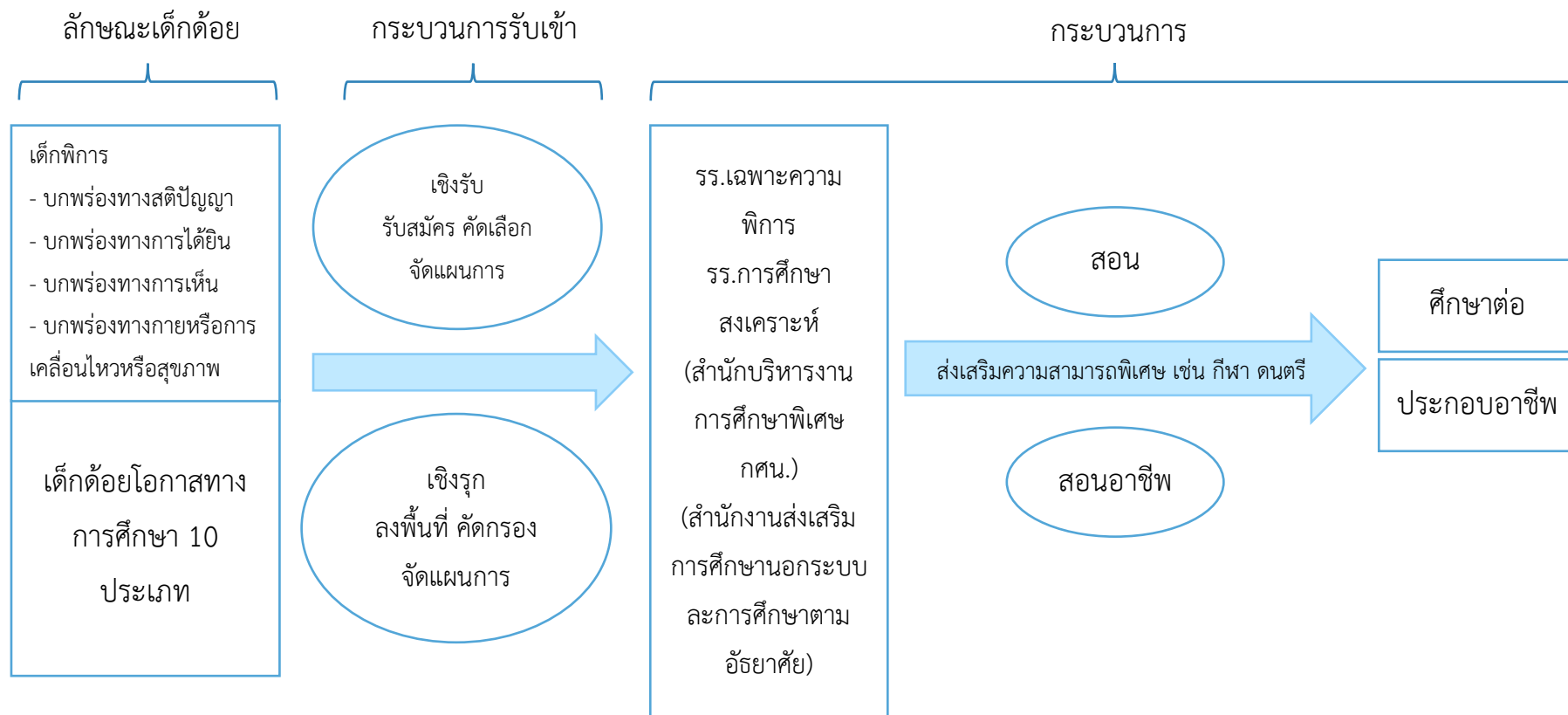
แผนภาพ 2.12 แนวทางการช่วยเหลือแรงงานเด็ก ที่อยู่ในปัญหาการใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้ายที่สุดแบบ ก. ^[1, 2]

2.2.7 สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษเพื่อดูแลเด็กพิการ กระทรวงศึกษาธิการ

กระทรวงศึกษาธิการ มีสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษเพื่อดูแลเด็กพิการ และผู้ด้อยโอกาสโดยมีอำนาจหน้าที่หลักเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาส จัดระบบสื่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนการศึกษา สนับสนุนให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดการเรียนแก่คนพิการและผู้ด้อยโอกาสในเขตพื้นที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึงมีคุณภาพ โดยมีการประสานงาน การส่งเสริม การสนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล ครอบครัวยุวมชน องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่เกี่ยวข้องให้สามารถจัดการศึกษาสำหรับคนพิการและผู้ด้อยโอกาสให้สอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ทั้งนี้การจัดการศึกษาศึกษาพิเศษเพื่อเด็กพิการและผู้ด้อยโอกาส แบ่งได้เป็น 3 กลุ่มคือ

- โรงเรียนเฉพาะความพิการ จำนวน 46 โรงเรียนใน 37 จังหวัด
- ศูนย์การศึกษาพิเศษ จำนวน 77 ศูนย์ และ
- โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ จำนวน 51 โรงเรียนใน 43 จังหวัด

วัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการทางการศึกษา และการฝึกอบรมเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาสสามารถศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น สามารถประกอบอาชีพและพึ่งตนเองได้ตามศักยภาพ และจากการทบทวนวรรณกรรม และสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องของสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าระบบการดูแลช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส และเด็กที่มีความพิการ ดังแผนภาพที่ 2.13



แผนภาพ 2.13 ระบบการดูแลช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส และเด็กที่มีความพิการ^[29]

กระบวนการรับเข้าจะแบ่งออกเป็นเชิงรุกและเชิงรับ เชิงรุกทางโรงเรียนในพื้นที่สำรวจ เด็กด้อยโอกาสร่วมกับภาคเครือข่ายในพื้นที่ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล สาธารณสุข และพัฒนาความมั่นคงฯ ส่วนเชิงรับ องค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ปกครองที่มีเด็กด้อยโอกาสในพื้นที่หรือครอบครัวจะสมัครเข้ากับโรงเรียน ตามลักษณะความเฉพาะความพิการหรือโรงเรียนการศึกษาสงเคราะห์ในพื้นที่นั้น ๆ จากนั้นจะมีการคัดกรองเด็กด้อยโอกาสแต่ละประเภท รวมทั้งจัดทำแผนการให้บริการทางการศึกษา IEP และ IIP โดยให้บริการทางการศึกษาตามแผนการสอนเฉพาะบุคคลมีการประเมินความก้าวหน้าตาม IEP และจัดทำ Transition plan การจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำตามความสนใจความต้องการของนักเรียนผู้ปกครองชุมชน และสถานประกอบการอีกทั้งร่วมจัดทำ MOU กับสถาบันอาชีวศึกษา และสถานประกอบการ โดยให้มีการฝึกงานในสถานประกอบการเพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพหลังจบการศึกษาและมีการติดตามหลังจากนักเรียนจบการศึกษา

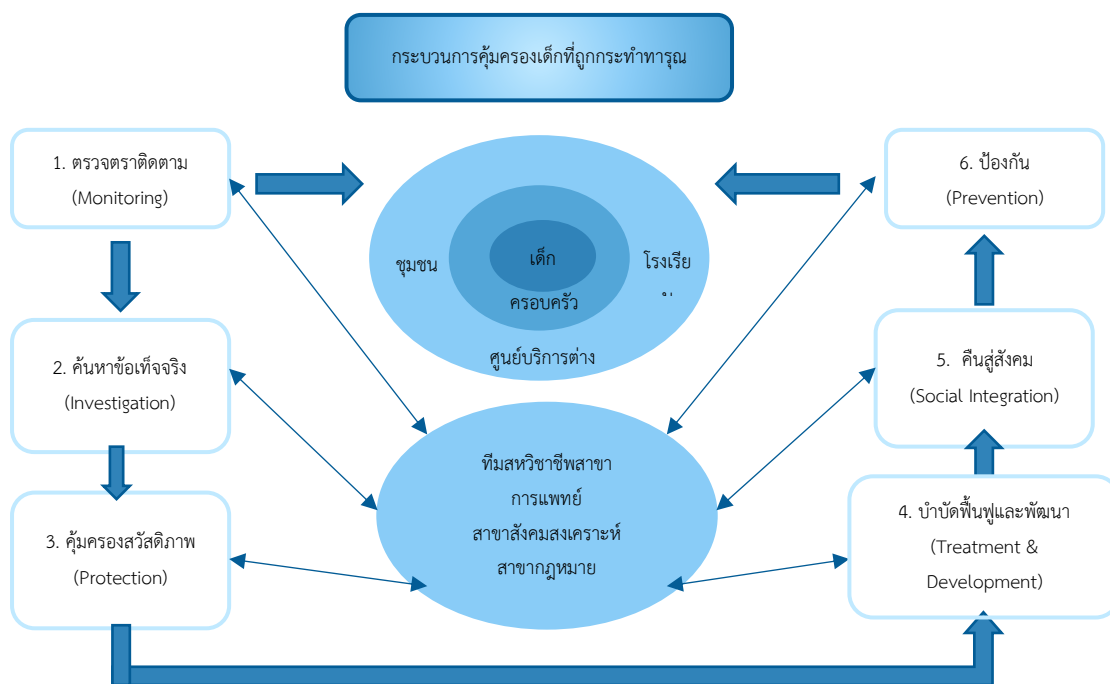
องค์กรเอกชน

2.2.8 มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก

ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก มีวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานดังนี้

- 1) สนับสนุนส่งเสริมสิทธิเด็กตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กแห่งสหประชาชาติ
- 2) ให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองเด็กผู้ถูกละเมิดสิทธิตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กแห่งสหประชาชาติ
- 3) ศึกษาและเสนอแนวทางในการปกป้องและคุ้มครองสิทธิเด็กในประเทศไทย ให้เป็นไปตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กแห่งสหประชาชาติ
- 4) ร่วมมือกับหน่วยงานที่ทำงานด้านเด็กและสิทธิมนุษยชนและเอกชนในการปกป้อง และคุ้มครองเด็ก ทุกกรณี

เคสส่วนใหญ่ของมูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กเป็นเด็กที่ถูกทารุณกรรม โดยมูลนิธิ ฯ มีกระบวนการในการทำงานคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรมดังแผนภาพที่ 2.14



แผนภาพ 2.14 กระบวนการคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรม^[30]

2.2.9 มลนิธิดวงประทีป

ปัจจุบัน มูลนิธิดวงประทีป ดำเนินงานพัฒนาเด็กและคนยากไร้ในชุมชน ผ่านโครงการต่าง ๆ ของมูลนิธิ เช่น โครงการทุนการศึกษาสำหรับเด็กยากจน โครงการอนุบาลดวงประทีปเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน โครงการแก้ไขปัญหาสถานะบุคคลครอบครัวของเด็กและเยาวชนที่ไร้สัญชาติหรือมีปัญหาสถานะและสิทธิ สามารถได้เข้าถึงบริการจากรัฐอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นต้น^[31]

2.2.10 มูลนิธิ Care for Children^[32]

เป็นองค์กรการกุศลที่ดำเนินงานด้านครอบครัวอุปถัมภ์ (Foster Care Program) ในประเทศไทย โดยบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2551 เพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและปฏิบัติงานด้านการจัดหาครอบครัวทดแทนแก่เด็กในแบบครอบครัวอุปถัมภ์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2.2.11 มูลนิธิพระพรอุปราชธานี^[33]

รับดูแลเด็กกำพร้า เด็กด้อยโอกาส และเด็กที่ได้รับผลจาก HIV ในสถานสงเคราะห์เด็กบ้านพระพร ส่วนบ้านพักพิง เป็นบ้านที่ให้ความช่วยเหลือแก่เด็กติดเชื้อ HIV และเด็กที่ได้รับผลจากเชื้อ HIV เป็นโครงการต่อเนื่องมาจากบ้านพระพร เพราะมีเด็กที่รับเข้ามาดูแลบางคนได้รับเชื้อ HIV ซึ่งเด็กกลุ่มนี้ต้องได้รับการดูแลเป็น

พิเศษจากเด็กทั่วไป นอกจากนี้ ยังมีเด็กอีกจำนวนหนึ่งที่ได้รับผลกระทบเนื่องมาจากพ่อแม่หรือผู้ปกครองติดเชื้อ HIV และเสียชีวิตลง ทำให้เด็กขาดผู้ดูแล โดยเด็กไม่ได้ติดเชื้อ ปัจจุบันการดำเนินงานของมูลนิธิพระพรอุปราชธานี มีนิมิตในการทำงานเพื่อเด็กด้อยโอกาสในกลุ่มเสี่ยงอื่น ๆ เช่น เด็กยากไร้ข้างถนน เด็กที่ถูกทอดทิ้งในสลัม ตลอดจนเด็กที่เกิดจากการตั้งครรภ์ไม่พร้อม ทั้งในจังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดอื่น ๆ โดยทำหน้าที่ดูแล พัฒนาชีวิต และสนับสนุนให้การศึกษาสูงสุดตามศักยภาพของเด็ก

2.2.12 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีในชุมชนของประเทศไทย^[34, 35] พบว่า การจัดการรายกรณีจะมีบุคลากรที่เข้าดำเนินการช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาเข้าซ้อนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และเครือข่ายชุมชน ดังนี้

ภาครัฐ ประกอบด้วย กระทรวงนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กระทรวงยุติธรรม, กระทรวงศึกษาธิการ, กระทรวงแรงงาน และกระทรวงมหาดไทย ซึ่งดำเนินการทั้งการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟู โดยมีการวางแผนและดำเนินการช่วยเหลือทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ร่วมกัน

ภาคเอกชน เป็นองค์กรหรือมูลนิธิที่ให้การช่วยเหลือเด็กโดยไม่ได้แสวงหาผลประโยชน์ ซึ่งถือว่าเป็นกำลังสำคัญในการช่วยเหลือและดูแลเด็กได้ ได้แก่ UNICEF มูลนิธิเด็ก ฯลฯ

เครือข่ายชุมชน มีการดำเนินการที่สำคัญ คือ การประเมินและคัดกรองปัญหาในระดับชุมชน เพื่อช่วยเหลือและส่งต่อเด็กและเยาวชนที่อยู่ในภาวะต้องได้รับการสงเคราะห์ ค้ำครองสวัสดิภาพและฟื้นฟู ให้ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมและทันที่

อย่างไรก็ตามการทำงานทั้ง 3 ภาคส่วนควรมีการดำเนินการร่วมกัน โดยมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรียกว่า ผู้จัดการรายกรณี (Case manager) เป็นผู้ทำหน้าที่ประเมินความต้องการความจำเป็นของเด็กและครอบครัว กำหนดเป้าหมาย ประสานทีมสหวิชาชีพเข้าสู่ระบบการวางแผนจัดชุดสวัสดิการและเชื่อมโยงการขอใช้ทรัพยากร ดำเนินการช่วยเหลือ ติดตามประเมินผล เพื่อให้เด็กและครอบครัวได้คลี่คลายปัญหาที่ซับซ้อนได้^[34, 36] ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. **ผู้จัดการรายกรณีระดับจังหวัด (Province case manage level)** ซึ่งประกอบด้วย นักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดที่ได้รับมอบหมาย โดยทำหน้าที่มองภาพโดยรวมในการประเมิน เชื่อมประสานแหล่งทรัพยากรและทีมสหวิชาชีพเพื่อวางแผนให้ความช่วยเหลือ ดำเนินการ พร้อมทั้งติดตามประเมินผล^[34]

2. **ผู้จัดการรายกรณีระดับองค์กร (Organization case manage level)** ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์พึ่งได้ OSCC โรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพรบ.คุ้มครองเด็ก บ้านพักและครอบครัวจังหวัด กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานคุ้มครองเด็กและ

เยาวชน องค์การบริหารส่วนตำบล กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีหน้าที่ประเมินวางแผนร่วมกับทีมสหวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางแผนในการช่วยเหลือ ดำเนินการบำบัดตลอดจนติดตามประเมินผลร่วมกับผู้จัดการรายกรณีระดับจังหวัด

3. ผู้จัดการรายกรณีระดับชุมชน (Community case manage level) โดยเป็นผู้นำหน้าที่แจ้งประเมินความเสี่ยงของเด็กในชุมชนระดับตำบล พร้อมทั้งประสานทรัพยากรดำเนินการช่วยเหลือเบื้องต้น ส่งต่อไปยังผู้จัดการรายกรณีระดับจังหวัด รวมถึงการเฝ้าระวังและทำงานเชิงป้องกันร่วมกับทีมสหวิชาชีพในชุมชน^[34] ได้แก่ ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลฯ ซึ่งการดำเนินงานดังแผนภาพที่ 2.14 รูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน^[34, 37] ดังนี้

1. ขั้นตอนการรับแจ้งเหตุ โดยการแจ้งเหตุสามารถแบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 ผู้จัดการรายกรณีในชุมชน หรือผู้พบเหตุในชุมชน เป็นผู้รับแจ้งเหตุหรือพบเหตุ จะดำเนินการดังนี้

1. ผู้จัดการรายกรณีระดับชุมชน (CCM) รับทราบจะดำเนินการหาข้อมูลในเบื้องต้นว่าเหตุการณ์เกิดที่ใด ผู้ถูกกระทำเป็นใคร และใครเป็นผู้กระทำ เกิดขึ้นเมื่อไหร่ และอย่างไร

2. ประเมินเบื้องต้น^{43,46} ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

2.1 กรณีที่ไม่มีปัญหาซับซ้อน คือ กรณีที่ดำเนินการช่วยเหลือร่วมกันภายในชุมชนเองได้ ผู้จัดการรายกรณีในชุมชนจะประสานงานไปยังคณะกรรมการคุ้มครองเด็กระดับตำบล ซึ่งประกอบด้วย อสม. เจ้าหน้าที่ รพสต. และโรงเรียน เพื่อวางแผนดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

2.2 กรณีปัญหาซับซ้อน คือ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือร่วมกันภายในชุมชนเองได้ เช่น เด็กยากจนถูกล่วงละเมิดทางเพศ ผู้จัดการรายกรณีในชุมชนทำหน้าที่ประสานไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่คุ้มครองเด็กบ้านพักเด็กและครอบครัวให้เข้ามาช่วยเหลือเด็กทันที (สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่คุ้มครองเด็กบ้านพักเด็กและครอบครัว, 2563)

กรณีที่ 2 พนักงานเจ้าหน้าที่หรือผู้จัดการรายกรณีระดับองค์กร (CM) เป็นผู้รับแจ้งเหตุ ดังนั้นเมื่อประสบเหตุเด็กถูกกระทำรุนแรง มีการดำเนินการดังนี้

1. พนักงานเจ้าหน้าที่หรือผู้จัดการรายกรณีระดับองค์กร (CM) ประสานขอความช่วยเหลือผู้จัดการรายกรณีระดับชุมชน (CCM) ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่าเหตุการณ์เกิดขึ้นจริงหรือไม่

2. ดำเนินการหาข้อมูลร่วมกับผู้จัดการรายกรณีระดับชุมชน (CCM) และคณะกรรมการคุ้มครองเด็กระดับตำบล เบื้องต้นว่าเหตุการณ์เกิดที่ใด ผู้ถูกกระทำเป็นใคร และใครเป็นผู้กระทำ เกิดขึ้นเมื่อไหร่ และอย่างไร และ

3. ผู้จัดการรายกรณีระดับองค์กร (CM) จะดำเนินการประสานผู้จัดการรายกรณีระดับจังหวัด และทีมสหวิชาชีพเพื่อดำเนินการต่อไป (สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่คุ้มครองเด็กบ้านพักเด็กและครอบครัว, 2563)

2. ขั้นตอนการสืบค้นข้อเท็จจริง แบ่งได้ 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 กรณีที่ไม่มีปัญหาซับซ้อน ผู้จัดการรายกรณีระดับชุมชน (CCM) จะร่วมกันสืบค้นข้อเท็จจริงร่วมกับทีมวิชาชีพในชุมชนที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำชุมชน อสม. ครู และเจ้าหน้าที่ รพสต. ด้วยวิธีการเยี่ยมบ้าน พูดคุยกับเด็กและสมาชิกในครอบครัว

กรณีที่ 2 กรณีที่ปัญหาซับซ้อน ผู้จัดการรายกรณีระดับชุมชน (CCM) จะประสานผู้จัดการรายกรณีระดับองค์กร (CM) และระดับจังหวัด พร้อมทั้งทีมสหวิชาชีพของจังหวัด ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ของบ้านพักเด็กและครอบครัว เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) เข้าร่วมในการสืบค้นหาข้อเท็จจริง

การทำงานทั้ง 2 รูปแบบ มีลักษณะการทำงานเป็นทีมแต่ไม่มีการแบ่งบทบาทหน้าที่ชัดเจนว่าใครจะทำอะไร ทำให้การทำงานล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ และการช่วยเหลือซ้ำซ้อนกัน

3. การประเมินสภาพปัญหา

เด็กที่ถูกกระทำความรุนแรงจะได้รับการประเมินจากผู้จัดการรายกรณี (CCM) ระดับชุมชน โดยเริ่มจากการประเมินความเสี่ยงอยู่ในระดับใด หากระดับมากจะเชิญเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายในชุมชน เพื่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพแก่เด็กที่มีปัญหาซับซ้อน โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายเด็กที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง ต้องประสบกับปัญหาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม ต้องการการดูแลในระยะยาว (Long term care) การได้รับบริการจากแหล่งทรัพยากรเพียงแห่งเดียวไม่สามารถเยียวยาหรือ ช่วยเหลือให้ปัญหาลดคลายได้ จึงอาจต้องประสานงานกับทีมจังหวัด เช่น บ้านพักเด็กและครอบครัว พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เพื่อประเมินสภาพปัญหาร่วมกันโดยพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหรือเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัว ซึ่งทำหน้าที่ **ผู้จัดการรายกรณี (CM)** ระดับองค์กรและระดับจังหวัดจะเชิญทีมสหวิชาชีพประชุมเพื่อพิจารณาถึงความต้องการของ เด็กในระยะแรก ประเมินภาวะสุขภาพกาย จิตใจ ภาวะอารมณ์ พัฒนาการความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถในการทำบทบาทหน้าที่ตามวัย ความพร้อมทางสติปัญญา ความพร้อมทางอารมณ์ ภาวะเศรษฐกิจ สภาพของครอบครัว การเลี้ยงดูของครอบครัว มาตรฐานการเลี้ยงดู ความรู้ ความเข้าใจ ของครอบครัวในการดูแลเด็ก ความสนใจของครอบครัว ผู้ปกครองในการร่วมมือสนับสนุนเพื่อ แก้ปัญหาเด็ก รวมถึงการประเมินทางกฎหมายด้วย นอกจากนี้ ผู้จัดการรายกรณีมีการประเมินความเสี่ยง (Risk assessment) ที่อาจจะ เกิดขึ้นในอนาคตกับเด็ก เช่น การเสี่ยงต่อการถูกกระทำซ้ำ เสี่ยงต่อการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น ในขณะเดียวกันผู้จัดการรายกรณีต้องประเมินแหล่งทรัพยากร (Assessing resources) ด้วย การระบุแหล่งทรัพยากรและความต้องการจำเป็นที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ทั้งแหล่งทรัพยากร ภายในตัวผู้ใช้บริการและครอบครัว และแหล่งทรัพยากรภายนอกทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

4. การจัดทำแผนการบริการ (Care planning)

การดำเนินการของผู้จัดการรายกรณีระดับชุมชนและระดับจังหวัดมีการประชุมโดยวจาขาดการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร โดยจะมีการแบ่งบทบาทหน้าที่ร่วมกันเพื่อวางแผนการจัดการเด็กในรายบุคคล โดยแผนที่เกิดจากการทำงานร่วมกันที่เป็นลักษณะพันธสัญญาว่าหน่วยงานใดมีบทบาทอะไรและอย่างไร ซึ่งในขั้นตอนนี้มีปัญหาและอุปสรรค คือ ขาดการติดตามต่อเนื่องและอาจจะทำให้แผนการดำเนินการช่วยเหลือรายบุคคลไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้

5. การดำเนินการตามแผน (Implementation)

การดำเนินงานตามแผนเป็นบทบาทแต่ละส่วนของทีมสหวิชาชีพที่รับผิดชอบ เช่น ศูนย์พึ่งได้ (OSCC) ของโรงพยาบาล ซึ่งมีเพื่อดูแลเด็กในขณะที่รักษาตัวในโรงพยาบาล เพื่อให้เด็กได้รับการช่วยเหลืออย่างเหมาะสมครบวงจร ก่อนถูกจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล ดังนี้ แพทย์ทำหน้าที่ในการรักษาบาดแผล ทางร่างกาย เก็บหลักฐาน ในขณะที่จิตแพทย์ นักจิตวิทยารักษาด้านภาวะจิตใจ หากพบว่าเด็กมีสภาพปัญหาด้านสุขภาพจิต และด้านสังคม เช่น ด้านการศึกษา ที่อยู่อาศัย และด้านกฎหมายจะประสานร่วมกับบ้านพักเด็ก และครอบครัวหรือพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าใครทำหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณีของกรณีนี้ เพื่อให้การช่วยเหลือในแหล่งบริการอื่น ๆ ได้ ครอบคลุมกับปัญหาและความต้องการของเด็ก

6. การติดตาม (Monitoring)

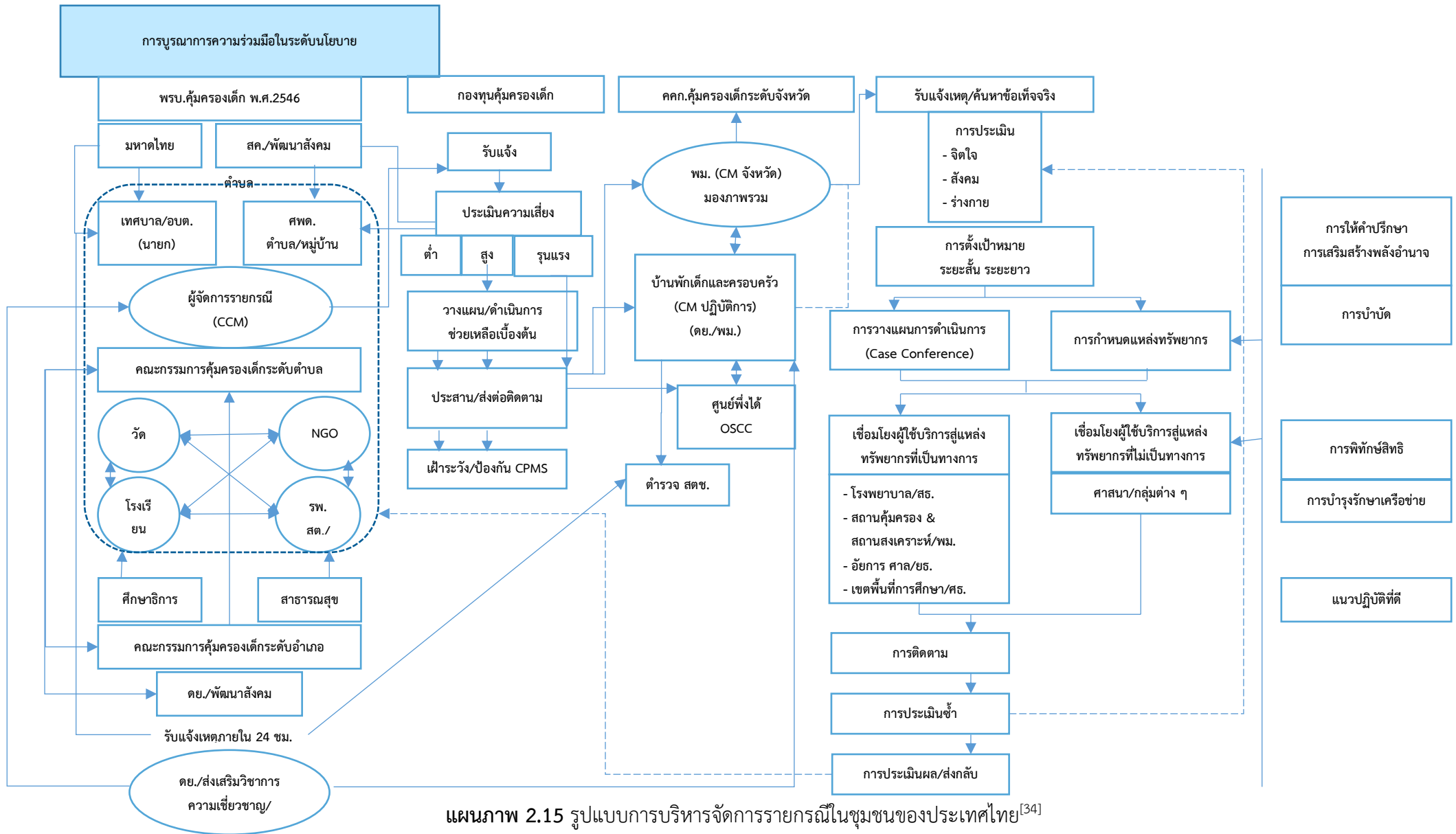
ผู้จัดการรายกรณีทั้งในระดับชุมชน ระดับองค์กรและ ระดับจังหวัด รวมถึงทีมสหวิชาชีพที่มีส่วนร่วมในการแบ่งความรับผิดชอบ มีการติดตามผลการดำเนินการ กับเด็กร่วมกันเพื่อให้รับรู้ว่าเด็กได้รับบริการอยู่ในขั้นตอนใด และเด็กมีการเปลี่ยนแปลงหรือ พัฒนาการเป็นอย่างไร โดยใช้กระบวนการเยี่ยมบ้านเป็นวิธีการติดตาม

7. การเฝ้าระวัง (Surveillance)

หากเด็กได้รับการส่งกลับคืนสู่ชุมชน ผู้จัดการรายกรณีระดับชุมชนร่วมกับคณะทำงานในชุมชนมีการติดตามเฝ้าระวัง เพื่อมิให้เด็กต้องถูกกระทำซ้ำ ยกตัวอย่าง กรณีเด็กถูกกระทำรุนแรงทางเพศ ชุมชนมีการบำบัดฟื้นฟูเด็กร่วมกัน และจัดหางานให้เด็ก ได้ช่วยงานในองค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากเด็กมีภาวะปัญหาอ่อน และให้เด็กได้รับการเรียน และฝึกอาชีพตามความต้องการ รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้เด็กรู้จักการวางตัว การดูแลตนเอง เพื่อป้องกันเด็กที่อยู่ในภาวะเสี่ยงและเด็กโดยทั่วไปของชุมชนให้ได้รับการดูแลคุ้มครองอย่างถูกต้อง ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้จัดการรายกรณี ระดับชุมชนจะทำหน้าที่ได้ดีในเชิงป้องกัน รวมถึงการมีทักษะในการจัดกิจกรรมได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

รูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีเพื่อการคุ้มครองเด็กที่ถูกกระทำรุนแรง ซึ่งได้จากการศึกษาแนวคิดการทำงานคุ้มครองเด็ก และระบบกระบวนการบริหารรายกรณีเพื่อการคุ้มครองเด็กของผู้จัดการรายกรณีทั้งในระดับชุมชน ระดับองค์กรและระดับจังหวัด พบว่า มีการบริหารจัดการรายกรณีอยู่ 3 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ 1) การบริหารจัดการรายกรณีชุมชน 2) การบริหารจัดการรายกรณีระดับจังหวัดในองค์กร/

หน่วยงาน และ 3) การบริหารจัดการรายกรณี แบบทีมสหวิชาชีพ การบริหารจัดการรายกรณีในแต่ละรูปแบบ การดำเนินงานที่แตกต่างกันออกไป^[34, 38] รายละเอียดตามภาคผนวก 2-1



2.3 ข้อค้นพบในพื้นที่เกี่ยวกับระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะของการให้การดูแลเด็กและเยาวชน ด้วยโอกาส ในกรณีที่ปัญหามีความซับซ้อน

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะของการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาส ในกรณีที่ปัญหามีความซับซ้อนจากหน่วยงานหลัก ได้แก่ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ องค์กรเอกชน และเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล มีข้อค้นพบของรายละเอียดดังนี้

1. การรับแจ้งเหตุ

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงสาธารณสุขและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่วนใหญ่ได้รับการแจ้งเหตุจากศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) ผ่านทางสายด่วน 1300 นอกจากนี้สามารถแจ้งเหตุผ่านทางเว็บไซต์และ social media ของหน่วยงาน และผ่านการ walk in เข้ามาแจ้งเหตุ โดยผู้แจ้งเหตุสามารถแจ้งได้ทั้งตัวผู้เสียหายและผู้พบเห็น ในกรณีเด็กและเยาวชนที่มีปัญหาที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเพื่อดำเนินการดูแลและช่วยเหลือต่อไป ซึ่งกระบวนการดูแลของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจะมีความคล้ายคลึงกับกระบวนการของพมจ. กรณีการแจ้งเหตุกรณีใช้แรงงานเด็กหรือการค้าประเวณีภาครัฐตำรวจ เจ้าหน้าที่พมจ.หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะทำหน้าที่ประสานกับกระทรวงแรงงานให้เข้ามาช่วยเหลือ

กระทรวงศึกษาธิการและองค์การบริหารส่วนตำบล มีการรับแจ้งเหตุคล้ายคลึงกันโดย มีการเฝ้าระวังเด็กกลุ่มเสี่ยงในพื้นที่ ผู้แจ้งอาจเป็นผู้รับผิดชอบครอบครัว บ้านใกล้เคียงหรือคนในชุมชนที่คุ้นเคยกันดี และหน่วยงานเอกชนมีวิธีการรับแจ้งเหตุคล้ายคลึงกัน เช่น มูลนิธิดวงประทีปมีการรับแจ้งเหตุจากคนในชุมชน เจ้าหน้าที่ที่ทราบปัญหา มูลนิธิพิทักษ์สิทธิเด็กส่วนใหญ่ได้รับการประสานงานมาจากโรงพยาบาลและทางอีเมล โดยเคสส่วนใหญ่จะเป็นเคสเด็กและเยาวชนถูกทารุณกรรม และมูลนิธิพระพร จังหวัดอุบลราชธานีทำหน้าที่ดูแลเด็กกำพร้าและด้วยโอกาส พร้อมกับเด็กที่ได้รับผลจาก HIV ได้รับการแจ้งเหตุและผู้ที่น่าเด็กมาพบกับทางมูลนิธิคือ ครู ตำรวจ หรือพ่อแม่ที่ไม่สามารถเลี้ยงดูได้ด้วยตนเองได้

2. การคัดกรองเบื้องต้นและส่งต่อ

เมื่อเด็กและเยาวชนเข้าสู่ระบบจะมีการบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุ มีคัดกรองเด็กและเยาวชนเบื้องต้นตามสภาพปัญหา โดยประเมินสภาพความรุนแรงทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ครอบครัวยุทธศาสตร์สังคม หากมีความซับซ้อนของปัญหาจะมีทีมสหวิชาชีพซึ่งอาจเป็นนักสังคมสงเคราะห์หรือนักจิตวิทยาที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญหาเข้ามาช่วยเหลือร่วมด้วยและประสานหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือเด็กและเยาวชนในขั้นตอนต่อไป

3. การประเมินปัญหาและประเมินความต้องการ

ภายหลังการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนผู้เสียหาย จะแยกการช่วยเหลือออกเป็น 1. กรณีที่มีความจำเป็นต้องรับเข้าบ้านพักเด็กและครอบครัว กระบวนการแรกคือการประเมินปัญหาเบื้องต้นโดยนักจิตวิทยา โดยใช้แบบประเมินจากระบบสุขภาพจิต เพื่อวางแผนการให้การช่วยเหลือรายกรณี (IDP : Individual Development Plan) ร่วมกับทีมสหวิชาชีพ และมีเจ้าหน้าที่ของบ้านพักเด็กและครอบครัวทำหน้าที่เป็น Case Manager 2. กรณีที่ไม่มีความจำเป็นต้องรับเข้าบ้านพักเด็กและครอบครัว มีการให้คำปรึกษาและการช่วยเหลือเบื้องต้น เยี่ยมบ้าน สืบเสาะ พินิจเกี่ยวกับเด็กและครอบครัว เพื่อให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสม หากเด็กและเยาวชนต้องคดีจะมีการคัดกรองเด็กโดยสถานพินิจอีกครั้ง โดยมีการรับหนังสือหรือคำสั่งให้ควบคุมตัวจากศาล ทำการลงทะเบียน ชักประวัติ ตรวจร่างกาย โดยมีระบบครูที่ปรึกษาที่รับผิดชอบดูแลเด็ก มีการสอบปากคำเด็กและเยาวชนตามแบบข้อมูลการรับตัวโดยเจ้าหน้าที่และพนักงานคุมประพฤติที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ครบถ้วน ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเด็กและการค้าประเวณีจะมีการทำงานคล้ายคลึงกันกับข้างต้นและเพิ่มเติมทางกระทรวงแรงงานและตำรวจจะมีการดำเนินคดีกับสถานประกอบการที่มีการกระทำผิด

4. การวางแผนให้การดูแลเด็ก ครอบครัว และชุมชน

ในการวางแผนการช่วยเหลือจะมี Case manager เป็นหลัก ซึ่ง Case manager อาจเป็นนักสังคมสงเคราะห์ หรือนักจิตวิทยา หรือนักพัฒนาสังคม ตามกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์โดยกระบวนการวางแผนดูแลเด็กไม่มีการแบ่งแยกชาติพันธุ์ของเด็กและเยาวชน หากกรณีเด็กมีความผิดคดีอาญามีการวางแผนดูแลร่วมกับทีมสหวิชาชีพเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจำคุก หรือการแก้ไขบำบัด พินิจเด็กและเยาวชนในแต่ละราย โดยมีแผนการดูแลตามระดับความเสี่ยง ทางด้านสถานศึกษาสำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษมีการวางแผนดูแลเด็กโดยให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลเด็กด้วย ส่วนองค์กรเอกชน ยกตัวอย่างเช่น มูลนิธิพิทักษ์สิทธิได้วางแผนให้การช่วยเหลือทุกปัญหาที่พบไม่ใช่ดูแลเพียงเรื่องปัญหาที่ทำให้เด็กเข้าสู่ระบบ

5. การให้การดูแลและบริการ

กระบวนการช่วยเหลือเด็ก case manager เป็นคนดูแลหลักทำการประสานงาน ดูแล ช่วยเหลือเรื่องสวัสดิการซึ่งครอบคลุม การคุ้มครอง การจัดสวัสดิการ การพัฒนา และการสืบเสาะ หาหลักฐานเพื่อวางแผนส่งต่อเคสต่อไป โดยการดูแลในระหว่างที่อยู่ภายในบ้านพักเด็กและครอบครัวจัดบริการให้เด็กครอบคลุมปัจจัย 4 มีกิจกรรมนันทนาการและสร้างความเข้มแข็งทางอารมณ์ให้กับเด็ก ตรวจสอบสุขภาพร่างกายและจิตใจ และดูแลตามสภาพปัญหา ทางบ้านพักเด็กและครอบครัวมีระยะเวลาการช่วยเหลือไม่เกิน 3 เดือนก่อนส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านการช่วยเหลือเรื่องคดีความหรือกรณีที่มีความผิดทางกฎหมาย เด็กต้องเข้ากระบวนการในการดูแลตามแผนของสถานพินิจ โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นผู้ดูแลหลักในด้านการอุปการะเลี้ยงดู การศึกษาอบรมและฝึกอาชีพเพื่อแก้ไขความประพฤติ บำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งทางสังคมและ

จิตใจ ในกรณีเด็กที่มีปัญหาเรื่องแรงงานเด็กและค้าประเวณีมีกระบวนการคล้ายกับพม.ดูแลเด็กโดยไม่แบ่งแยกชาติพันธุ์ให้ความช่วยเหลือทางด้านกฎหมายเพื่อเรียกร้องสิทธิใหม่ทดแทน สิทธิของผู้เสียหายที่ได้รับการคุ้มครอง ในกรณีเด็กต่างชาติเพิ่มเติมการส่งกลับไปยังประเทศและภูมิลำเนาเดิม

กรณีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น โรงเรียนการศึกษาพิเศษมีการดูแลจัดหาที่พักและได้รับเงินจัดสรรตามรายหัว กศน.มีการจัดการเรียนการสอนและสนับสนุนชุดสิทธิประโยชน์ให้กับเด็กในทุกระดับเหมือนกัน มูลนิธิดวงประทีปจัดโครงการทุนการศึกษาโดยให้ทุนร้อยละ 40 ของค่าใช้จ่ายทางการศึกษาเพื่อแบ่งเบาภาระผู้ปกครองหรือหากเป็นเด็กเรียนดีมีความตั้งใจและยากจนมากทางมูลนิธิจะให้ทุนทั้งหมดและส่งจนเรียนจบปริญญาตรี เป็นต้น ส่วนมูลนิธิ Care for children ปฏิบัติการร่วมกับเจ้าหน้าที่ของสถานสงเคราะห์เกี่ยวกับครอบครัวอุปถัมภ์ มีการอบรมเจ้าหน้าที่ของสถานสงเคราะห์ปรับทัศนคติ ให้ความรู้เกี่ยวกับครอบครัวอุปถัมภ์ กระบวนการเตรียมพร้อมเด็กและครอบครัวอุปถัมภ์ และกระบวนการติดตาม

6. การติดตามและประเมินผล

กรณีเด็กและเยาวชนในการดูแลของบ้านพักเด็กและครอบครัว สถานพัฒนาและฟื้นฟูเด็ก และสถานพินิจฯ เมื่อออกจากความดูแลของสถานที่ดังกล่าวกลับสู่สังคม จะมีการติดตามเด็กโดยนักสังคมสงเคราะห์ผ่านทางการโทรศัพท์สอบถาม การเยี่ยมบ้าน ระยะเวลาในการติดตามอาจแบ่งเป็นติดตามไม่มีระยะเวลาที่ตายตัว โดยจะติดตามเรื่องความเป็นอยู่ในครอบครัว การช่วยเหลือด้านเงินสงเคราะห์ต่าง ๆ กรณีเด็กต่างชาติก่อนส่งเด็กกลับภูมิลำเนาหรือประเทศเดิมทางพม.ต้องประเมินความพร้อมครอบครัวในประเทศนั้น ๆ โดยเน้นความปลอดภัยของเด็กเป็นหลัก สอบถามเจ้าหน้าที่สถานดูแลเพื่อส่งข้อมูลไปยังเจ้าหน้าที่ประเทศต้นทางเพื่อขอติดตามและผลประเมินครอบครัวว่าเด็กและเยาวชนสามารถกลับไปอยู่กับครอบครัวได้หรือไม่ เมื่อได้ผลการประเมินครอบครัว นำมาวิเคราะห์ว่าเด็กสามารถใช้ชีวิตอยู่ได้หรือไม่ มีประเด็นปัญหาใดต้องแก้ไขก่อนส่งกลับ และเมื่อส่งเด็กกลับไปจะมีการติดตามเยี่ยมผ่านทางโทรศัพท์กับผู้เกี่ยวข้อง ทุก 1 เดือน 3 เดือน และ 6 เดือน ส่วนทางด้านการศึกษาทางโรงเรียนการศึกษาพิเศษ และกศน. มีการประเมินเด็กเป็นระยะ ๆ โดยประเมินจากการวัดผลทางการเรียน ความสามารถในการทำกิจกรรมต่าง ๆ นำมาประเมินผลปรับแนวทางการดูแลช่วยเหลือเด็ก

7. การยุติการให้บริการ

เด็กและเยาวชนที่อยู่ในความดูแลของบ้านพักเด็กและครอบครัวจะยุติการให้บริการ เมื่อเด็กสามารถอยู่ในครอบครัว ชุมชนและสังคมได้ตามปกติ กรณีเด็กถูกทอดทิ้งหากครบ 3 เดือนและมีการสืบเสาะ พินิจตามกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์แล้วจะส่งเด็กไปยังสถานสงเคราะห์เด็กต่อไป กรณีที่พ่อแม่เด็กหรือครอบครัวไม่พร้อมจะเลี้ยงดูหากมีการฝากครบ 3 ปีต้องมีการลงเยี่ยมบ้านใหม่อีกครั้งเพื่อยกสิทธิ์ขาดในการดูแลเด็กให้ทางสังคมสงเคราะห์ ป้องกันการเกิดปัญหาที่ตามมา หากส่งเด็กต่อไปยังหน่วยงานภายนอกหรือมีการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมจากครอบครัวใหม่

ทั้งนี้รายละเอียดข้อค้นพบสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ ภาคผนวก 2-2

2.4 สรุบบระบบสวัสดิการของประเทศไทย และระบบสวัสดิการที่พึงประสงค์

จากการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะของการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่ปัญหาที่มีความซับซ้อน ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และอภิปรายกลุ่ม (focus group) จากผู้เกี่ยวข้องที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับผู้บริหารและผู้บริหารทั่วทุกภาคของประเทศไทยจาก 8 หน่วยงานหลัก ได้แก่ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ องค์การเอกชน และเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลทั่วทุกภาคของประเทศไทย โดยประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์พิจารณาประเด็นระบบการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ในกรณีที่ปัญหาที่มีความซับซ้อน จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ ทางคณะผู้วิจัยค้นพบว่า แนวทางการจัดสวัสดิการของแต่ละหน่วยงานทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชนดังที่กล่าวไปแล้วนั้นมีความคล้ายคลึงกันในแง่ของขั้นตอนและกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งนำมาสรุประบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะของการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ในกรณีที่ปัญหาที่มีความซับซ้อน รายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับแจ้งเหตุ

1. เด็กหรือผู้พบเห็นเหตุการณ์ Walk in มาแจ้งเหตุด้วยตนเอง
2. แจ้งเหตุผ่าน Hot line 1300
3. เจ้าหน้าที่รัฐทราบเหตุการณ์จากการปฏิบัติงาน เช่น เด็กถูกทารุณกรรมผู้ปกครองพามาพบแพทย์ที่โรงพยาบาล
4. เจ้าหน้าที่ OSCC ติดตามข่าวสารเด็กจากโทรศัพท์ และ social media

ขั้นตอนที่ 2 การคัดกรองเบื้องต้น/ส่งต่อ

พนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับแจ้งหรือได้รับรายงานเหตุการณ์ของเด็กที่ต้องได้รับความช่วยเหลือ หรือเด็กถูกทารุณกรรม หรือเจ็บป่วยจากการเลี้ยงดูโดยมิชอบ มีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

1. รับแจ้งเหตุ พนักงานเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลจากผู้แจ้งเหตุและบันทึกข้อมูลโดยละเอียดลงใน Case profile ของเด็ก โดยประเด็นที่ต้องสอบถามมีดังต่อไปนี้
 - 1.1 เพราะอะไรผู้แจ้งเหตุจึงคิดว่าเด็กต้องการความช่วยเหลือ (ความเห็นของผู้แจ้งเหตุ)
 - 1.2 ผู้แจ้งเหตุรู้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดกับตัวเด็กอย่างไรบ้าง ที่ทำให้เด็กต้องการความช่วยเหลือ
 - 1.3 ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับตัวเด็ก ชื่อ เพศ อายุ จะพบเด็กได้ที่ไหน เข้าถึงเด็กได้อย่างไร หากผู้แจ้งเหตุรู้ข่าวมาจากคนอื่น ควรสอบถามว่าผู้แจ้งเหตุรู้ข่าวมาจากใคร จะติดต่อบุคคลนั้นได้อย่างไร
2. การเข้าถึงตัวเด็ก เลือกใช้วิธีการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับแจ้งเหตุและประสานงานกับหน่วยอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตำรวจเพื่อยับยั้งการกระทำที่ยังก่อให้เกิดอันตรายหรือความ

เสียหายต่อเด็ก หรือชัดเจนว่าเป็นความผิดอาญา ส่งเด็กเข้ารับการตรวจรักษาพยาบาล ด้านร่างกายและจิตใจ เบื่องตัน บ่นที่กรายละเอียด

การกระทำความเสียหายที่เกิดขึ้นกับเด็กด้วยเสียงหรือภาพ ทั้งสภาพร่างกายและจิตใจในทันทีที่เข้าถึงตัวเด็ก โดยวิธีการเข้าถึงเด็กสามารถทำได้ใน 2 วิธีการดังนี้

วิธีการที่ 1 ติดต่อให้ผู้ใกล้ชิดเด็ก ได้แก่ แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นำเด็กมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ ครู อาจารย์ นายจ้าง ญาติ เพื่อนบ้าน หรือผู้แจ้งเหตุ ให้นำตัวเด็กออกมาพบกับพนักงานเจ้าหน้าที่

วิธีการที่ 2 กรณีที่มีเหตุอันสมควรสงสัยว่ามีการกระทำทารุณกรรมเด็กมีการกักขังหรือเลี้ยงดูโดยมิชอบ ให้ใช้อำนาจตามกฎหมายคุ้มครองเด็กเข้าไปในเคหสถาน สถานที่ใด ๆ หรือยานพาหนะใด ๆ เพื่อตรวจค้นและเข้าถึงตัวเด็ก

3. การตรวจสอบสถานะของเด็ก มีความจำเป็นที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือ เบื่องตันหรือส่งต่อให้กับผู้ที่มีหน้าที่ช่วยเหลือโดยตรง ซึ่งประเมินใน 2 ประเด็น คือ เป็นเด็กไทยที่ขาดหลักฐานทางทะเบียนราษฎรแสดงตัว หรือเด็กต่างชาติ หรือมีข้อมูลหลักฐานไม่เพียงพอที่ระบุได้ว่าเด็กมีสัญชาติไทย

4. การประเมินความปลอดภัยของเด็กเบื่องตัน โดยใช้การสอบถามและการสังเกต ตามแบบคัดกรองเพื่อสนับสนุนการเลี้ยงดูเด็กตามมาตรฐานขั้นต่ำ (Child maltreatment surveillance tool: CMST) จำนวน 32 ข้อ มีประเด็นที่ต้องประเมิน ดังนี้

4.1 การประเมินร่างกาย จิตใจ สังคม ของเด็ก ดังนี้

- มีความเสียหายหรือความผิดปกติเกิดขึ้นกับเด็ก
 - มีบาดแผลหรือรอยขีดตามร่างกาย
 - มีน้ำหนักส่วนสูงไม่ปกติ
 - มีอาการแสดงให้เห็นว่าพักผ่อนไม่เพียงพอ
 - มีอาการเจ็บป่วย โรคเรื้อรัง โรคประจำตัว มีความพิการทางการ โดยไม่ได้รับการดูแล
 - มีอาการซึมเศร้า หวาดกลัว หวาดระแวง ก้าวร้าวผิดปกติ
- มีความเสี่ยงที่เด็กจะไม่ปลอดภัย
 - ร่างกาย เช่น เล็บ ผผ เนื้อตัว ไม่สะอาด
 - ภาชนะกินข้าวและดื่มน้ำของเด็กไม่สะอาด
 - ที่อยู่หลับนอนของเด็กไม่สะอาด ไม่มั่นคงแข็งแรงปลอดภัย
 - เด็กเคยต้องอยู่ตามลำพัง
 - เด็กมีพฤติกรรมเสี่ยงที่จะเป็นอันตราย เช่น เด็กผู้หญิงมีพฤติกรรมชอบคลอเคลียหรือมีเพศสัมพันธ์กับเพศตรงข้าม

- เกณฑ์ในการพิจารณาผลการประเมินจากแบบคัดกรอง (CMST) แบ่งเป็น 3 สีนดังนี้
 - ธงเขียว เมื่อตอบว่า “ใช่” ในข้อคำถามน้อยกว่า 3 ข้อ หมายความว่า ยังไม่พบข้อมูลที่ต้องเฝ้าระวัง ซึ่งไม่เข้ากับ Flow ในกรณีมีปัญหาซ้ำซ้อน
 - ธงเหลือง เมื่อตอบว่า “ใช่” ในข้อคำถาม 3-4 ข้อ หรือตอบว่า “ใช่” ในข้อที่ 30 “มีการใช้ความรุนแรงในครอบครัว” หมายความว่า มีความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อเด็ก
 - ธงแดง เมื่อตอบว่า “ใช่” ในข้อคำถามตั้งแต่ 5 ข้อขึ้นไป หมายความว่า เด็กมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายและต้องอาศัยการประเมินเชิงลึกจากทีมสหวิชาชีพเพื่อค้นหาข้อเท็จจริง

4.2 การประเมินความเสี่ยง ประเมินว่าเด็กมีความปลอดภัยหรือไม่หากปล่อยให้เด็กอยู่กับผู้ปกครองต่อไป โดยพิจารณาความสัมพันธ์ดังนี้

- มีข้อบ่งชี้ว่ามีความเสียหายหรือความผิดปกติเกิดขึ้นกับตัวเด็ก หรือมีความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่อเด็ก และไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น
- ผู้ปกครองขาดความสามารถในการเลี้ยงดูเด็ก ได้แก่ ขาดทักษะในการดูแลคุ้มครองเด็ก ป่วยระยะยาว ผู้ปกครองติดเหล้า เสพยาบ้า มีปัญหาสุขภาพจิต และใช้ความรุนแรง
- ปัจจัยด้านครอบครัวและสังคมสิ่งแวดล้อม เช่น ครอบครัวยากจน ต้องออกไปทำงาน และไม่มีญาติพี่น้องที่สามารถเกื้อกูลกันได้ ที่พักอาศัยไม่ปลอดภัย ชุมชนใช้ยาเสพติดและใช้ความรุนแรง

5. การดำเนินการเฉพาะหน้าเพื่อให้เด็กปลอดภัย

5.1 การแยกเด็กออกจากครอบครัวเป็นการชั่วคราว เพื่อสืบเสาะพินิจสามารถแยกเด็กจากครอบครัวได้ 7 วัน ในกรณีที่มิเหตุจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ของเด็ก สามารถยื่นคำร้องขอขยายเวลาออกไปอีกโดยรวมไม่เกิน 30 วัน

5.2 การกำหนดมาตรการให้ผู้ปกครองปฏิบัติเพื่อให้เด็กปลอดภัยทำได้ดังนี้

- วางข้อกำหนดเพื่อป้องกันมิให้เด็กถูกทารุณกรรมหรือได้รับการเลี้ยงดูโดยมิชอบ โดยให้ผู้ปกครองหรือบุคคลที่รับเด็กไปปกครองดูแลต้องปฏิบัติ ข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อตามความเหมาะสม ดังนี้
 - ไม่ปล่อยเด็กให้อยู่ตามลำพังในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อเด็ก
 - ให้ความร่วมมือกับโรงเรียนในการดูแลเด็กให้มีความปลอดภัย
 - ห้ามมิให้บุคคลซึ่งเป็นอันตรายต่อเด็กเข้าใกล้ตัวเด็ก
 - ห้ามผู้กระทำความทารุณกรรมเข้าใกล้ตัวเด็ก
 - กำหนดให้ผู้ปกครองหรือนำผู้กระทำความทารุณกรรมแก่เด็กไปรับการบำบัดฟื้นฟู จากแพทย์ก่อน
 - กำหนดให้ผู้ปกครองร่วมกิจกรรมในการฟื้นฟูเด็กและครอบครัว

- กำหนดให้ผู้ปกครองรับการฝึกทักษะในการเลี้ยงดู ทักษะในการควบคุมตนเองจากหน่วยงานหรือบุคคลที่เหมาะสม
- กำหนดเงื่อนไขในการประกอบอาชีพที่เอื้อต่อการดูแลเด็ก
- กำหนดให้ผู้ปกครองย้ายถิ่นที่อยู่เพื่อสามารถติดตามดูแลสวัสดิภาพของเด็ก
- กรณีที่เด็กถูกระทำความรุนแรง ขอให้ศาลเยาวชนและครอบครัวออกคำสั่งกำหนดมาตรการหรือวิธีการเพื่อการบรรเทาทุกข์ โดยกำหนดวิธีการดูแลบุตร
- การขอให้ศาลเยาวชนและครอบครัวมีคำสั่งคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก โดยกำหนดวิธีการให้ผู้ปกครองปฏิบัติ 5.2.4 การขอให้นายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด เรียกผู้ปกครองมาทำทัณฑ์บนและวางเงินประกันว่าจะไม่กระทำการใดอันมีลักษณะเป็นการให้การเลี้ยงดูโดยมิชอบแก่เด็กอีก

5.3 การกำหนดมาตรการควบคุมการกระทำของผู้ที่อาจทำให้เด็กไม่ปลอดภัย กรณีรู้ตัวผู้อาจทำให้เด็กไม่ปลอดภัย สามารถขอให้ศาลเยาวชนและครอบครัวมีคำสั่งดังนี้

- ห้ามเข้าใกล้เด็กในระยะที่กำหนด ไม่ว่าจะมีการฟ้องคดีอาญาแก่ผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตาม
- ห้ามผู้กระทำความรุนแรงเข้าไปในที่พำนักของครอบครัวหรือเข้าใกล้ตัวบุคคลในครอบครัว ใช้ในกรณีมีการร้องทุกข์แล้ว
- คำสั่งคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ทั้งนี้ ไม่ว่าจะมีการฟ้องคดีอาญาแก่ผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตาม

6. การรับเคสเข้ามาดำเนินการ เป็นการนำเด็กและครอบครัวเข้าสู่กระบวนการให้บริการ จะต้องจัดให้มี Case profile ของแต่ละกรณีเพื่อบันทึกข้อเท็จจริง ที่ครอบคลุมการประเมินด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมของเด็ก การประเมินครอบครัว ประเมินความเสี่ยง ประเมินความต้องการรับบริการของเด็กและครอบครัว โดยสรุปการวิเคราะห์ของผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ การติดตามผลการปฏิบัติ การทบทวนแผน การปรับปรุงแก้ไขแผน การบันทึกผลลัพธ์การปฏิบัติ และการประเมินก่อนการให้บริการ โดยวัตถุประสงค์ของการรับเคสเข้ามาดำเนินการ ดังนี้

- 6.1 เพื่อสามารถติดตามผลการให้บริการได้ทุกระดับและทุกขั้นตอน
- 6.2 เพื่อให้มีการทบทวนการให้บริการว่าสอดคล้องกับประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการหรือไม่
- 6.3 เพื่อสร้างหลักประกันว่าจะมีคนรับผิดชอบติดตามการให้บริการในทุกระดับและทุกขั้นตอน (CM)
- 6.4 เพื่อประกอบการพิจารณาว่าสมควรยุติการให้บริการเมื่อใด

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินปัญหา/ประเมินความต้องการ

การค้นหาปัญหาที่เด็กและครอบครัวประสบอยู่ วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา การจัดหรือควบคุมปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหา และกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถแยกออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. การกำหนดให้มีผู้จัดบริการทางสังคม (Care Manager : CM) ทำหน้าที่หลักในการประสานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสืบค้นและประเมินความต้องการของเด็กและครอบครัว จัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ การติดตามผลการปฏิบัติ การทบทวนแผน ปรับปรุงแก้ไขแผน ประเมินผลลัพธ์การปฏิบัติ และประเมินเพื่อยุติการให้บริการ โดย CM และทีมสหวิชาชีพ มีบทบาทหน้าที่ มีดังนี้

1.1 จัดประชุมเพื่อประมวลข้อเท็จจริงที่ได้มาทั้งหมดตั้งแต่รับแจ้งเหตุ รวมทั้งการประเมินสถานะการณ์เบื้องต้น

1.2 วางแผนสืบค้นข้อเท็จจริง (สืบเสาะพินิจ)

1.3 แต่ละวิชาชีพประเมินและเก็บรวบรวมหลักฐานต่าง ๆ ทำการบันทึกในส่วนที่ตนเองเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบ

1.4 จัดประชุมทีมสหวิชาชีพเพื่อรับฟังการประเมินของแต่ละวิชาชีพ แล้วจึงประเมินร่วมกัน และร่วมกันกำหนดความต้องการรับบริการของเด็กและครอบครัว

2. โครงสร้างหลักสำหรับการสืบค้นข้อเท็จจริงและประเมินความต้องการรับบริการของเด็กและครอบครัว ประกอบด้วยหัวข้อในการประเมินดังนี้

2.1 ความต้องการรับการพัฒนาของเด็ก ด้านสุขภาพ การเรียนรู้ พัฒนาการด้านอารมณ์และพฤติกรรม ความรู้เกี่ยวกับตนเอง ความสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับครอบครัว การเข้าสังคม และทักษะการดูแลตนเอง เปรียบเทียบกับความต้องการพัฒนาของเด็ก (Child' developmental needs)

2.2 ความสามารถในการเป็นพ่อแม่ (Parenting capacity) ได้แก่ การดูแลเด็กในชีวิตประจำวัน การสร้างหลักประกันให้เด็กปลอดภัย การเป็นที่พึ่งและที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ การกระตุ้นพัฒนาการตามวัย การชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิต และทำการวิเคราะห์การปฏิบัติของผู้ปกครองตอบสนองหรือส่งผลกระทบอย่างไรต่อความต้องการรับการพัฒนาของเด็ก

2.3 ปัจจัยด้านครอบครัวและสังคมสิ่งแวดล้อมอื่น โดยการรวบรวมประวัติครอบครัวและการแสดงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกในครอบครัว การช่วยเหลือเกื้อกูลของเครือญาติ รายได้ ความมั่นคงปลอดภัยของตัวบ้าน การเป็นที่ยอมรับในชุมชน รวมถึงบริการต่าง ๆ ที่ครอบครัวได้รับจากชุมชน

3. เครื่องมือสำหรับการประเมินความต้องการรับบริการของเด็กและครอบครัว โดยใช้แบบประเมินมาตรฐานขั้นต่ำในการเลี้ยงดูเด็กตาม 6 ช่วงวัย (0-3, 3-6, 6-9, 9-12, 12-15, 15-18 ปี) ร่วมกับการสังเกตและสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นหัวข้อในการประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

3.1 การประเมิน ร่างกาย จิตใจ และสังคมของเด็ก (Bio-psycho social assessment) เพื่อให้ทราบถึงสถานะและพัฒนาการของเด็ก ว่าอยู่ในระดับที่เหมาะสมตามวัยหรือไม่ โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำโดยวิธีการสังเกต และสัมภาษณ์

3.2 การประเมินครอบครัวของเด็ก (Family assessment) ทั้งโครงสร้างสัมพันธภาพและลักษณะของครอบครัว เพื่อให้เห็นถึงสาเหตุและปัจจัยของการที่เด็กมีสุขภาพไม่ดี หรือไม่ได้รับทักษะหรือพัฒนาการที่เหมาะสมตามวัย หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือได้รับอันตราย โดยวิธีการสังเกต และสัมภาษณ์

3.3 การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment) นำข้อมูลที่ได้จากการคัดกรองเบื้องต้น การประเมินร่างกาย จิตใจ และสังคมของเด็ก และการประเมินครอบครัวของเด็ก มาประเมินร่วมกันว่ามีกรณีที่น่าสงสัย น่าเชื่อถือ หรือมีความชัดเจนว่าเด็กจะไม่ได้รับการเลี้ยงดูที่เหมาะสมและคุ้มครองให้ปลอดภัยหรือไม่ เพื่อกำหนดวิธีการหรือมาตรการแทรกแซงเพื่อให้เด็กปลอดภัย

3.4 ประเมินความต้องการรับบริการของเด็กและครอบครัว (Need assessment) เมื่อประเมินทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ การประเมิน ร่างกาย จิตใจ และสังคมของเด็ก ประเมินครอบครัวของเด็ก และประเมินความเสี่ยงแล้ว ต้องจัดให้มีการประชุมของทีมประเมินเพื่อประมวลข้อมูลที่ได้จากผลการประเมิน ประกอบกับข้อเท็จจริงที่ได้มาตั้งแต่กระบวนการรับแจ้งเหตุ แล้วทำการประเมินความต้องการ โดยแยกเป็น 2 ประเด็น

- ความต้องการรับบริการของเด็กและครอบครัวเพื่อให้เด็กมีความปลอดภัย
- ความต้องการรับบริการของเด็กและครอบครัวเพื่อให้เด็กได้รับการอุปการะเลี้ยงดูตามมาตรฐานขั้นต่ำ

ทีมสหวิชาชีพ (Multidisciplinary)

ทีมสหวิชาชีพ หมายถึง กลุ่มบุคคล ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ (นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักกฎหมาย แพทย์ และครู)^[39] พนักงานฝ่ายปกครอง ตำรวจ พนักงานเจ้าหน้าที่ขึ้นผู้ใหญ่ และพนักงานอัยการ หรือหน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์พึ่งได้ โรงเรียน บ้านพักเด็กและครอบครัว ศาลเยาวชนและครอบครัว และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งทีมสหวิชาชีพมาทำงานร่วมกัน ในรูปของการปรึกษาหารือ การระดมความคิดเห็น และกำหนดแนวทางการทำงานบนพื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถเฉพาะแต่ละสาขาวิชาชีพ เพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาเด็กและครอบครัวอย่างเป็นระบบ บนพื้นฐานของเป้าหมาย และวัตถุประสงค์เดียวกัน โดยมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การสงเคราะห์หรือการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กและครอบครัวมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยทีมสหวิชาชีพมีการทำงานร่วมกันใน 2 รูปแบบ^[40-42] ดังนี้

1. การประสานความร่วมมือ (Interdisciplinary) โดยใช้การส่งต่อข้อมูล หรือประสานขอทรัพยากร เพื่อใช้ในการดำเนินงานตามกระบวนการสงเคราะห์หรือการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กและครอบครัวโดยไม่จำเป็นต้องมีการประชุมร่วมกัน

2. การประชุมทีมสหวิชาชีพ (Multidisciplinary) เพื่อระดมความคิดเห็น และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาเด็กและครอบครัวร่วมกัน ตั้งแต่การลดปัจจัยเสี่ยงในครอบครัว คุ้มครองป้องกันเฉพาะหน้า การสืบสวนสอบสวน การบำบัดฟื้นฟู และการคืนสู่สังคม

การปฏิบัติงานสหวิชาชีพตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546^[43]

1. การตรวจตราติดตาม (monitoring) เป็นการเฝ้าระวังความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิเด็กไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย จิตใจ พัฒนาการ ครอบครัว และสังคม โดยอาศัยความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยบริการ ได้แก่ หน่วยงานด้านสุขภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงเรียน หน่วยบริการด้านสังคมของภาครัฐ (พมจ.) สถานีตำรวจ องค์กรเอกชน และหน่วยงานอื่น ๆ เช่น นายจ้าง สถาบันศาสนา²²

2. การค้นหาความจริง หรือการสืบสวนสอบสวน (fact finding or Investigation) เป็นการค้นหาข้อเท็จจริงและประเมินความเสี่ยง ตามหลักวิชาการทางสังคมสงเคราะห์ การแพทย์ ทางจิตวิทยา ทางกฎหมาย และหลักวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเด็กและครอบครัว ที่มีความครอบคลุมทางด้านสุขภาพร่างกาย จิตใจ พัฒนาการ พฤติกรรม ครอบครัว และความต้องการรับบริการ

3. การคุ้มครองสวัสดิภาพ (protection) พนักงานเจ้าหน้าที่ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญสาขาสังคมสงเคราะห์ การแพทย์ หรือครู จัดเตรียมรายงานความเห็นเสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาใช้อำนาจสั่งแยกเด็กจากผู้ปกครองเพื่อไปอยู่ในสถานที่ปลอดภัย เช่น บ้านพักเด็กและครอบครัว สถานสงเคราะห์ หรือสถานพัฒนาและฟื้นฟู จากนั้นรวบรวมพยานหลักฐาน เช่น บันทึกเวชกรรมของแพทย์ บันทึกของครู ที่ชี้ให้เห็นพฤติกรรมของบุคคลที่น่าจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จิตใจ หรือสุขภาพของเด็ก เสนอต่อศาลเยาวชนและครอบครัว พิจารณาออกคำสั่งคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กต่อไป

4. การบำบัดฟื้นฟูและพัฒนา (treatment & development) เป็นการจัดบริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของเด็กและครอบครัวให้มีความครอบคลุมการสงเคราะห์ การคุ้มครองสวัสดิภาพ และการฟื้นฟูเยียวยา ดังนี้

4.1 การสงเคราะห์ เป็นบริการสำหรับเด็กยากไร้ หรือเด็กที่ผู้ปกครองไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ หรือได้รับการเลี้ยงดูโดยมิชอบ และอาศัยความยินยอมของผู้ปกครองเป็นหลัก

4.2 การคุ้มครองสวัสดิภาพ เป็นบริการที่ต้องให้ทันที ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงผู้ปกครอง เน้นความปลอดภัยของเด็กเป็นหลัก เพื่อเป็นหลักประกันว่าเด็กจะได้รับความปลอดภัย และได้รับการดูแลพัฒนาตามมาตรฐานขั้นต่ำ

4.3 การฟื้นฟูเยียวยา การทารุณกรรมหรือทอดทิ้งเด็กส่งผลกระทบต่อร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และสังคมของเด็กทางใดทางหนึ่งเสมอ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการฟื้นฟูเยียวยาเด็กและครอบครัวโดยทีมสหวิชาชีพ และต้องดำเนินการให้ผู้กระทำรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง เพื่อยินยอมเข้ารับการบำบัดฟื้นฟู ด้านพฤติกรรมและจิตใจซึ่งเป็นการป้องกันเด็กไม่ให้ถูกกระทำซ้ำอีกทางหนึ่ง

5. การคืนเด็กสู่สังคม (social integration) ต้องมีกระบวนการประเมินความพร้อมพร้อมของเด็กและแหล่งที่รองรับเด็ก ได้แก่ สุขภาวะและพัฒนาการของเด็กอยู่ในระดับที่เหมาะสมตามวัยเมื่อเทียบกับมาตรฐานขั้นต่ำ โครงสร้างและลักษณะครอบครัวเอื้อต่อการที่เด็กจะได้รับการเลี้ยงดูอย่างเหมาะสม และไม่มีความเสี่ยง

ที่เด็กจะได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสมหรือมีความปลอดภัยกับตัวเด็ก จึงจะดำเนินการส่งคืนเด็ก และต้องมีการติดตามประเมินผลเป็นระยะจนกว่าจะมั่นใจว่าเด็กปลอดภัย

6. การป้องกัน (prevention) เป็นการสร้างกลไกป้องกันไม่ให้เกิดถูกทารุณกรรม ถูกละเลย หรือถูกทอดทิ้ง ในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคม ซึ่งสามารถแบ่งได้ 4 ระดับ ได้แก่ ระดับปฐมภูมิ (primary prevention) การป้องกันเด็กในสังคมทั่วไปให้ได้รับความปลอดภัย ระดับทุติยภูมิ (secondary prevention) เน้นป้องกันเด็กที่มีปัจจัยแวดล้อมเสี่ยงที่จะได้รับอันตราย หรือเด็กที่ได้รับอันตรายแล้วไม่ได้รับอันตรายซ้ำ ระดับตติยภูมิ (tertiary prevention) เป็นการสร้างกลไกป้องกันมิให้ผู้กระทำความผิดกลับมาทำความผิดซ้ำ ระดับจตุภูมิ (quaternary prevention) เป็นการป้องกันเด็กผู้เสียหายไม่ให้กลายเป็นผู้กระทำความผิด

ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนให้การดูแลเด็ก/ครอบครัว/ชุมชน

เป็นการนำผลที่ได้จากการประเมินความต้องการบริการของเด็กและครอบครัว มากำหนดให้เป็นแผนการให้บริการแก่เด็กและครอบครัว ดังนี้

1. การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ (strategic plan) ผู้จัดบริการทางสังคมรายกรณี (CM) และทีมสหวิชาชีพประชุม Case ร่วมกัน นำประเด็นความต้องการของเด็กและ ครอบครัว มาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ครอบคลุม 2 ประเด็น ได้แก่ ยุทธศาสตร์สร้างหลักประกันความปลอดภัยของเด็ก และยุทธศาสตร์ให้เด็กได้รับการอุปการะเลี้ยงดูตามมาตรฐานขั้นต่ำ โดยแผนยุทธศาสตร์ต้องครอบคลุมรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ลักษณะของบริการที่จำเป็นต้องจัดให้แก่เด็กและครอบครัว ได้แก่ การกำหนดมาตรการให้ผู้ปกครองปฏิบัติเพื่อให้เด็กปลอดภัย การจัดหาปัจจัยพื้นฐานสำหรับเด็กและครอบครัว การบำบัดฟื้นฟูเด็กและครอบครัว การแก้ไขเปลี่ยนแปลงบุคคลแวดล้อม การเตรียมความพร้อมเด็กและครอบครัว และการวางแผนช่วยเหลือสนับสนุนภายหลังการยุติการให้บริการหลัก

1.2 การกำหนดบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดบริการให้แก่เด็กและครอบครัว ตามลักษณะของบริการที่ให้

1.3 การกำหนดแหล่งที่มาของทรัพยากรในการจัดบริการให้แก่เด็กและครอบครัว เช่น งบราชการ งบประมาณจากกองทุนคุ้มครองเด็ก หรือเงินบริจาค เป็นต้น

2) การกำหนดแผนปฏิบัติ (Plan of Action) ต้องครอบคลุม เป้าหมายของการให้บริการ ลำดับของการให้บริการรายละเอียดบริการที่ต้องจัดให้แก่เด็กและครอบครัว กำหนดบุคลากรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการ ตารางเวลาสำหรับการปฏิบัติในแต่ละกิจกรรม การติดตามการปฏิบัติ การประเมินผลการปฏิบัติเพื่อวางแผนยุติการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 5 การให้การดูแล/บริการ

ผู้จัดบริการทางสังคมรายกรณี (CM) มีหน้าที่ในการติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานให้บริการแก่เด็กและครอบครัว ตามแผนปฏิบัติจากผู้ให้บริการแต่ละฝ่าย และจัดประชุมผู้ให้บริการทุกฝ่ายเมื่อมีการดำเนินงานให้บริการไปแล้วระยะหนึ่ง เพื่อติดตามความก้าวหน้าและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ในการประชุมควรมีการนำเสนอและพิจารณาในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ชี้แจงเหตุผลหรืออุปสรรคที่ไม่สามารถให้บริการตามแผนปฏิบัติได้
2. การนำเสนอผลลัพธ์การให้บริการ ในกรณีที่ไม่บรรลุตามเป้าเป็นเพราะเหตุใด
3. สรุปวิเคราะห์ความคืบหน้าการให้บริการ และการปรับแผนการปฏิบัติในกรณีที่มีความจำเป็น

ขั้นตอนที่ 6 การติดตามและประเมินผลทุก 1, 3, 6, 9 และ 12 เดือน

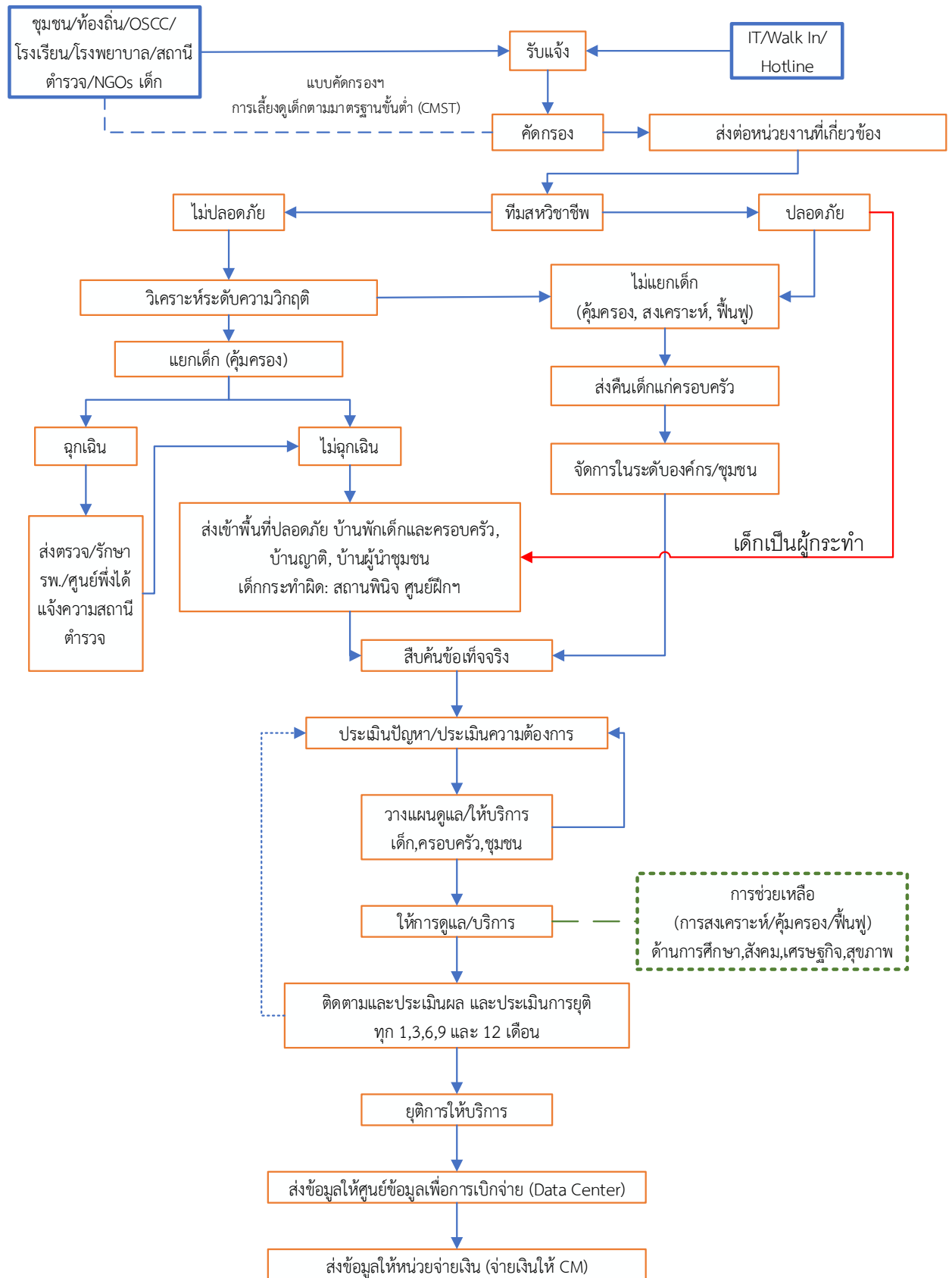
เมื่อการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว ผู้จัดบริการทางสังคมรายกรณี (CM) ต้องจัดให้มีการประชุมระหว่างผู้ให้บริการเพื่อพิจารณาปิด case โดยทำการประเมินใน 3 ส่วนดังนี้

1. การประเมินร่างกาย จิตใจ และสังคมของเด็ก โดยเทียบกับมาตรฐานขั้นต่ำ
2. การประเมินครอบครัวของเด็ก ว่าโครงสร้างสัมพันธ์ภายในและลักษณะครอบครัว เอื้อต่อการที่เด็กจะได้รับการเลี้ยงดูอย่างเหมาะสม
3. ประเมินความเสี่ยงที่เด็กจะไม่ได้รับการเลี้ยงดูที่เหมาะสมและคุ้มครองให้ปลอดภัยหรือไม่

ขั้นตอนที่ 7 การยุติการให้บริการ

เมื่อมีดำเนินการประเมินผลและได้ข้อสรุปของรายงานที่ใช้ในการประกอบการยุติการให้บริการดังนี้

1. ผลการประเมินร่างกาย จิตใจ และสังคมของเด็ก มีผลลัพธ์เท่ากับมาตรฐานขั้นต่ำ
 2. ผลการประเมินครอบครัว มีโครงสร้างสัมพันธ์ภายในและลักษณะครอบครัว เอื้อต่อการที่เด็กจะได้รับการเลี้ยงดูอย่างเหมาะสม
 3. ผลการประเมินไม่พบความเสี่ยงที่เด็กจะไม่ได้รับการเลี้ยงดูที่ไม่เหมาะสมและมีความให้ปลอดภัย
- ขั้นตอนและการดำเนินสามารถสรุปเป็นภาพ 2.16



แผนภาพ 2.16 รูปแบบการดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในกรณีที่มีปัญหาซับซ้อน, คณะผู้วิจัย

บทที่ 3

การศึกษาเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่ปัญหาความซ้ำซ้อนและการจัดสวัสดิการสังคม

3.1 บทนำ

การศึกษาบทนี้เป็นส่วนการดำเนินการเพื่อจัดทำกรณีศึกษาการจัดกลุ่มปัญหาเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่ปัญหาความซ้ำซ้อน และการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองรายกรณี สำหรับการจัดกลุ่มปัญหาดังกล่าว ทางคณะผู้วิจัย ได้คัดเลือกกรณีศึกษา (เด็กและเยาวชนที่มีปัญหาซ้ำซ้อน) โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายอย่างเฉพาะเจาะจงร่วมกับผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชน ทั้งนี้ จะต้องผ่านคุณสมบัติดังต่อไปนี้ คือ กรณีศึกษาต้องเป็นเด็กและเยาวชนที่ประสบปัญหาอย่างน้อย 2 สถานการณ์ปัญหาขึ้นไป และต้องได้รับการบริการจากหน่วยงานรัฐ จากนั้นจึงทำการแบ่งประเภทปัญหาของเด็กและเยาวชนตามสภาพของกลุ่มปัญหาออกเป็น 4 กลุ่มหลัก อันได้แก่ 1. *กลุ่มปัญหาวิกฤติ* เป็นกลุ่มที่มีลักษณะปัญหาที่ต้องการได้รับการให้ความช่วยเหลือหรือได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพทันทีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. *กลุ่มปัญหาที่ต้องได้รับการบำบัดฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง* อันสืบเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพ อามัยเจริญพันธุ์ สภาวะที่ต้องฟื้นฟู สภาพครอบครัว 3. *กลุ่มปัญหาจากสถานการณ์เฉพาะ* และ 4. *กลุ่มปัญหาสืบเนื่องมาจากสภาพวิถีชีวิต/แหล่งที่อยู่อาศัยส่งผลกระทบ* โดยใช้อักษรภาษาอังกฤษตั้งแต่อักษร a – r แทนลักษณะของปัญหาเพื่อใช้เป็นโค้ดสำหรับการดำเนินการในระบบสารสนเทศต่อไป ทั้งนี้มีกรณีศึกษาทั้งหมด 300 กรณีศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากข้อมูลเชิงเอกสารและการสัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ครู ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนในชุมชน เป็นต้น

หลังจากจัดกลุ่มปัญหาเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่ปัญหาความซ้ำซ้อนตามลักษณะปัญหาและจัดทำ Association Rule แล้ว ทำให้คณะผู้วิจัยทราบสถานการณ์ปัญหาและรูปแบบของปัญหาความซ้ำซ้อน ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นรูปแบบต่าง ๆ หลากหลายรูปแบบ เช่น รูปแบบที่ 1 ปัญหานำเข้า ครอบครัวยากจน จะพบปัญหาที่เกี่ยวข้องได้แก่ บิดามารดาหย่าร้าง, ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม, ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวด้านร่างกาย, ถูกละเมิดทางเพศ และสภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสมต่อการพักอาศัย รูปแบบที่ 2 ปัญหานำเข้า ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย จะพบปัญหาที่เกี่ยวข้องได้แก่ ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม, ครอบครัวยากจน, ประพฤติตนไม่เหมาะสม, บิดามารดาหย่าร้าง และถูกละเมิดทางเพศ จากลักษณะรูปแบบปัญหาดังกล่าว ตลอดจนระดับความวิกฤติของปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเด็กและเยาวชน ที่ส่งผลต่อการวางแผนและการจัดการให้ความช่วยเหลือและการจัดสวัสดิการสังคม ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา สังคม/เศรษฐกิจ และสุขภาพที่สอดคล้องเหมาะสมสำหรับเด็กและเยาวชนในกรณีต่าง ๆ และจากการศึกษาทำให้ทราบรูปแบบการให้ความช่วยเหลือและการจัดสวัสดิการสังคม ดังนี้

1. การช่วยเหลือและการจัดสวัสดิการสังคมเบื้องต้น เป็นการให้การช่วยเหลือระยะสั้น คำนึงถึงความต้องการพื้นฐาน ความปลอดภัยและสวัสดิภาพเป็นหลัก
2. การช่วยเหลือและการจัดสวัสดิการสังคมเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในภาวะวิกฤติ และ

3. การช่วยเหลือและการจัดสวัสดิการสังคมระยะยาวจะคำนึงถึงความมั่นคงในการให้การช่วยเหลือที่จะทำให้ชีวิตของเด็กและเยาวชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีพื้นที่ชีวิตที่ปลอดภัย และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในชุมชนและสังคมนั้นได้อย่างมั่นคง

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยได้จัดทำกรณีตัวอย่าง 3 กรณีศึกษา คือ กรณีที่เด็กถูกล่วงละเมิดจากบิดา และกรณีเด็กในกระบวนการยุติธรรม ในฐานะผู้กระทำผิด และกรณีเด็กถูกล่วงละเมิดจากบุคคลภายนอกครอบครัว ตั้งแต่ปัญหานำเข้าของเด็ก ภูมิหลังและปัญหาที่ซับซ้อน กระบวนการให้ความช่วยเหลือ และจัดสวัสดิการสำหรับเด็กและเยาวชน เพื่อให้เห็นภาพของการวิเคราะห์ปัญหา การจัดกลุ่มปัญหา การจัดสวัสดิการและกระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่เด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่ปัญหามีความซับซ้อน

3.2 การดำเนินการ: ข้อมูลเด็กและเยาวชนที่มีปัญหาซับซ้อนและการจัดสวัสดิการสังคมรายกรณี

สำหรับการดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อมูลเด็กและเยาวชนที่มีปัญหาซับซ้อนและการจัดสวัสดิการสังคมรายกรณี จำนวน 300 กรณีศึกษา คณะผู้วิจัยได้จำแนกหัวข้อออกเป็นวิธีการเก็บข้อมูล การคัดเลือกกรณีศึกษา การแบ่งประเภทปัญหาของเด็กและเยาวชนตามสภาพกลุ่มปัญหา โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 วิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูล 2 วิธีการ ได้แก่

3.2.1.1 การเก็บข้อมูลเชิงเอกสาร เป็นการเก็บข้อมูลจากการเอกสารรายงานการดำเนินการให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนของผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชน ที่สามารถเปิดเผยได้และได้รับอนุญาต

3.2.1.2 การสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้างคำถาม โดยมีข้อคำถามหลักสำคัญ ได้แก่

- ปัญหานำเข้ารับบริการของหน่วยงาน: ปัญหาที่หน่วยงานต้องเข้าไปช่วยเหลือคือปัญหาอะไร
- การวินิจฉัยถึงปัญหาอื่น ๆ ที่กรณีศึกษาประสบ
- สถานการณ์และผลกระทบที่กรณีศึกษาได้รับ
- กระบวนการให้ความช่วยเหลือแต่ละปัญหาของกรณีศึกษา
- ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมและมีบทบาทในกระบวนการให้ความช่วยเหลือกรณีศึกษา
- ระยะเวลาการช่วยเหลือ จนถึงสิ้นสุดภารกิจหน้าที่ของหน่วยงาน และกระบวนการส่งต่อเพื่อให้ความช่วยเหลือทั้งในระยะวิกฤติ ระยะสั้น และระยะยาว ทั้งนี้จะพิจารณาทั้งในลักษณะของการติดตามและประเมินผลการให้ความช่วยเหลือกรณีศึกษา ตลอดจน แผนปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในระยะต่าง ๆ

โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อให้ความช่วยเหลือ คุ่มครองเด็กและเยาวชนที่ประสบปัญหาต่าง ๆ เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ครู ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนในชุมชน ฯลฯ และหน่วยงาน ได้แก่ บ้านพักเด็กและเยาวชนจังหวัดต่าง ๆ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สถานสงเคราะห์ โรงเรียน สถานพินิจและคุ้มครองเด็กต่าง ๆ ศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพเด็กและเยาวชน โรงพยาบาล เป็นต้น

3.2.2 การคัดเลือกกรณีศึกษา ในกรณีคือ เด็กและเยาวชนที่มีปัญหาซ้ำซ้อน ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายอย่างเฉพาะเจาะจงร่วมกับผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชน ที่มีการกำหนดคุณสมบัติกรณีศึกษา ได้แก่

3.2.2.1 กรณีศึกษาเป็นเด็กและเยาวชนที่ประสบปัญหาอย่างน้อย 2 สถานการณ์ปัญหา

3.2.2.2 กรณีศึกษาได้รับการบริการจากหน่วยงานรัฐ ในกรณีคือ หน่วยงานด้านสวัสดิการสังคม หน่วยงานทางการศึกษา หน่วยงานบริการสาธารณสุข หน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานด้านการให้ความช่วยเหลือกลุ่มคนไร้รัฐไร้สัญชาติ ฯลฯ

3.2.3 การแบ่งประเภทปัญหาของเด็กและเยาวชนตามสภาพของกลุ่มปัญหา

กลุ่มปัญหาที่ 1 กลุ่มปัญหาวิกฤติ ที่มีลักษณะปัญหาที่ต้องการได้รับการให้ความช่วยเหลือหรือได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพทันทีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีคือ เด็กที่ถูกทำร้าย/ทารุณกรรม(j) เด็กในธุรกิจบริการทางเพศ(i) เด็กที่ถูกบังคับให้ขายแรงงาน(h)

กลุ่มปัญหาที่ 2 กลุ่มปัญหาที่ต้องได้รับการบำบัดฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพ อนามัยเจริญพันธุ์ สภาวะที่ต้องฟื้นฟู สภาพครอบครัว ในกรณีคือ เด็กพิการ(b) เด็กกำพร้า(d) เด็กถูกทอดทิ้ง(e) แม่วัยรุ่น(f) เด็กที่ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ / โรคติดต่อเรื้อรัง(g) เด็กที่มีปัญหาเกี่ยวข้องกับยาเสพติด(m) เด็กที่เสี่ยงต่อการกระทำจากการเลี้ยงดูโดยมิชอบ (k)

กลุ่มปัญหาที่ 3 กลุ่มปัญหาจากสถานการณ์เฉพาะ ในกรณีคือ เด็กที่อยู่ในการควบคุมในกระบวนการยุติธรรม (l) เด็กถูกผู้ใช้แรงงานที่มีสถานที่ทำงานไม่เป็นหลักแหล่ง (n) หรือหารวมถึง เด็กเร่ร่อน (c) เด็กไร้รัฐ/ไร้สัญชาติ เด็กกลุ่มชาติพันธุ์

กลุ่มปัญหาที่ 4 กลุ่มปัญหาสืบเนื่องมาจากสภาพวิถีชีวิต/แหล่งที่อยู่อาศัยส่งผลกระทบ ในกรณีคือ เด็กพื้นที่ห่างไกล (p) เด็กพื้นที่ 3 ชายแดนภาคใต้ (q) เด็กยากจน (a) อื่น ๆ ที่เป็นปัญหาจากสภาพชีวิต

3.3 สรุปรูปแบบปัญหาเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสกรณีที่ปัญหามีความซ้ำซ้อน

จากปัญหาของเด็กและเยาวชนตามสภาพของกลุ่มปัญหาจำนวน 300 กรณีศึกษา ทีมวิจัยได้นำข้อมูลมาใส่ในตารางแสดงปัญหาเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสฯ และตารางแสดงการให้ความช่วยเหลือและจัดสวัสดิการสำหรับเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อน โดยในตารางแสดงปัญหาได้กำหนดสัญลักษณ์บ่งบอกลักษณะปัญหา ได้แก่ a = เด็กยากจน b = เด็กพิการ c = เด็กเร่ร่อน/ไม่มีที่อยู่อาศัย d = เด็กกำพร้า e = เด็กถูกทอดทิ้ง f = แม่วัยรุ่น g = เด็กที่ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ / โรคติดต่อเรื้อรัง h = เด็กที่ถูกบังคับให้ขายแรงงาน i = เด็กในธุรกิจบริการทางเพศ j = เด็กที่ถูกทำร้าย/ทารุณกรรม k = เด็กที่เสี่ยงต่อการกระทำจากกาเลี้ยงดูโดยมิชอบ l = เด็กที่อยู่ในการควบคุมของกรมพินิจฯ m = เด็กที่มีปัญหาเกี่ยวข้องกับยาเสพติด n = เด็กถูกผู้ใช้แรงงานที่มีสถานที่ทำงานไม่เป็นหลักแหล่ง p = เด็กพื้นที่ห่างไกล q = เด็กพื้นที่ 3 ชายแดนภาคใต้ r = อื่น ๆ ส่วนตารางแสดงการให้ความช่วยเหลือและจัดสวัสดิการสำหรับเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่

ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน อ้างอิงรหัสจากภาคผนวก ข. คู่มือระบบการให้ความช่วยเหลือและสวัสดิการสำหรับเด็ก
และเยาวชนด้อยโอกาส กรณีที่ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน

ตาราง 3.1 ตัวอย่างข้อมูลกรณีศึกษาปัญหาเด็กและเยาวชนกรณีที่มีปัญหาความซ้ำซ้อน (ข้อมูลเพิ่มเติมในภาคผนวก 3-1)

ที่	นามสมมติ	ลักษณะปัญหา																	
		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r
264	ดี11		B07									K02							
265	อี11											K05		M03					
266	เอฟ11		B07									K11 K13	L02						
267	จี11	A02 A05	B07									K05 K13							
268	เฮซ11	A02										K02	L04						
269	ไอ11		B07										L02 L03						
270	เจ11		B07								J01	K02							
271	เค11	A02	B07									K02 K13							
272	แอล11	A02									J01	K11							
273	เอ็ม11		B07									K02	L03	M03					
274	เอ็น11		B07									K11	L03						
275	โอ11		B07								J01 J02	K02							R01

ตาราง 3.2 ตัวอย่างข้อมูลการให้ความช่วยเหลือและจัดสวัสดิการสำหรับเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสกรณีปัญหาที่มีความซับซ้อน (ข้อมูลเพิ่มเติมในภาคผนวก 3-2)

ที่	Case (นามสมมุติ)	การจัดสวัสดิการสังคม								
		วิกฤติ			เบื้องต้น			ระยะยาว		
		การศึกษา	สังคม/ เศรษฐกิจ	สุขภาพ	การศึกษา	สังคม/ เศรษฐกิจ	สุขภาพ	การศึกษา	สังคม/ เศรษฐกิจ	สุขภาพ
264	ดี11		Y1.2.1		X1.19		Z1.2.9	X1.1		Z1.1
265	อี11		Y1.2.7				Z1.2.2 Z1.2.9	X1.19		Z1.1
266	เอฟ11		Y1.2.7				A1.2.16	X1.1		Z1.1
267	จี11		Y1.2.7			Y1.5	Z1.2.2		Y1.6.8	
268	เอช11		Y1.2.7			Y1.5	Z1.2.2	X1.1	Y1.6.8	Z1.1
269	ไอ11		Y1.2.7	Z1.1			Z1.2.1 Z1.2.5			
270	เจ11		Y1.2.7 Y1.16	Z1.1			Z1.2.9		Y1.6.8	Z1.1
271	เค11		Y1.2.7 Y1.16	Z1.1		Y1.2.7	Z1.2.9		Y1.6.8	Z1.1
272	แอล11		Y1.2.7 Y1.2.6	Z1.1			z1.2.9 z1.2.16	X1.1		Z1.1
273	เอ็ม11		Y1.2.7	Z1.1			Z1.2.2 Z1.2.7 Z1.2.1.3	X1.1		Z1.1
274	เอ็น11		Y1.2.7	Z1.1			Z1.2.9	X1.1		Z1.1

เมื่อนำกรณีศึกษาจำนวน 300 กรณีศึกษาเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลตามกฎ Association Rule จะได้รูปแบบปัญหาดังแสดงในตาราง 3.3

ตาราง 3.3 รูปแบบปัญหาสำหรับเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสกรณีที่มีปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
กลุ่ม a เด็กยากจน	
a01 ยากจน/ไร้ที่พึ่ง	a02 ครอบครัวยากจน (41.38%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (41.38%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (31.03%) k16 อยู่ตามลำพังไม่มีผู้ดูแลและมีปัญหาในการดำรงชีวิต (20.69%) r01 ได้รับผลกระทบจากการที่คนในครอบครัวต้องโทษจำคุก (20.69%)
a02 ครอบครัวยากจน	d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (29.37%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (21.68%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (16.78%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (13.99%) a09 สภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสมต่อการพักอาศัย (12.59%)
a03 ไม่มีทุนการศึกษา	a02 ครอบครัวยากจน (100%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (66.67%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (33.33%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (33.33%) k04 ไม่มีผู้ดูแลในตอนกลางวัน ผู้ดูแลต้องออกไปทำงานนอกบ้าน (33.33%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (33.33%)
a04 ผู้ปกครองฐานะยากจน สูญเสียไม่ไหว	a02 ครอบครัวยากจน (85.71%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (57.14%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (57.14%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (28.57%) k01 มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิด (28.57%) k05 คนในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกับยาเสพติด (28.57%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
a05 ครอบครัวมีภาระเลี้ยงดูผู้ประสบปัญหา (อาทิ เด็กพิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ผู้ติดยาเสพติด)	a02 ครอบครัวยากจน (76.19%) k13 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม (38.10%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (19.05%) r01 ได้รับผลกระทบจากการที่คนในครอบครัวต้องโทษจำคุก (19.05%) a01 ยากจน/ไร้ที่พึ่ง (14.29%) a06 ต้องดูแลบุคคลในครอบครัว (14.29%) a08 ต้องรับภาระในครอบครัวเกินวัย/กำลังความสามารถและสติปัญญา (14.29%) a09 สภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสมต่อการพักอาศัย (14.29%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (14.29%)
a06 ต้องดูแลบุคคลในครอบครัว	a02 ครอบครัวยากจน (90.91%) a08 ต้องรับภาระในครอบครัวเกินวัย/กำลังความสามารถและสติปัญญา (72.27%) a09 สภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสมต่อการพักอาศัย (36.36%) a05 ครอบครัวมีภาระเลี้ยงดูผู้ประสบปัญหา (อาทิ เด็กพิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ผู้ติดยาเสพติด) (27.27%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (27.27%) r07 ผู้ปกครองเจ็บป่วย/พิการ (18.18%)
a07 ต้องรับภาระเกินหน้าที่ในครอบครัวเกินวัย /เกินความสามารถ สติปัญญา	a02 ครอบครัวยากจน (100.00%) a08 ต้องรับภาระในครอบครัวเกินวัย/กำลังความสามารถและสติปัญญา (50.00%) a05 ครอบครัวมีภาระเลี้ยงดูผู้ประสบปัญหา (อาทิ เด็กพิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ผู้ติดยาเสพติด) (25.00%) a06 ต้องดูแลบุคคลในครอบครัว (25.00%) a09 สภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสมต่อการพักอาศัย (25.00%) d01 กำพร้าทั้งบิดาและมารดา (25.00%)
a08 ต้องรับภาระในครอบครัวเกินวัย/กำลังความสามารถและสติปัญญา	a02 ครอบครัวยากจน (84.62%) a06 ต้องดูแลบุคคลในครอบครัว (61.54%) a05 ครอบครัวมีภาระเลี้ยงดูผู้ประสบปัญหา (อาทิ เด็กพิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ผู้ติดยาเสพติด) (23.08%) a09 สภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสมต่อการพักอาศัย (23.08%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
	r07 ผู้ปกครองเจ็บป่วย/พิการ (23.08%)
a09 สภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสมต่อการพักอาศัย	a02 ครอบครัวยากจน (66.67%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (25.93%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (22.22%) r01 ได้รับผลกระทบจากการที่คนในครอบครัวต้องโทษจำคุก (18.52%) a06 ต้องดูแลบุคคลในครอบครัว (14.81%)
กลุ่ม b เด็กพิการ	
b01 บกพร่องทางการเห็น	a02 ครอบครัวยากจน (83.33%) b04 บกพร่องทางสติปัญญา (33.33%) b05 บกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ (33.33%) a05 ครอบครัวมีภาระเลี้ยงดูผู้ประสบปัญหา (อาทิ เด็กพิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ผู้ติดยาเสพติด) (16.67%)
b02 บกพร่องทางการได้ยิน	a05 ครอบครัวมีภาระเลี้ยงดูผู้ประสบปัญหา (อาทิ เด็กพิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ผู้ติดยาเสพติด) (100%) b04 บกพร่องทางสติปัญญา (100%) b06 บกพร่องทางการเรียนรู้ (100%) b09 บุคคลพิการซ้อน (100%)
b03 บกพร่องทางการพูดและภาษา	b04 บกพร่องทางสติปัญญา (66.67%) b05 บกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ (66.67%) b09 บุคคลพิการซ้อน (66.67%) a02 ครอบครัวยากจน (33.33%) b01 บกพร่องทางการเห็น (33.33%)
b04 บกพร่องทางสติปัญญา	a02 ครอบครัวยากจน (41.67%) b06 บกพร่องทางการเรียนรู้ (25.00%) e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ (25.00%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (25.00%) b05 บกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ (20.83%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (20.83%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
b05 บกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือ สุขภาพ	a02 ครอบครัวยากจน (80.00%) b09 บุคคลพิการซ้อน (35.00%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัแตกแยก (30.00%) b04 บกพร่องทางสติปัญญา (25.00%) b11 ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ในชีวิตประจำวัน (20.00%)
b06 บกพร่องทางการเรียนรู้	k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (45.00%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (40.00%) b04 บกพร่องทางสติปัญญา (30.00%) a02 ครอบครัวยากจน (25.00%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัแตกแยก (25.00%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (25.00%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (25.00%)
b07 บกพร่องทางพฤติกรรม หรืออารมณ์	k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (44.44%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (33.33%) a02 ครอบครัวยากจน (27.78%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (27.78%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (22.22%) k13 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม (22.22%) l03 เป็นผู้กระทำความรุนแรงต่อบุคคลอื่น (22.22%)
b08 บุคคลออกทิสติก	i05 ถูกละเมิดทางเพศ (71.43%) a02 ครอบครัวยากจน (42.29%) j05 ถูกทารุณกรรมทางเพศ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (42.86%) f01 ตั้งครรภ์ในวัยรุ่น (28.57%) j08 ถูกข่มขู่ ทำให้กลัวเสียขวัญ (28.57%)
b09 บุคคลพิการซ้อน	a02 ครอบครัวยากจน (77.78%) b05 บกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ (77.78%) b04 บกพร่องทางสติปัญญา (44.44%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัแตกแยก (33.33%) b01 บกพร่องทางการเห็น (22.22%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
	b03 บกพร่องทางการพูดและภาษา (22.22%)
b10 ไม่ได้รับการรักษา พยาบาล หรือฟื้นฟู สมรรถภาพ	a02 ครอบครัวยากจน (100.00%) b01 บกพร่องทางการเห็น (100.00%)
b11 ไม่สามารถช่วยเหลือ ตัวเองได้ในชีวิตประจำวัน	b05 บกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ (66.67%) b04 บกพร่องทางสติปัญญา (50.00%) a02 ครอบครัวยากจน (33.33%) a09 สภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสมต่อการพักอาศัย (16.67%) b03 บกพร่องทางการพูดและภาษา (16.67%) b06 บกพร่องทางการเรียนรู้ (16.67%) b09 บุคคลพิการซ้อน (16.67%) b13 มีปัญหาจิตเวช (16.67%) j05 ถูกทารุณกรรมทางเพศ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (16.67%) k04 ไม่มีผู้ดูแลในตอนกลางวัน ผู้ดูแลต้องออกไปทำงานนอกบ้าน (16.67%)
b13 มีปัญหาจิตเวช	i05 ถูกละเมิดทางเพศ (32.14%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (28.57%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (28.57%) a02 ครอบครัวยากจน (21.43%) e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ (21.43%)
กลุ่ม c เด็กเรื้อรัง	
c01 เรื้อรัง	e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ (40.00%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (40.00%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (40.00%) a01 ยากจน/ไร้ที่พึ่ง (20.00%) b04 บกพร่องทางสติปัญญา (20.00%) e01 ถูกทอดทิ้ง (20.00%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (20.00%)
c02 ไม่มีที่อยู่อาศัย	a02 ครอบครัวยากจน (33.33%) b05 บกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ (33.33%) b09 บุคคลพิการซ้อน (33.33%) f01 ตั้งครรภ์ในวัยรุ่น (33.33%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (33.33%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
	k01 มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิด (33.33%)
กลุ่ม d เด็กกำพร้า	
d01 กำพร้าทั้งบิดาและมารดา	a02 ครอบครัวยากจน (85.71%) a01 ยากจน/ไร้ที่พึ่ง (28.57%) a07 ต้องรับภาระเกินหน้าที่ในครอบครัว เกินวัย/เกินความสามารถสติปัญญา (14.29%) b05 บกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ (14.29%) e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ (14.29%) f01 ตั้งครรภ์ในวัยรุ่น (14.29%) h05 ถูกบังคับขอรหัส (14.29%)
d02 กำพร้าบิดา	k16 อยู่ตามลำพังไม่มีผู้ดูแลและมีปัญหาในการดำรงชีวิต (66.67%) a01 ยากจน/ไร้ที่พึ่ง (50.00%) a02 ครอบครัวยากจน (50.00%) a09 สภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสมต่อการพักอาศัย (33.33%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (33.33%) k05 คนในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกับยาเสพติด (33.33%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (33.33%)
d03 กำพร้ามารดา	a02 ครอบครัวยากจน (100.00%) k01 มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิด (40.00%)
d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก	a02 ครอบครัวยากจน (63.64%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (27.27%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (25.76%) a01 ยากจน/ไร้ที่พึ่ง (18.18%) e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ (10.61%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (10.61%)
กลุ่ม e เด็กถูกทอดทิ้ง	
e01 ถูกทอดทิ้ง	a01 ยากจน/ไร้ที่พึ่ง (40.00%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (40.00%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (40.00%) k16 อยู่ตามลำพังไม่มีผู้ดูแลและมีปัญหาในการดำรงชีวิต (40.00%)
e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถ อุปการะเลี้ยงดูได้	k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (53.57%) a02 ครอบครัวยากจน (28.57%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
	r01 ได้รับผลกระทบจากการที่คนในครอบครัวต้องโทษจำคุก (28.57%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (25.00%) b04 บกพร่องทางสติปัญญา (21.43%) b13 มีปัญหาจิตเวช (21.43%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (21.43%) k05 คนในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกับยาเสพติด (21.43%)
กลุ่ม f แม่วัยรุ่น	
f01 ตั้งครรภ์ในวัยรุ่น	i05 ถูกละเมิดทางเพศ (48.00%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (32.00%) a02 ครอบครัวยากจน (24.00%) j05 ถูกทารุณกรรมทางเพศ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (20.00%)
f02 แม่วัยรุ่นไม่พร้อมในการเลี้ยงดูบุตร	i05 ถูกละเมิดทางเพศ (54.55%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (45.45%) a02 ครอบครัวยากจน (36.36%) j05 ถูกทารุณกรรมทางเพศ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (27.27%)
กลุ่ม g เด็กที่ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ หรือโรคติดต่อร้ายแรง	
g01 ติดเชื้อเอดส์ (HIV)	d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (100.00%) e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ (100.00%) f01 ตั้งครรภ์ในวัยรุ่น (100.00%) i02 แสวงหาผลประโยชน์ทางเพศในรูปแบบอื่น เป็นการแสวงหาประโยชน์ โดยการปฏิบัติต่อบุคคลเสมือนเป็นสินค้าหรือวัตถุทางเพศ โดยการบังคับ ล่อลวง หรือด้วยความสมัครใจของบุคคลที่ถูกกระทำ โดยมีสิ่งตอบแทน เช่น เงินสด ทรัพย์สิน สิ่งของ (100.00%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (100.00%)
g04 ป่วยเป็นโรคร้ายแรง/เรื้อรัง	a02 ครอบครัวยากจน (100.00%) a05 ครอบครัวมีภาระเลี้ยงดูผู้ประสบปัญหา (อาทิ เด็กพิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ผู้ติดยาเสพติด) (100.00%) a06 ต้องดูแลบุคคลในครอบครัว (100.00%) a09 สภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสมต่อการพักอาศัย (100.00%)
กลุ่ม h เด็กที่ถูกบังคับให้ขายแรงงาน	

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
h04 ถูกนำมาขอตาน	b06 บกพร่องทางการเรียนรู้ (100.00%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (100.00%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (100.00%) j05 ถูกทารุณกรรมทางเพศ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (100.00%)
h05 ถูกบังคับมาขอตาน	a01 ยากจน/ไร้ที่พึ่ง (50.00%) a02 ครอบครัวยากจน (50.00%) d01 กำพร้าทั้งบิดาและมารดา (50.00%) e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ (50.00%)
h06 ใช้กำลังบังคับ ใช้แรงบังคับให้ทำ หรือใช้อำนาจสั่งให้ทำ ให้เป็นไปตามความประสงค์โดยกระทำแก่กายหรือจิตใจ ด้วยแรงกายภาพเป็นเหตุให้เด็กอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้	i05 ถูกละเมิดทางเพศ (100.00%) j12 ถูกล่อลวง (66.67%) j05 ถูกทารุณกรรมทางเพศ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (33.33%)
กลุ่ม i เด็กที่อยู่ในธุรกิจบริการทางเพศ	
i01 ถูกแสวงหาประโยชน์จากค้าประเวณี	a02 ครอบครัวยากจน (40.00%) i02 แสวงหาผลประโยชน์ทางเพศในรูปแบบอื่น เป็นการแสวงหาประโยชน์โดยการปฏิบัติต่อบุคคลเสมือนเป็นสินค้าหรือวัตถุทางเพศ โดยการบังคับ ล่อลวงฯ (40.00%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (40.00%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (40.00%)
i02 แสวงหาผลประโยชน์ทางเพศในรูปแบบอื่น เป็นการแสวงหาประโยชน์โดยการปฏิบัติต่อบุคคลเสมือนเป็นสินค้าหรือวัตถุทางเพศ โดยการบังคับ ล่อลวง หรือด้วยความสมัครใจของบุคคลที่ถูกกระทำ โดยมีสิ่งตอบแทน เช่น เงินสด ทรัพย์สิน สิ่งของ	j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (57.14%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (57.14%) a02 ครอบครัวยากจน (42.86%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (42.86%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (28.57%) i01 ถูกแสวงหาประโยชน์จากค้าประเวณี (28.57%) j05 ถูกทารุณกรรมทางเพศ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (28.57%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
i03 ถูกแสวงหาผลประโยชน์ทางเพศ	a02 ครอบครัวยากจน (50.00%) b13 มีปัญหาจิตเวช (50.00%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัแตกแยก (50.00%) i01 ถูกแสวงหาประโยชน์จากค้าประเวณี (50.00%)
i04 ถูกบังคับค้าประเวณี	a02 ครอบครัวยากจน (50.00%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัแตกแยก (50.00%) i01 ถูกแสวงหาประโยชน์จากค้าประเวณี (50.00%) i03 ถูกแสวงหาผลประโยชน์ทางเพศ (50.00%)
i05 ถูกละเมิดทางเพศ	k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (32.35%) a02 ครอบครัวยากจน (29.41%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (23.53%) j02 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านเพศ (22.06%)
กลุ่ม j เด็กที่ถูกทำร้าย และ/หรือทารุณกรรม	
j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย	k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (47.22%) a02 ครอบครัวยากจน (33.33%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (25.00%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัแตกแยก (23.61%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (22.22%)
j02 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านเพศ	i05 ถูกละเมิดทางเพศ (62.50%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (54.17%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (45.83%) a02 ครอบครัวยากจน (29.17%) j08 ถูกข่มขู่ ทำให้กลัวเสียขวัญ (20.83%) f01 ตั้งครรภ์ในวัยรุ่น (16.67%)
j03 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านจิตใจ	j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (83.33%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (66.67%) b06 บกพร่องทางการเรียนรู้ (50.00%) j02 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านเพศ (50.00%) e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ (33.33%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
	i05 ถูกละเมิดทางเพศ (33.33%)
J04 ถูกทารุณกรรมทางร่างกาย โดยบุคคลภายนอกครอบครัว	j08 ถูกข่มขู่ ทำให้กลัวเสียขวัญ (66.67%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (50.00%) a02 ครอบครัวยากจน (16.67%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (16.67%) j05 ถูกทารุณกรรมทางเพศ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (16.67%) k01 มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิด (16.67%)
j05 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย	i05 ถูกละเมิดทางเพศ (50.00%) a02 ครอบครัวยากจน (31.82%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (27.27%) b13 มีปัญหาจิตเวช (22.73%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (22.73%) f01 ตั้งครรภ์ในวัยรุ่น (22.73%)
j06 ถูกทารุณกรรมทางจิตใจ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว	j05 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (100.00%) j08 ถูกข่มขู่ ทำให้กลัวเสียขวัญ (100.00%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (66.67%) j07 ถูกกลั่นแกล้งหรือคุกคามในโลกออนไลน์ (66.67%) a02 ครอบครัวยากจน (33.33%) b13 มีปัญหาจิตเวช (33.33%)
j07 ถูกกลั่นแกล้งหรือคุกคามในโลกออนไลน์	a02 ครอบครัวยากจน (50.00%) b13 มีปัญหาจิตเวช (50.00%) j05 ถูกทารุณกรรมทางเพศ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (50.00%) j06 ถูกทารุณกรรมทางจิตใจ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (50.00%) j08 ถูกข่มขู่ ทำให้กลัวเสียขวัญ (50.00%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (25.00%)
j08 ถูกข่มขู่ ทำให้กลัวเสียขวัญ	i05 ถูกละเมิดทางเพศ (68.42%) j02 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านเพศ (26.32%) a02 ครอบครัวยากจน (21.05%) f01 ตั้งครรภ์ในวัยรุ่น (21.05%) j04 ถูกทารุณกรรมทางร่างกาย โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (21.05%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
	j05 ถูกทารุณกรรมทางเพศ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (21.05%)
j11 ถูกรังเกียจเหยียดหยาม	a01 ยากจน/ไร้ที่พึ่ง (100.00%) a08 ต้องรับภาระในครอบครัวเกินวัย/กำลังความสามารถและสติปัญญา (100.00%)
j12 ถูกล่อลวง	h06 ใช้กำลังบังคับ ใช้แรงบังคับให้ทำ หรือใช้อำนาจสั่งให้ทำ (100.00%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (100.00%) j05 ถูกทารุณกรรมทางเพศ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (50.00%)
กลุ่ม k เด็กที่เสี่ยงต่อการกระทำผิดจากการเลี้ยงดูโดยมิชอบ	
k01 มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิด	k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (58.33%) a02 ครอบครัวยากจน (54.17%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (37.50%) m02 ติดยาเสพติด (29.17%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (25.00%) l04 ขโมยของ (25.00%)
k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม	j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (40.00%) a02 ครอบครัวยากจน (36.47%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (25.88%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (21.18%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (21.18%)
k03 ไม่มีผู้ดูแลในตอนกลางคืน ผู้ดูแลต้องออกไปทำงานนอกบ้าน	a02 ครอบครัวยากจน (85.71%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (85.71%) a01 ยากจน/ไร้ที่พึ่ง (71.43%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (71.43%) d02 กำพร้าบิดา (14.29%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (14.29%)
k04 ไม่มีผู้ดูแลในตอนกลางวัน ผู้ดูแลต้องออกไปทำงานนอกบ้าน	a02 ครอบครัวยากจน (77.78%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (55.56%) b05 บกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ (22.22%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
k05 คนในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกับยาเสพติด	k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (61.90%) k13 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม (42.86%) a02 ครอบครัวยากจน (33.33%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (33.33%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (28.57%) e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ (28.57%)
k06 น้อย ๑ คน ใช้ อุบาย หลอกลวงโดยเอาความเท็จมากล่าวเพื่อให้เด็กหลงผิด	a02 ครอบครัวยากจน (100.00%) k01 มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิด (100.00%) a04 ผู้ปกครองฐานะยากจนส่งเสียไม่ไหว (50.00%) d01 กำพร้าทั้งบิดาและมารดา (50.00%) f01 ตั้งครรภ์ในวัยรุ่น (50.00%)
k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม	j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (36.00%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (36.00%) a02 ครอบครัวยากจน (30.00%) k01 มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิด (28.00%) l04 ขโมยของ (16.00%)
k12 ผู้ปกครองมีพฤติกรรมหรือประกอบอาชีพไม่เหมาะสม	a01 ยากจน/ไร้ที่พึ่ง (100.00%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (100.00%) k16 อยู่ตามลำพังไม่มีผู้ดูแลและมีปัญหาในการดำรงชีวิต (100.00%) e01 ถูกทอดทิ้ง (50.00%) k04 ไม่มีผู้ดูแลในตอนกลางวัน ผู้ดูแลต้องออกไปทำงานนอกบ้าน (50.00%) k05 คนในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกับยาเสพติด (50.00%)
k13 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม	a02 ครอบครัวยากจน (46.67%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (46.67%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (40.00%) k05 คนในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกับยาเสพติด (30.00%) a05 ครอบครัวมีการเลี้ยงดูผู้ประสบปัญหา (อาทิ เด็กพิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ผู้ติดยาเสพติด) (26.67%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (26.67%)
k14 หนีไปร้านเกมส์	k01 มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิด (100.00%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (100.00%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
k16 อยู่ตามลำพังไม่มีผู้ดูแลและมีปัญหาในการดำรงชีวิต	a01 ยากจน/ไร้ที่พึ่ง (50.00%) a02 ครอบครัวยากจน (41.67%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (41.67%) d02 กำพร้าบิดา (33.33%) e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ (33.33%) r01 ได้รับผลกระทบจากการที่คนในครอบครัวต้องโทษจำคุก (33.33%)
กลุ่ม l เด็กที่อยู่ในการควบคุมของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	
l01 เคยต้องโทษและประสบปัญหาการใช้ชีวิตในสังคม	f01 ตั้งครรภ์ในวัยรุ่น (66.67%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (66.67%) m02 ติดยาเสพติด (66.67%) f02 แม่วัยรุ่นไม่พร้อมในการเลี้ยงดูบุตร (33.33%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (33.33%)
l02 เป็นผู้กระทำความรุนแรงต่อบุคคลในครอบครัว	k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (80.00%) b07 บกพร่องทางพฤติกรรมหรืออารมณ์ (60.00%) l03 เป็นผู้กระทำความรุนแรงต่อบุคคลอื่น (20.00%)
l03 เป็นผู้กระทำความรุนแรงต่อบุคคลอื่น	k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (50.00%) b07 บกพร่องทางพฤติกรรมหรืออารมณ์ (28.57%) k01 มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิด (21.43%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (21.43%) l04 ขโมยของ (21.43%) m02 ติดยาเสพติด (21.43%)
l04 ขโมยของ	a02 ครอบครัวยากจน (64.29%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (57.14%) k01 มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิด (42.86%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (42.86%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (35.71%)
กลุ่ม m เด็กที่มีปัญหาเกี่ยวข้องกับยาเสพติด	
m01 ดื่มเหล้า/เบียร์	k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (66.67%) a04 ผู้ปกครองฐานะยากจนส่งเสียไม่ไหว (33.33%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (33.33%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (33.33%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
	r04 ครอบครัวแตกแยก/พ่อแม่แยกทาง (33.33%) r06 ชุมชนไม่พอใจในพฤติกรรมของตัวเด็ก/เยาวชน (33.33%)
m02 ติดยาเสพติด	k01 มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิด (38.89%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (38.89%) j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (33.33%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (33.33%) r02 ไม่ทราบวิธีปฏิบัติตนหรือการปรับตัวที่เหมาะสม (27.78%)
m03 สู้บู้หรือ	m01 ดื่มเหล้า/เปียร์ (50.00%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (33.33%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (33.33%) k11 ประพฤติตนไม่เหมาะสม (33.33%) a04 ผู้ปกครองฐานะยากจนส่งเสียไม่ไหว (16.67%) b07 บกพร่องทางพฤติกรรมหรืออารมณ์ (16.67%)
กลุ่ม p เด็กพื้นที่ห่างไกล	
p01 เด็กที่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล	a02 ครอบครัวยากจน (50.00%) a04 ผู้ปกครองฐานะยากจนส่งเสียไม่ไหว (50.00%) j05 ถูกทารุณกรรมทางเพศ โดยบุคคลภายนอกครอบครัว (50.00%)
กลุ่ม r ปัญหาด้านอื่น ๆ	
r04 ครอบครัวแตกแยก/พ่อแม่แยกทาง	j01 ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ด้านร่างกาย (53.85%) d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (38.46%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (38.46%) a02 ครอบครัวยากจน (30.77%) b13 มีปัญหาจิตเวช (23.08%) e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ (23.08%)
r05 ชุมชนไม่พอใจในพฤติกรรมของครอบครัวเด็ก/เยาวชน	a02 ครอบครัวยากจน (100.00%) a04 ผู้ปกครองฐานะยากจนส่งเสียไม่ไหว (100.00%) b13 มีปัญหาจิตเวช (100.00%) d02 กำพร้าบิดา (100.00%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (100.00%) k05 คนในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกับยาเสพติด (100.00%)

ปัญหานำเข้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
	k11 ประพัตินไม่เหมาะสม (100.00%) r08 ผู้ปกครองมีอาการทางจิต (100.00%)
r06 ชุมชนไม่พอใจในพฤติกรรมของตัวเด็ก/เยาวชน	d04 บิดามารดาหย่าร้าง ทั้งร้าง ถูกคุมขัง/แยกกัน/ครอบครัวแตกแยก (40.00%) i05 ถูกละเมิดทางเพศ (40.00%) k01 มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิด (40.00%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (40.00%) k11 ประพัตินไม่เหมาะสม (40.00%) l04 ขโมยของ (40.00%) r04 ครอบครัวแตกแยก/พ่อแม่แยกทาง (40.00%)
r07 ผู้ปกครองเจ็บป่วย/พิการ	a02 ครอบครัวยากจน (100.00%) a08 ต้องรับภาระในครอบครัวเกินวัย/กำลังความสามารถและสติปัญญา (50.00%) a09 สภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสมต่อการพักอาศัย (50.00%) a06 ต้องดูแลบุคคลในครอบครัว (33.33%) a05 ครอบครัวมีภาระเลี้ยงดูผู้ประสบปัญหา (อาทิ เด็กพิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ผู้ติดยาเสพติด) (16.67%)
r08 ผู้ปกครองมีอาการทางจิต	b13 มีปัญหาจิตเวช (57.14%) k02 ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม (57.14%) a02 ครอบครัวยากจน (42.86%) a09 สภาพที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสมต่อการพักอาศัย (42.86%) e05 ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สามารถอุปการะเลี้ยงดูได้ (42.86%)

หมายเหตุ จากกรณีศึกษาจำนวน 300 กรณีศึกษาไม่มีเด็กและเยาวชนที่มีปัญหาในกลุ่ม n เด็กถูกผู้ใช้แรงงานที่มีสถานที่ทำงานไม่เป็นหลักแหล่ง และกลุ่ม q เด็กในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากรูปแบบปัญหาที่ได้จากนำกรณีศึกษาเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลตามกฎ Association Rule คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอกรณีตัวอย่าง จำนวน 3 กรณีศึกษา เพื่อให้เห็นภาพของการวิเคราะห์ปัญหา การจัดกลุ่มปัญหา การจัดสวัสดิการและกระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่เด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน

กรณีศึกษาที่ 1 เด็กถูกล่วงละเมิดจากบิดา

ปัญหานำเข้า เด็กถูกล่วงละเมิดจากบิดา อายุ 12 ปี

ภูมิหลังปัญหา สถานการณ์การถูกล่วงละเมิด โดยการกอด ใช้นิ้วสอดใส่อวัยวะเพศ ตั้งแต่มารอยู่กับบิดา ได้ 1 ปี ซึ่งเด็กไม่เคยอาศัยอยู่กับบิดา ก่อนที่จะมาอยู่กับบิดา หลังจากที่มีการดาเสียชีวิต เด็กออกไปเร่ร่อน เพราะยายไม่รับดูแลเด็กต่อจากมารดา ได้รับการดูแลจากบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดหนึ่ง จากนั้นถูกส่งต่อไปอยู่ภายใต้การดูแลของสถานสงเคราะห์ โดยมีทีมสหวิชาชีพติดตามประเมินผล และสืบหาครอบครัวเด็กที่สามารถดูแลเด็กได้ พบว่า “มีบิดา” และมีการติดตามการใช้ชีวิตระหว่างเด็กกับบิดาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทีมสหวิชาชีพประเมินว่า “สามารถอยู่กับบิดาได้” แต่หลังจากสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือของทีมสหวิชาชีพ จึงเกิดสถานการณ์ปัญหา เด็กถูกล่วงละเมิดจากบิดา กลายเป็นปัญหามาเข้าสู่บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดหนึ่งอีกครั้ง

ปัญหาที่ซ้ำซ้อน

1. เด็กเร่ร่อน
2. ครอบครัวแตกแยก
3. มารดาเสียชีวิต
4. ไม่มีผู้อุปการะ

ผู้แจ้ง ครูโรงเรียน

กระบวนการให้ความช่วยเหลือ และ จัดสวัสดิการสังคมสำหรับเด็ก : ตั้งแต่การรับเข้า จนถึง

กระบวนการส่งต่อ

กรณีศึกษาเด็กได้รับการช่วยเหลือจากบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดหนึ่ง ซึ่งการจัดสวัสดิการสังคมแบ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือ 3 ระดับ

1. การช่วยเหลือและจัดการปัญหาในภาวะวิกฤติ หรือ แผนเร่งด่วน

1.1 การให้ความช่วยเหลือในกระบวนการยุติธรรมเบื้องต้น ส่งตรวจร่างกายเก็บร่องรอยการถูกล่วงละเมิด และ ดำเนินการแจ้งความ โดยใช้ระยะเวลา 1 วัน ทั้งนี้เป็นกรณีที่ต้องเก็บร่องรอยเพื่อใช้ในกระบวนการดำเนินการต่อ

1.2 การส่งวินิจฉัยเพื่อตรวจสุขภาพกาย-จิตของเด็ก ซึ่งจะต้องดำเนินการภายใน 3-7 วัน

1.3 ประสานข้อมูลกับหน่วยงานที่เคยให้การดูแลเด็ก ในพื้นที่ได้แก่ บ้านพักเด็กและครอบครัวที่เคยให้บริการและดูแลเด็ก สถานสงเคราะห์ที่เคยดูแลเด็ก

หมายเหตุ ค่าใช้จ่ายการดำเนินการเร่งด่วนนี้ เป็นการขออนุมัติจากหน่วยงานที่ให้บริการในการให้ความช่วยเหลือเด็ก

2. การช่วยเหลือและจัดสวัสดิการเบื้องต้น ในที่นี้คือ กรณีศึกษาดังกล่าวได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพตาม พรบ.คุ้มครองเด็ก ซึ่งอยู่ในความดูแลของบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดดังกล่าว เพื่อสงเคราะห์และจัดสวัสดิการสังคมตาม พรบ.คุ้มครองเด็ก กระบวนการดังกล่าวดำเนินการตามภารกิจหน้าที่ของบ้านพักเด็กและครอบครัว ซึ่งอยู่ในระยะเวลา 3 เดือน ได้แก่

- ปัจจัย 4 (ดูแลตามสิทธิขั้นพื้นฐาน)
- การให้คำปรึกษา
- การฟื้นฟูสุขภาพ
- การจัดการศึกษาประสานโรงเรียนเดิม โดยครูเป็นผู้รับส่งและดูแลเด็กระหว่างที่พักอาศัยอยู่บ้านพักเด็กและครอบครัว

● ด้านครอบครัวและสังคม ประสานครอบครัวเดิมของเด็ก จากานข้อมูลที่เด็กให้ พบว่า เด็กมีญาติที่ไว้ใจ คือ “อา” ประสานและประเมินความพร้อมครอบครัวในการรับเด็ก โดยการประเมินดำเนินการลงเยี่ยมครอบครัว 2 ครั้ง ซึ่งครั้งที่ 1 ประเมินยาย ยายปฎิเสธเด็ก ครั้งที่ 2 ประเมินครอบครัวอา อารับดูแลเด็กแต่อาประเมินไม่ผ่าน เนื่องจากอาเป็นผู้ชาย มีอาชีพทำงานร้านอาหารกลางคืน ถือว่ามีภาวะเสี่ยงต่อการถูกกระทำซ้ำจากบุคคลในครอบครัว ฉะนั้น กรณีศึกษาดังกล่าวจึงไม่สามารถกลับไปอยู่กับครอบครัวเดิมได้ (ดำเนินการภายใน 1 เดือน ตั้งแต่การเข้ารับการคุ้มครองจากบ้านพักเด็กและครอบครัว)

- การวางแผนการให้ความช่วยเหลือระยะยาว และส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลเด็ก

***หมายเหตุ** ทีมสหวิชาชีพที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลืออย่างมีส่วนร่วม ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์โรงพยาบาล ครูจากโรงเรียนเดิมของเด็ก ตำรวจในพื้นที่ อัยการดำเนินการภายใต้การช่วยเหลือเด็กตามกระบวนการ ป.วิอาญา

3. การวางแผนการช่วยเหลือระยะยาวและการส่งต่อการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับเด็ก ประสานส่งต่อเด็กไปยังสถานสงเคราะห์ โดยมีการดำเนินการจัดทำข้อมูลและวางแผนการให้ความช่วยเหลือร่วมกันระหว่างบ้านพักเด็กและครอบครัวกับสถานสงเคราะห์ที่เข้ามารับช่วงดูแลเด็ก ซึ่งมีขั้นตอน ได้แก่

3.1 ประชุมทีมสหวิชาชีพ เพื่อขอความเห็นในการส่งต่อเด็กเข้าไปยังสถานสงเคราะห์ ดำเนินการขออนุมัติผู้ว่าราชการจังหวัดในการส่งต่อเด็ก ตลอดจนวางแผนการให้ความช่วยเหลือระยะยาวเพื่อเป็นข้อมูลส่งต่อไปยังสถานสงเคราะห์ โดยจัดประชุมก่อนการส่งต่อเด็ก 1 ครั้ง

3.2 เตรียมความพร้อมเด็กเพื่อการส่งต่อ โดยให้ข้อมูล ชี้แจงเหตุและผลของการไม่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัว วัดประเมิน IQ ตรวจสุขภาพ 5 โรคตามข้อกำหนดการการนำเข้าสถานสงเคราะห์

3.3 จัดทำข้อมูลเด็ก : ประวัติส่วนตัวโดยละเอียด ภูมิหลังครอบครัว ผลการตรวจสุขภาพกาย-จิต กระบวนการให้ความช่วยเหลือที่ดำเนินการผ่านมา ผลการวัดระดับพัฒนาการเด็ก (IQ) ผลการศึกษา และแผนการให้ความช่วยเหลือเด็กที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง ดำเนินส่งต่อเด็กไปยังสถานสงเคราะห์

3.4 ดำเนินการส่งต่อเด็ก เข้าไปอยู่ภายใต้การดูแลของสถานสงเคราะห์

3.5 ติดตามประเมินผลเด็กหลังจากเข้าไปอยู่ในความดูแลของบ้านพักเด็กและครอบครัว ซึ่งจะดำเนินการติดตาม 3 เดือน: ครั้ง ทัศนศึกษาติดตาม 1 ปี โดยประเมินพัฒนาการเด็กด้าน IQ EQ และผลการศึกษา ระดับความสามารถในการปรับตัวและใช้ชีวิต พบว่า “เด็กสามารถดำเนินชีวิตตามปกติ” โดยสวัสดิการที่สนับสนุนเด็กเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน

3.6 การดำเนินการปรับและเตรียมความพร้อมครอบครัวเดิมในการรับเด็กคืนสู่ครอบครัว โดยเป็นครอบครัวสามารถเข้าเยี่ยมเด็กได้ และมีการลงเยี่ยมครอบครัวโดยสถานสงเคราะห์ ทั้งเบื้องต้น ยังไม่让孩子คืนสู่ครอบครัว

3.7 การดำเนินการในกระบวนการยุติธรรมในส่วนของการดำเนินคดีใช้เวลา 1 ปี 6 เดือน ซึ่งเด็กมีการขึ้นศาลเพื่อให้ปากคำ ภายใต้อัยการคุ้มครองเด็ก จนสิ้นสุดคดีความ

3.8 ยุติการให้ความช่วยเหลือทุกกระบวนการของบ้านพักเด็กและครอบครัว สำหรับกรณีศึกษาเป็นระยะเวลา 1 ปี 6 เดือน

กรณีศึกษา เด็กถูกล่วงละเมิดจากบิดา เด็กหญิงเอ (นามสมมติ) อายุ 12 ปี



แผนภาพ 3.1 การวิเคราะห์ปัญหา และกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ของกรณีศึกษา เด็กถูกล่วงละเมิดจากบิดา

กรณีศึกษาที่ 2 เด็กในกระบวนยุติธรรม ในฐานะผู้กระทำผิด

ปัญหานำเข้าของเด็ก คดีเกี่ยวกับร่างกาย และ คดียาเสพติด อายุ 15 ปี

โดยเด็กมีกำหนดฝึกเป็นระยะ 2 ปี 6 เดือน เป็นการกำหนดฝึกอบรมแบบนับต่อ ได้แก่

1. คดีเกี่ยวกับร่างกาย เด็กทำร้ายผู้อื่นจนเป็นเหตุให้ถึงแก่ความตาย พิพากษา กำหนดฝึกอบรมเป็นระยะเวลาขั้นต่ำ 1 ปี 6 เดือน ขึ้นสูง 2 ปี
2. คดียาเสพติด เด็กเป็นผู้ขาย พิพากษา กำหนดฝึกอบรมเป็นระยะเวลาขั้นต่ำ 1 ปี ขึ้นสูง 1 ปี 6 เดือน

ภูมิหลังและปัญหาที่ซับซ้อน

1. มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับยาเสพติดในฐานะผู้จำหน่าย แต่ไม่มีพฤติกรรมกระทำความผิด
2. มีพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงต่อผู้อื่น ทะเลาะวิวาท
3. เด็กกำพร้า ปัจจุบันบิดาเสียชีวิต มารดามีครอบครัวใหม่ ไม่ดูแลกรณีศึกษา
4. บิดามารดาหย่าร้าง มารดาสมรสใหม่ ซึ่งเด็กมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับมารดา และบิดาไปทำงานต่างจังหวัด เด็กจึงอาศัยอยู่ปู่-ย่าและป้า เป็นหลัก

กระบวนการให้ความช่วยเหลือ และ จัดสวัสดิการสังคมสำหรับเด็ก

ขั้นตอนที่ (1) เด็กแรกเข้า : กลุ่มเด็กแรกรับ

ถูกแยกเพื่อเตรียมความพร้อม ทำการประเมินวินิจฉัยเด็กรอบด้าน เพื่อจำแนกและวางแผนการให้ความช่วยเหลือเด็กรายบุคคล ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 1 เดือน

สัปดาห์ที่ 1-2 จะอยู่ในความดูแลของนักสังคมสงเคราะห์ (ทั่วไป) เพื่อดำเนินการปฐมนิเทศ ประเมินสภาวะเด็ก ภูมิหลังชีวิตของเด็ก ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ครอบครัว สังคม สิ่งแวดล้อม โดยจะประเมินบริบทชีวิตของเด็ก ซึ่งการประเมินวินิจฉัยดังกล่าว จะใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการจำแนก การวางแผนการให้ความช่วยเหลือและจัดโปรแกรมการพัฒนาเด็กรายบุคคล หรือที่เรียกว่า “แผนการฝึกอบรมเด็กโดยนักวิชาชีพรายบุคคล” (Life plan) ในขณะเดียวกัน นักสังคมสงเคราะห์ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการรายกรณี ในที่นี้คือ IRC (Individual routing counselor (IRC)) จะมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมิน วินิจฉัยเพื่อการจำแนกและวางแผนรายบุคคล

สัปดาห์ที่ 3-4 ดำเนินประเมินวินิจฉัยด้านสภาวะของเด็ก ทั้งกาย อารมณ์-จิตใจ การปรับตัว และพฤติกรรมโดยรวมของเด็ก โดยนักวิชาชีพด้านสุขภาพ ได้แก่ นักจิตวิทยา พยาบาล ตลอดจน มีการประเมินศักยภาพเด็กด้านการเรียนรู้ โดยครู ทั้งนี้จะมีการกำหนดให้ประชุมคณะกรรมการวิชาชีพในสัปดาห์ที่ 3 เพื่อจัดทำฐานข้อมูลและแผนการฝึกอบรมเด็กโดยนักวิชาชีพรายบุคคล ส่งรายงานผลไปยังหน่วยงานต้นสังกัด

แผนการฝึกอบรมเด็กโดยนักวิชาชีพรายบุคคล (care plan) ของกรณีศึกษา เป็นเด็กที่อยู่กลุ่ม D สูง (การประเมินและจำแนกเด็กโดยระบบของหน่วยงาน แบ่งเด็กออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A เด็กและครอบครัวมีความพร้อม, กลุ่ม B เด็กมีความพร้อม แต่ครอบครัวไม่พร้อม, กลุ่ม C เด็กไม่มีความพร้อม แต่

ครอบครัว และ กลุ่ม D เด็กและครอบครัวไม่พร้อม โดยมีการกำหนดความเสี่ยง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง ระดับกลาง และ ระดับต่ำ) ซึ่งกรณีศึกษาจะจัดอยู่ในกลุ่มที่ต้องได้รับการดูแลแบบเฉพาะเจาะจงจากนักสังคมสงเคราะห์ ที่ถูกกำหนดให้เป็น “IRC” โดยแบ่งการให้ความช่วยเหลือและพัฒนาเด็ก เป็น 3 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 ระยะเวลาฝึกอบรมตามที่ศาลกำหนด คือ 2 ปี 6 เดือน โดยกำหนดเด็กได้รับพัฒนา 5 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านที่อยู่อาศัยและชุมชน จะมีการลงเยี่ยมบ้านเด็กระหว่างที่เด็กอยู่ในกระบวนการฝึกอบรม
- 1.2 ด้านการศึกษาและการทำงาน จะมีการประเมินความสนใจ และ ความพร้อมทางการศึกษา เพื่อวางแผนการจัดการศึกษาและส่งเสริมการมีงานให้กับเด็ก
- 1.3 ด้านครอบครัว เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดในครอบครัว และสร้างเสริมบทบาทตามหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว ให้มีส่วนร่วมในดูแลเด็ก
- 1.4 ด้านการใช้เวลาว่าง เพื่อค้นหาความเหมาะสมในการใช้เวลาว่างของเด็ก เป็นการเตรียมกิจกรรมที่เหมาะสมให้แก่เด็กระหว่างการฝึกอบรม ตลอดจนสามารถนำไปเป็นกิจกรรมหลังปล่อยตัว
- 1.5 ด้านการคบเพื่อนที่ดี เป็นการประเมินพฤติกรรมการคบเพื่อน การมีเพื่อนต่างเพศ โดยจะพิจารณาจากการใช้เวลาในการทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อน เช่น แข่งรถ เล่นเกมส์ การมีวู้ด ฯลฯ ลักษณะนิสัย พฤติกรรมของเพื่อนที่คบหา

ระยะที่ 2 ระยะการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย ซึ่งจะเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย 6 เดือน โดยมีการวางระบบการเตรียมความพร้อม ได้แก่

- 2.1 ประเมินความเสี่ยงของเด็ก ที่จะออกไปทำงานหรือศึกษาต่อหลังจากออกไปใช้ชีวิตภายนอก
- 2.2 ประเมินความจำเป็นเรื่องความเครียด พลังใจ เพื่อพิจารณาถึงความพร้อมในจิตใจของเด็ก
- 2.3 ประเมินแรงจูงใจเกี่ยวกับการเรียนและทำงาน รวมถึงโอกาสที่เป็นไปได้ และความเสี่ยงต่อการดำเนินชีวิตของเด็ก
- 2.4 นำข้อมูลของชั้น 1-3 มาวิเคราะห์ จัดรูปแบบการติดตามและการช่วยเหลือดูแลให้เหมาะสมกับสภาพปัญหา ความเสี่ยง และความจำเป็นของเด็ก
- 2.5 เลือกเป้าหมายและแหล่งทรัพยากรในการให้ความช่วยเหลือเด็ก
- 2.6 จัดระดับการติดตาม ดูแลช่วยเหลือ
- 2.7 ร่างการจัดทำแผนการติดตามช่วยเหลือ
- 2.8 เสนอแผนต่อคณะกรรมการวิชาชีพ เพื่อขอปล่อยตัวเด็ก

ระยะที่ 3 ระยะติดตามหลังปล่อย มีการดำเนินการติดตาม 1 ปี หลังปล่อย โดยกรณีศึกษาก่อนปล่อย ปรับอยู่กลุ่ม C เสี่ยงปานกลาง ซึ่งมีแผนการติดตามอย่างเข้มข้นในช่วงเวลา 1-3 เดือน จะมีการโทรศัพท์และลงเยี่ยมบ้านอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง หลังจากเดือนที่ 3 จะมีการติดตามทางโทรศัพท์ทุกเดือน และลงเยี่ยม 3 เดือน ต่อ 1 ครั้ง

ซึ่งในส่วนการประเมินและวินิจฉัยเด็กช่วงแรก รับ เป็นการประเมินจาก “คณะกรรมการวิชาชีพ” ที่จะดำเนินการ 1 เดือน ก่อนที่จะเข้าไปสู่กลุ่มเด็กฝึกอบรมปกติ ภายใต้การมีแผนการฝึกอบรมโดยนักวิชาชีพ รายบุคคลเป็นแนวทางการพัฒนาเด็ก ตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม

หมายเหตุ ค่าใช้จ่ายเพื่อการให้ความช่วยเหลือ ไม่มีค่าใช้จ่าย

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นฝึกอบรม

เป็นขั้นตอนที่ดำเนินการตามแผนการฝึกอบรมเด็กโดยนักวิชาชีพรายบุคคล” (Life plan) ซึ่งจะวางแผน ดำเนินการ 5 ด้าน ดังที่กำหนดข้างต้น ช่วง 3 เดือน แรกพบว่า “เด็กมีปัญหาเรื่องการปรับตัว” ไม่สามารถเข้ากับเพื่อนได้ จึงมีการส่งเข้าโปรแกรมบำบัดด้านอารมณ์ โดยนักจิตวิทยาของหน่วยงาน เมื่อเด็กเข้าสู่สภาวะที่สามารถปรับตัวได้ จึงดำเนินการตามแผนรายบุคคลที่กำหนดไว้

1. ด้านที่อยู่อาศัยและชุมชน มีการลงเยี่ยมบ้านเด็กระหว่างที่เด็กอยู่ในกระบวนการฝึกอบรม 2 ครั้ง ได้แก่ ครั้งแรก 1 เดือนแรก และ ครั้งสอง ก่อนปล่อย 3 เดือน

จากการลงเยี่ยมครั้งที่ 1 พบว่า เด็กมีสัมพันธภาพที่ดีกับป้าและย่า ไม่สนิทกับพ่อ และห่างเหินกับแม่ และพี่ชาย สิ่งแวดล้อมมีความเสี่ยงเนื่องจากมีปัญหายาเสพติด

การลงเยี่ยมบ้านครั้งที่ 2 (ลงเยี่ยมบ้านก่อนปล่อย) มีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับบิดา ครอบครัวพร้อมรับ เด็กกลับบ้าน ตลอดจนมารดาเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลเด็ก

2. ด้านการศึกษาและการทำงาน ประเมินความสนใจ และ ความพร้อมทางการศึกษา เพื่อวางแผนการจัดการศึกษาและส่งเสริมการมีงานให้กับเด็ก โดย คณะกรรมการด้านการศึกษาของหน่วยงาน เด็กเลือกเข้าเรียนหน่วยเรียนตามโปรแกรมแผนฝึกอบรมเกี่ยวข้องกับ “หลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้น” ของศูนย์การจัดศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ซึ่งกรณีศึกษาได้รับการศึกษาของหน่วยวิชาชีพและหน่วยสามัญ ที่จบหลักสูตรวิชาชีพทั้งระยะสั้นและระยะยาวด้านคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการศึกษาหน่วยสามัญระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จาก กศน.

3. ด้านครอบครัว เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดในครอบครัว และสร้างเสริมบทบาทตามหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัวให้มีส่วนร่วมในดูแลเด็ก ซึ่งกรณีศึกษาและครอบครัว เข้าร่วมกิจกรรมในโครงการครอบครัวเข้มแข็ง 4 ครั้ง

4. ด้านการใช้เวลาว่าง ค้นหาความเหมาะสมในการใช้เวลาว่างของเด็ก เป็นการเตรียมกิจกรรมที่เหมาะสมให้แก่เด็กระหว่างการฝึกอบรม ตลอดจนสามารถนำไปเป็นกิจกรรมหลังปล่อยตัว กรณีศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม To Be Number.1 ซึ่งกรณีศึกษาสมัครเป็นแกนนำเยาวชน และเป็นอาสาสมัครสมัครช่วยงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม ทั้งนี้มีกิจกรรมเฉลี่ย 1 ครั้งต่อสัปดาห์

5. ด้านการคบเพื่อนที่ดี เป็นการประเมินพฤติกรรมการคบเพื่อน การมีเพื่อนต่างเพศ โดยจะพิจารณาจากการใช้เวลาในการทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อน ลักษณะนิสัยพฤติกรรมของเพื่อนที่คบหา ซึ่งกรณีศึกษามีการเข้าโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะชีวิต ทักษะสังคม เช่น เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการคบเพื่อนต่างเพศ เรียนรู้

ทักษะการปฏิเสธ ทักษะการเผชิญและจัดการปัญหา ทักษะการสื่อสารเชิงบวก ฯลฯ ทั้งนี้กรณีศึกษาที่มีการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวโดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน

โดยนักสังคมสงเคราะห์ IRC มีการติดตามและประเมินผลกรณีศึกษาทุกวันผ่าน “กิจกรรมการพบครูที่ปรึกษา” และใช้แบบติดตามแผน Life Plan เดือนละ 1 ครั้งเพื่อประเมินกรณีศึกษา และวางแผนดำเนินการต่อ

*** หมายเหตุ ไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นใด กรณีศึกษาได้รับการจัดสวัสดิการตามภารกิจของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 3 เตรียมความพร้อมก่อนปล่อย

เป็นขั้นที่ดำเนินการก่อนปล่อย 6 เดือน กรณีศึกษาเข้าโปรแกรมเตรียมความพร้อมก่อนปล่อยของหน่วยงาน โดยนักสังคมสงเคราะห์ทั่วไป และนักสังคมสงเคราะห์ IRC มีการจัดทำแผนภายหลังปล่อยตัว มีการจัดกิจกรรมสำหรับกรณีศึกษา ได้แก่

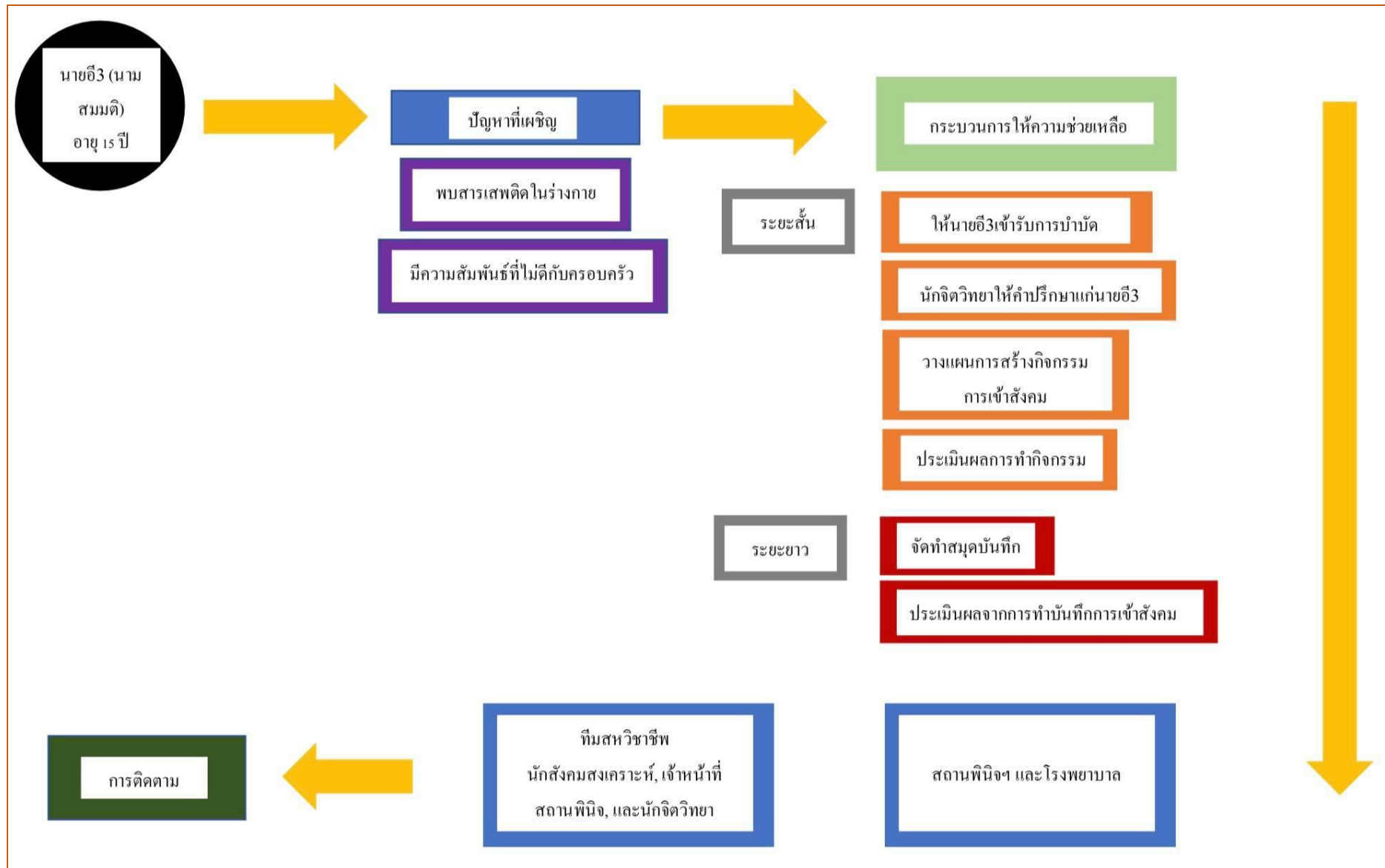
1. กิจกรรมแนะแนวอาชีพ
2. กิจกรรมการจัดทำแผนหลังปล่อยรายบุคคล ร่วมกับเด็กและผู้ปกครอง
3. กิจกรรมทดลองออกไปใช้ชีวิตข้างนอก โดยกรณีศึกษาได้กลับเยี่ยมบ้านเดือนละ 7 วัน ซึ่งให้ผู้ปกครองเป็นผู้รับ-ส่งเด็ก ระหว่างกลับเยี่ยมบ้านมีการให้กรณีศึกษาหางานที่เห็นว่าสามารถทำได้ เพื่อเป็นฝึกการวิเคราะห์ตนเอง การใช้ชีวิต และความสามารถในการดำเนินชีวิตหลังปล่อย พบว่า กรณีศึกษาเข้าร่วมโครงการจ้างงานไทยเข้มแข็ง

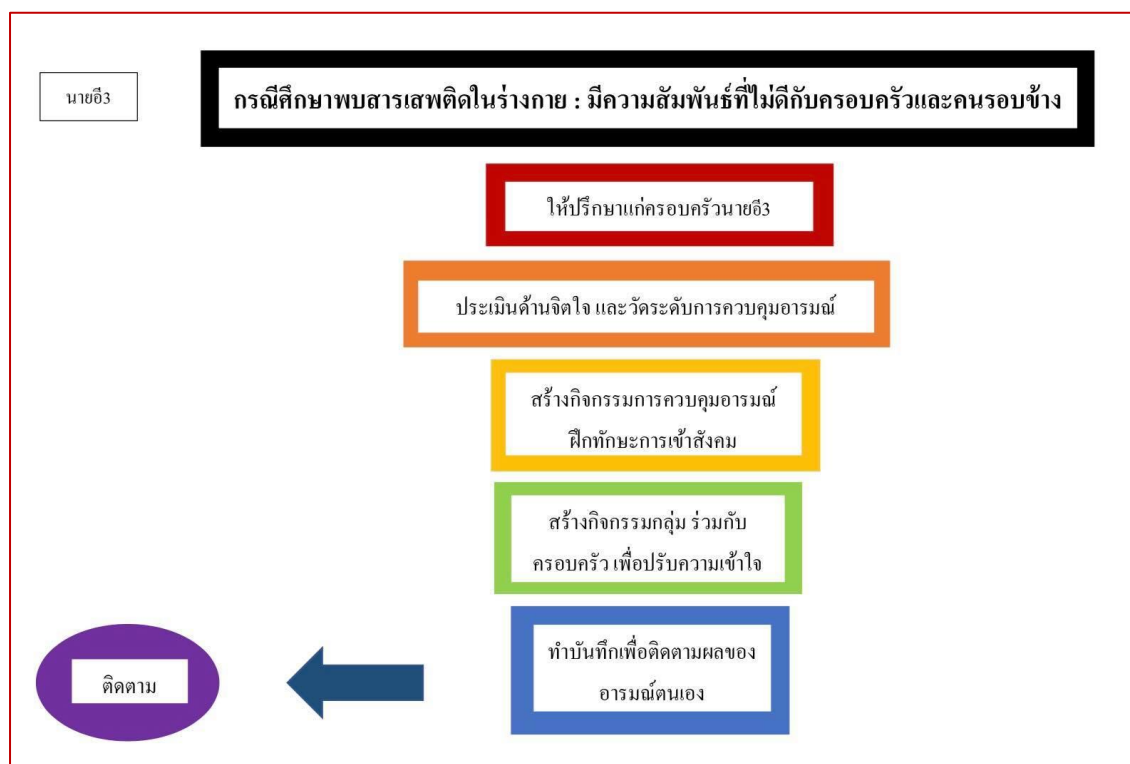
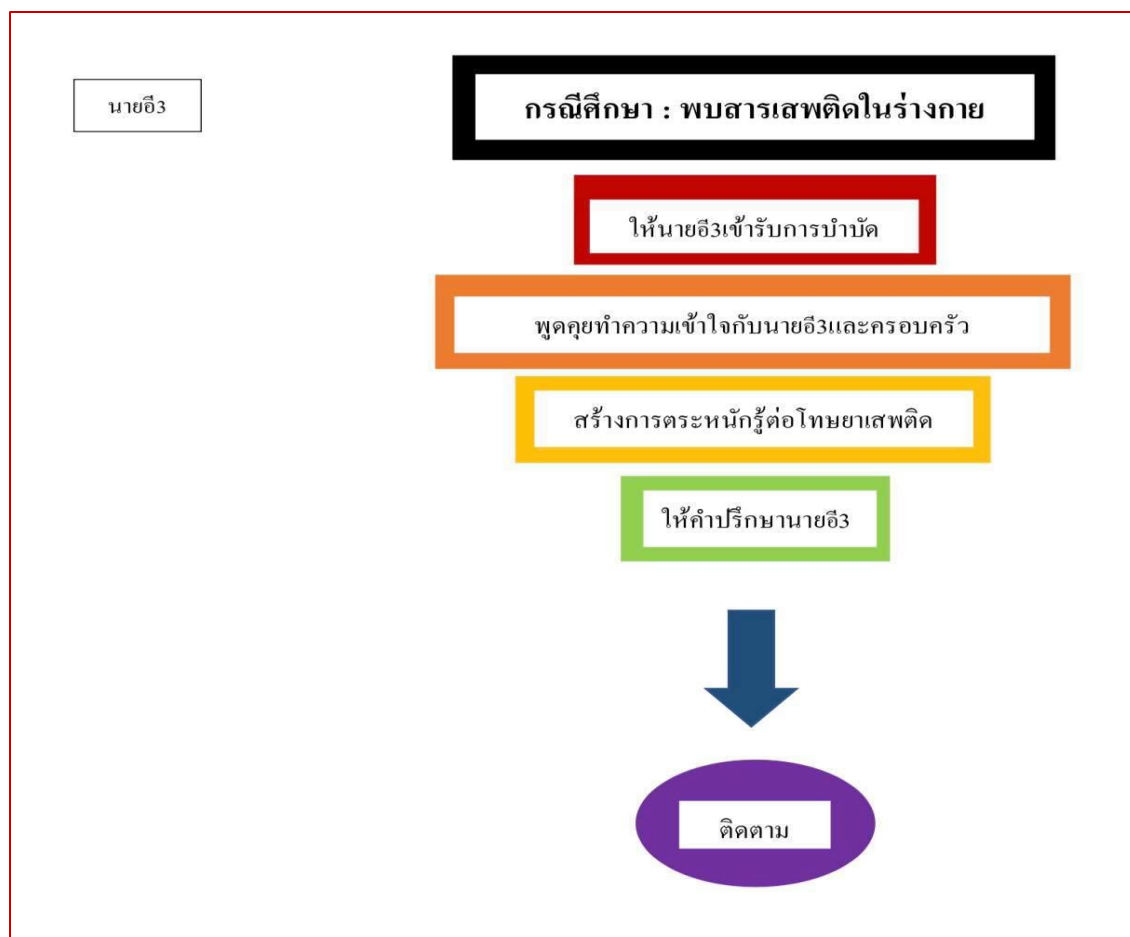
กิจกรรมตามโปรแกรมเน้นให้กรณีศึกษาเรียนรู้การใช้ชีวิตด้วยตนเอง และสร้างการมีส่วนร่วมของครอบครัวในการดูแลกรณีศึกษาหลังปล่อย

ขั้นตอนที่ 4 การติดตามหลังปล่อย

มีการดำเนินการติดตาม 1 ปี หลังปล่อย โดยกรณีศึกษาก่อนปล่อย ปรับอยู่กลุ่ม C เสี่ยงปานกลาง ซึ่งมีแผนการติดตามอย่างเข้มข้นในช่วงเวลา 1-3 เดือน จะมีการโทรศัพท์และลงเยี่ยมบ้านอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง หลังจากเดือนที่ 3 จะมีการติดตามทางโทรศัพท์ทุกเดือนและลงเยี่ยม 3 เดือน ต่อ 1 ครั้ง ตลอดจนมีการติดตามร่วมกับผู้นำชุมชน และ ครอบครัวในการเฝ้าระวังความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับเด็ก

หมายเหตุ ไม่มีค่าใช้จ่าย หรือ ไม่มีการสนับสนุนค่าใช้จ่ายเด็กและครอบครัว





แผนภาพ 3.2 การวิเคราะห์ปัญหา และกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ของกรณีศึกษา เด็กที่มีปัญหายาเสพติด

กรณีศึกษาที่ 3 เด็กหญิงเอ1 (นามสมมติ)

ปัญหานำเข้า กรณีล่วงละเมิดทางเพศ เด็กหญิงเอ1 (นามสมมติ) อายุ 15 ปี

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300 ประสานงาน มายังบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดอุดรธานีว่า มีลูกของเด็กหญิงคนหนึ่งอายุ 15 ปี โทรมาแจ้งในเรื่อง หลานสาวฝาแฝดของตนเอง โดยทั้งคู่ถูกเจ้าอาวาสวัดแห่งหนึ่ง กระทำล่วงละเมิดทางเพศ เด็กตั้งแต่เด็กอายุ 12 ปี จนปัจจุบันฝาแฝดผู้พี่ตั้งครรภ์และคลอดบุตร อายุ 10 วัน แล้ว ลูกของเด็ก มีความ กังวลว่าจะถูกกระทำซ้ำ จึงเห็นควรประสานบ้านพักเด็กและครอบครัวเนื่องจาก เด็กถูกล่วงละเมิดจนเกิดการตั้งครรภ์ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และเยียวยาตามสภาพปัญหา

ปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นกับ ผู้ใช้บริการ

สำหรับปัญหาอื่น ๆ ที่เป็นปัญหาซ้ำซ้อนของนางสาวเอ1 นั่นคือ ปัญหาคุณแม่วัยใส เนื่องจากมีการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังพบปัญหาความไม่เข้าใจกันภายในครอบครัว กรณีศึกษาอยู่ในครอบครัวข้ามรุ่น ครอบครัวมีรายได้ไม่เพียงพอ อีกทั้งยังพบว่ามีอาการกีดกันและไม่ยอมรับผู้ให้บริการกลับสู่ชุมชนเนื่องจาก ผู้กระทำผิดเป็นผู้ที่มีชื่อเสียง เป็นผู้ที่ชาวบ้านส่วนใหญ่นับถือ

ผลกระทบที่เกิดขึ้น

ผลกระทบก็คือ มีภาวะความกังวลในช่วงแรก ในเรื่องความปลอดภัยเกรงว่าจะถูกทำร้าย และกังวลว่าจะไม่มีใครเชื่อในเรื่องที่เกิดขึ้นเพราะพระเป็นพระที่คนในชุมชนและต่างจังหวัดค่อนข้างที่จะ เลื่อมใส ศรัทธา เคารพนับถือเป็นอย่างมาก แต่เมื่อเจ้าหน้าที่ได้แนะนำในส่วนของการให้การให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ แล้ว เด็กมีความผ่อนคลายไว้วางใจมากยิ่งขึ้น อีกประการหนึ่งคือบ้านพักอาศัยของเด็กอยู่บริเวณใกล้เคียงกับวัด ผู้ใช้บริการและครอบครัวรู้สึกไม่สบายใจที่จะยังอยู่ในละแวกพื้นที่ เดียวกัน เพราะหากบุคคลในชุมชนรู้เรื่องราวจะทำให้เด็กรู้สึกอับอายไม่กล้าเข้าสู่สังคม และความปลอดภัย ลูกของเด็ก จึงให้เด็กย้ายไปพักอาศัยที่บ้านอีกอำเภอหนึ่ง ซึ่งมีลุง ป้า และย่าช่วยกันดูแล

กระบวนการช่วยเหลือ

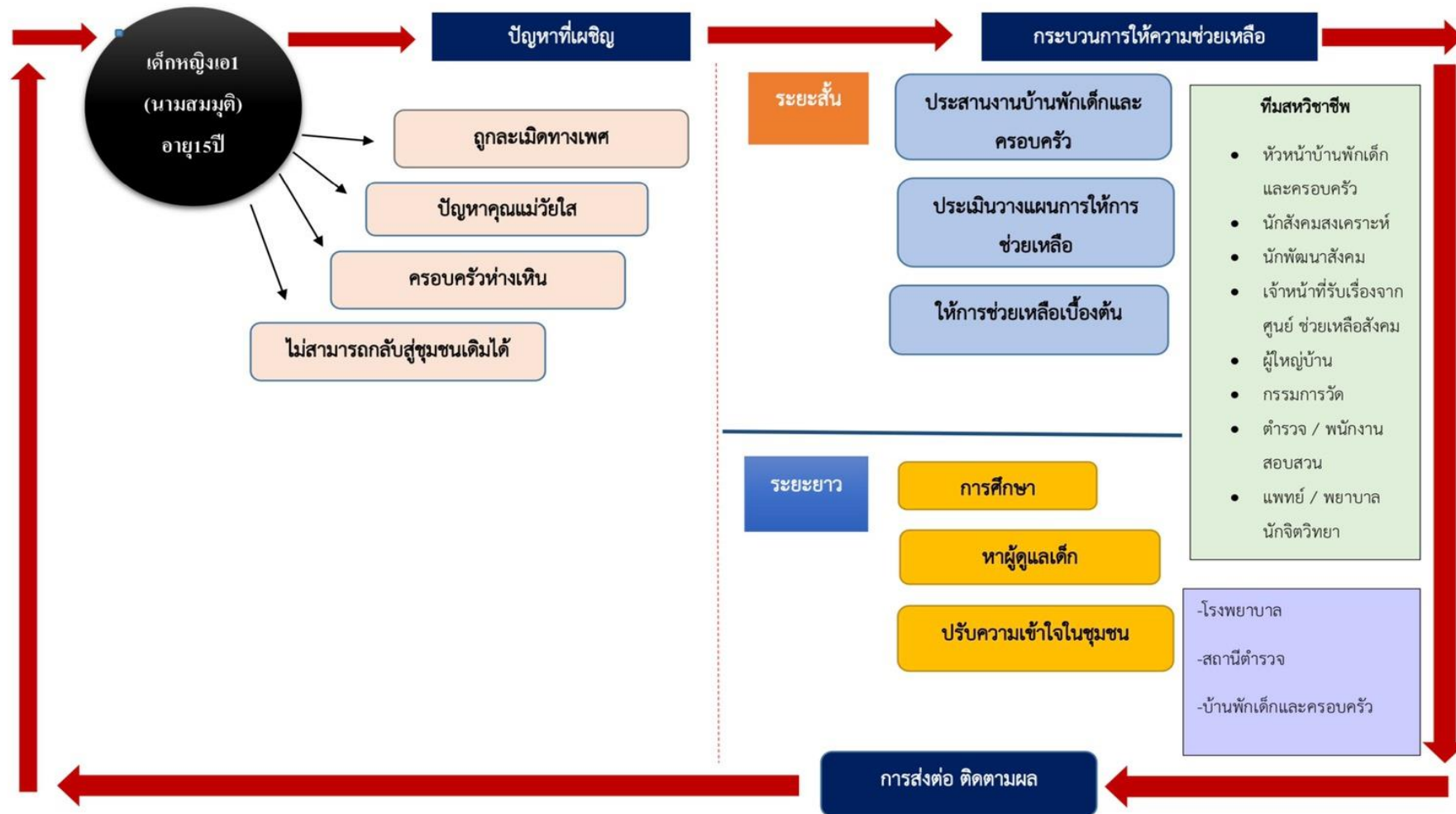
- ประสานมายังบ้านพักเด็กและครอบครัว
- ส่งนักสังคมสงเคราะห์ไป ให้การปรึกษา และอธิบายถึงภารกิจกระบวนการช่วยเหลือของบ้านพักเด็กและครอบครัว
- ประเมิน ภาย จิต สังคม วางแผนให้การช่วยเหลือ
- มีการประชุมทีมสหวิชาชีพ
- ทางบ้านพักเด็กและครอบครัว ลงพื้นที่เพื่อหาพื้นที่ใหม่สำหรับ case และบุตร
- หาผู้ดูแลเด็กเมื่อมารดาจะต้องไปศึกษาต่อ
- ติดตามผล

ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้ความช่วยเหลือ

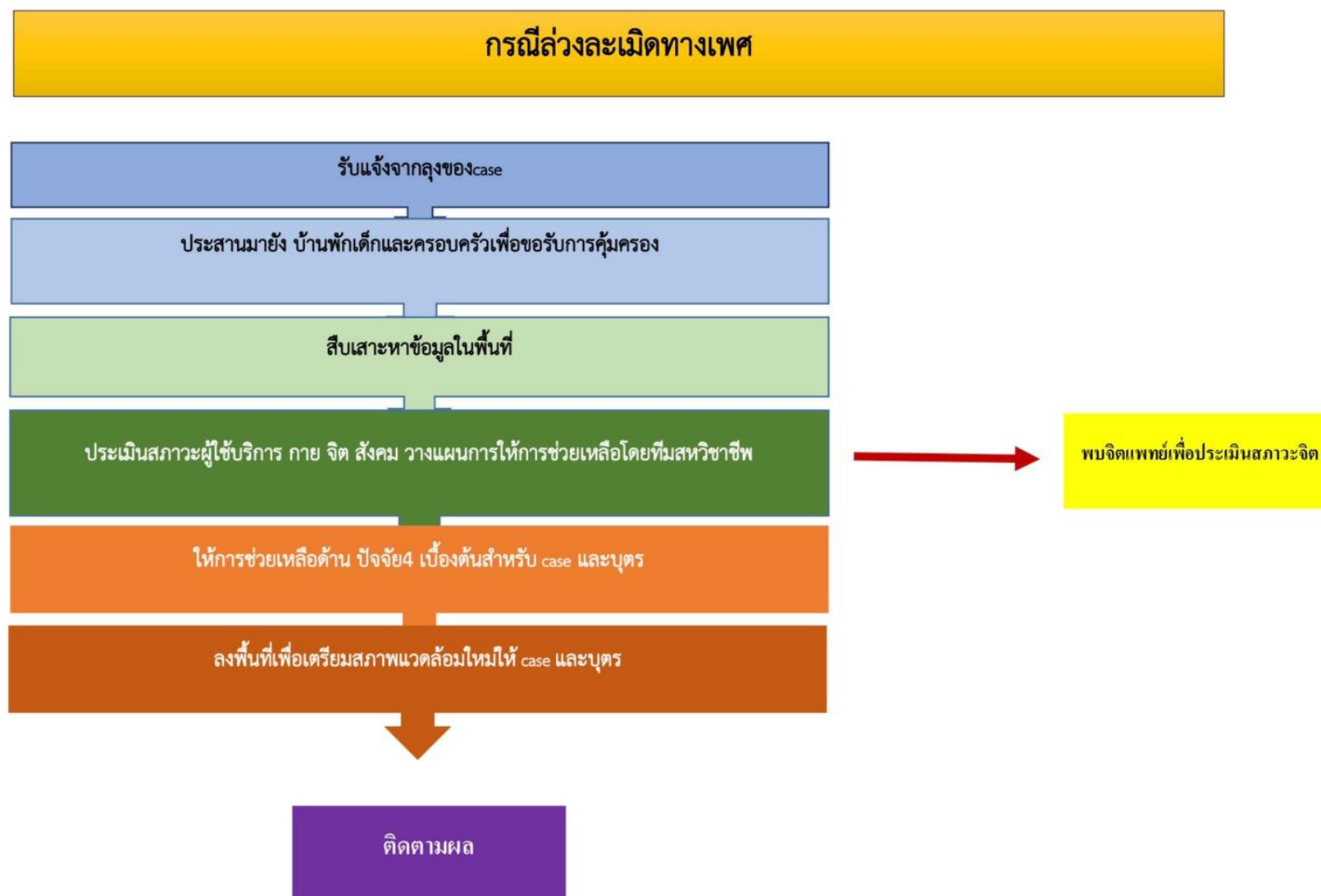
- หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัว
- นักสังคมสงเคราะห์
- นักพัฒนาสังคม
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องจากศูนย์ ช่วยเหลือสังคม
- ผู้ใหญ่บ้าน
- กรรมการวัด
- ตำรวจ / พนักงานสอบสวน
- แพทย์ / พยาบาล นักจิตวิทยา

ระยะเวลาการช่วยเหลือ ให้การดูแลคุ้มครองจนถึงการส่งต่อเป็นระยะเวลา 1 เดือน

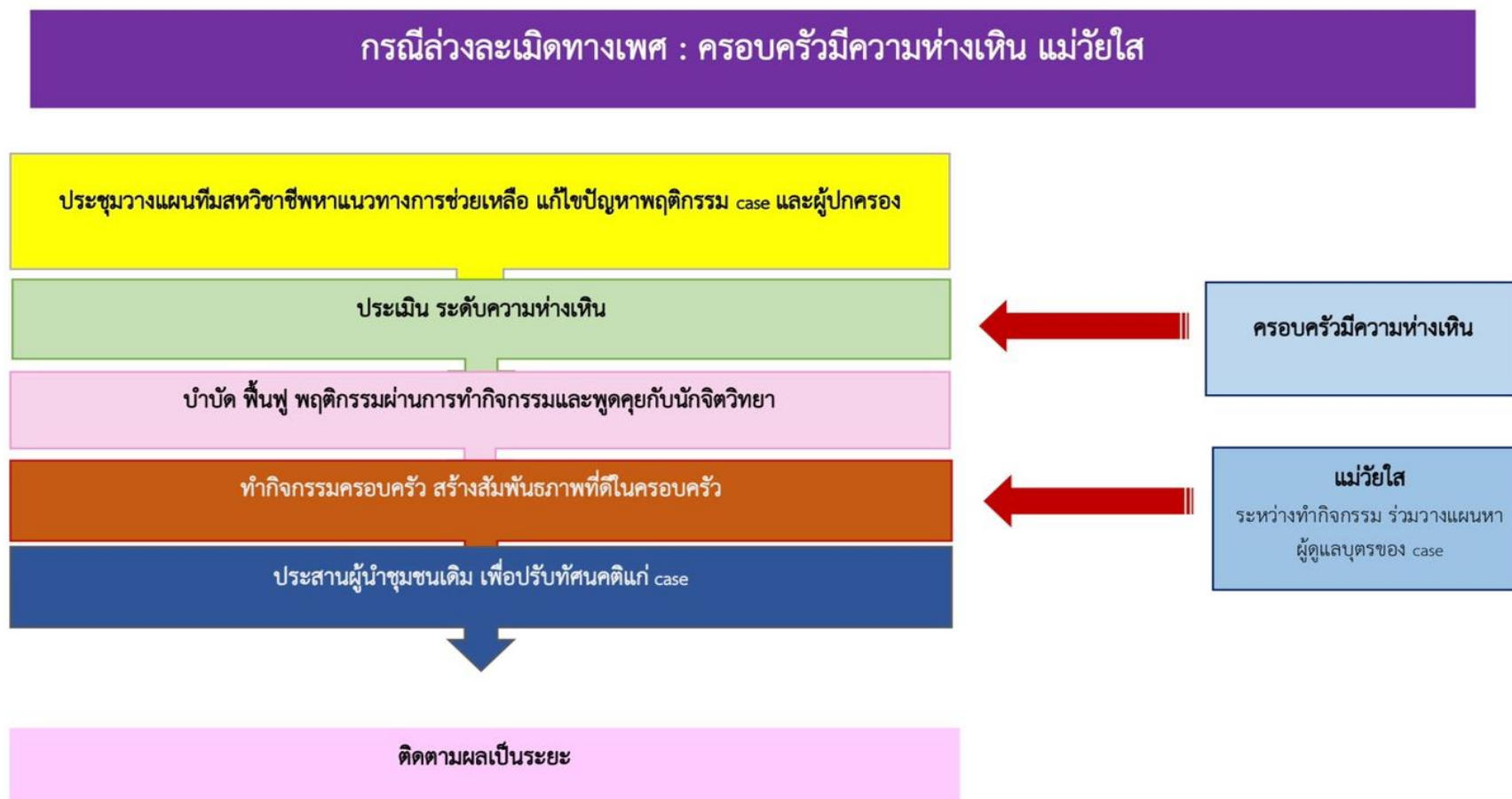
กรณีล้วงละเมิดทางเพศ เด็กหญิงเอ1 (นามสมมุติ) อายุ 15 ปี



แผนภาพ 3.3 การวิเคราะห์ปัญหา และกระบวนการให้ความช่วยเหลือของกรณีศึกษา เด็กถูกล่วงละเมิด



แผนภาพ 3.4 การวิเคราะห์ปัญหา และกระบวนการให้ความช่วยเหลือ ของกรณีศึกษา เด็กถูกล่วงละเมิดทางเพศ



แผนภาพ 3.5 การวิเคราะห์ปัญหา และกระบวนการให้ความช่วยเหลือของกรณีศึกษา เด็กถูกล่วงละเมิดทางเพศ: ครอบครัวห่วงเหิน และแม่วัยใส

บทที่ 4

การดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่มีปัญหาซับซ้อน: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ

4.1 บทนำ

ในบทนี้อธิบายถึงระบบการดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่มีปัญหาซับซ้อน กรณีประสบการณ์จากต่างประเทศ ที่ประกอบไปด้วยประเทศออสเตรเลีย ที่ได้มีการทบทวนการทำงานที่ต่างกันในบางรัฐด้วย ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศแคนาดา ประเทศสหรัฐอเมริกา ฮองกง และรวมไปถึง บทบาทของกองทุนระหว่างประเทศต่อการจัดการรายกรณีของประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้แบ่งเป็นการสังเคราะห์ระบบการดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในกรณีที่มีปัญหาซับซ้อน และกรณีตัวอย่างการจัดการรายกรณีของแต่ละประเทศออกจากกัน นอกจากนี้ยังได้ครอบคลุมการทบทวนวรรณกรรมในส่วนการจัดการและการบัญญัติข้อมูลที่ประกอบไปด้วยการบันทึกข้อมูล การเปรียบเทียบความถี่ของปัญหา และการจับคู่กรณีที่มีปัญหาเหมือนกัน เป็นต้น การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ประกอบไปด้วย ข้อมูลของลักษณะผู้รับบริการ ปัญหาของผู้รับบริการ การจัดบริการที่มอบให้ และกฎหมายที่รองรับ นอกจากนี้ยังได้มีการทบทวนวรรณกรรมเรื่องประสบการณ์การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายของประเทศสหรัฐอเมริกาที่ได้ดำเนินการมากกว่าหลาย 10 ปีที่ผ่านมาแล้ว

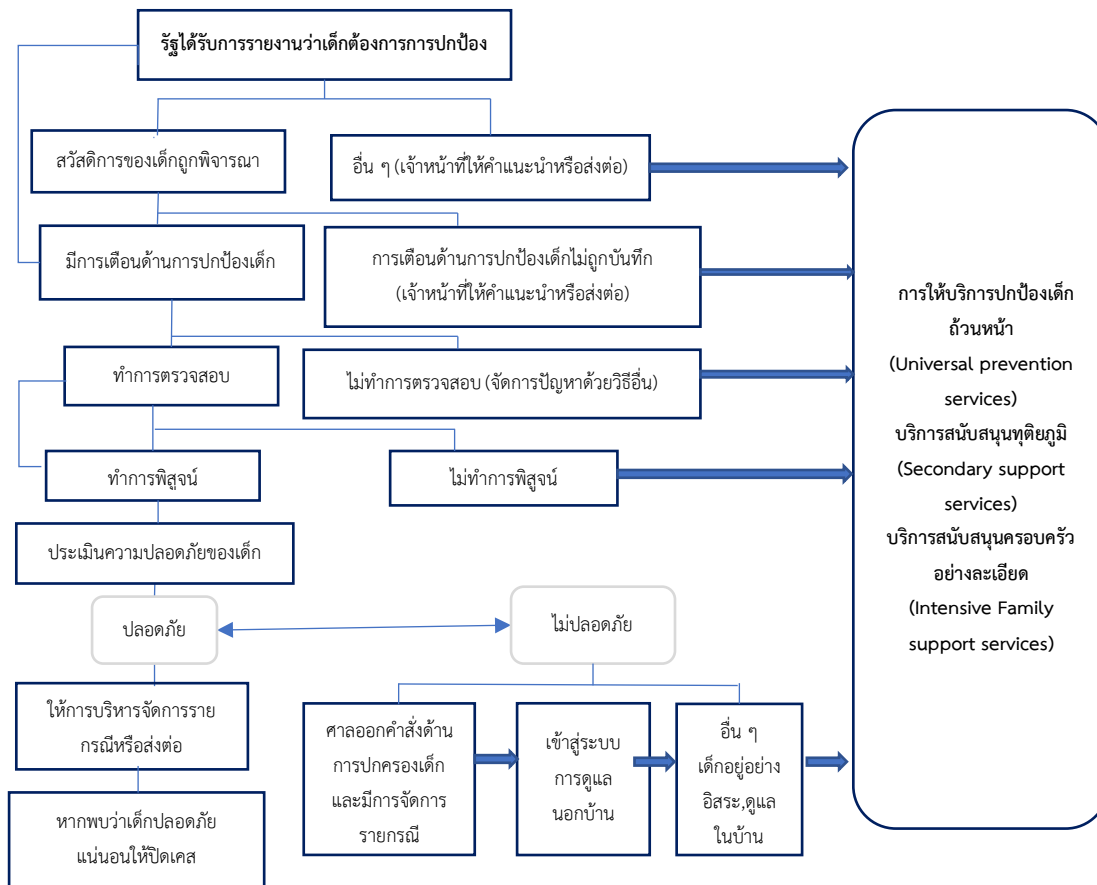
4.2 การดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในกรณีที่ปัญหามีความซับซ้อนในประเทศต่าง ๆ

4.2.1 ประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลีย ได้นิยามเด็กและเยาวชนที่เผชิญปัญหาซับซ้อนโดยรัฐต้องเข้าไปยื่นมือให้การช่วยเหลือ ดังนี้ *“Families with complex support needs are those experiencing multiple challenges related to children, parents or the whole family.”*

กล่าวคือ ครอบครัวที่ต้องการการสนับสนุนเนื่องจากมีความต้องการซับซ้อน คือ ครอบครัวที่เผชิญกับความท้าทายหลายอย่างที่มีความเกี่ยวข้องกับเด็ก ผู้ปกครอง หรือทั้งครอบครัว ซึ่งรวมถึงความยากจน ตกงาน เจ็บป่วย ติดสารเสพติด เผชิญกับความรุนแรงหรือความชอกช้ำทางจิต ผลการเรียนไม่ดี ขาดความรับผิดชอบ/หนีโรงเรียน ปัญหาพฤติกรรม แยกตัว และ/หรือมีการดูแลสมาชิกในครอบครัวที่มีความบกพร่อง หรือมีความต้องการการศึกษาพิเศษ การมีปัญหาดังกล่าวผนวกกันก่อให้เกิดความเครียดในครอบครัวเหล่านี้ได้

[44]



แผนภาพ 4.1 กระบวนการคุ้มครองเด็กในประเทศออสเตรเลีย^[45]

4.2.1.1 กระบวนการคุ้มครองเด็กในออสเตรเลีย^[45]

แม้ประเทศออสเตรเลียจะแบ่งระบบการบริหารออกเป็นรัฐ แต่กระบวนการคุ้มครองเด็กจะมีกระบวนการที่คล้ายกัน ดังแสดงในภาพ 4.1 เด็กที่ต้องการความช่วยเหลือสามารถติดต่อกับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการช่วยเหลือและคุ้มครองเด็กได้ในหลายหน่วยงาน การจัดทำรายงานเกี่ยวกับกรณีของเด็กที่ต้องการความช่วยเหลือถูกจัดทำโดยสมาชิกในชุมชน หรือผู้เชี่ยวชาญ เช่น ตำรวจ บุคลากรในโรงเรียน หรือบุคลากรสาธารณสุข เป็นต้น หรือตัวเด็กเอง หรือผู้ปกครอง หรือญาติของเด็ก กระบวนการคุ้มครองเด็กเป็นกระบวนการคัดกรองระดับและรูปแบบของความช่วยเหลือที่เด็กควรได้รับ แต่ละระดับที่เข้าสู่การพิจารณาในขั้นถัดไปเป็นการพิจารณาทางกฎหมายและทำเป็นรูปแบบรายงานอย่างเป็นทางการ

4.2.1.2 ประเด็นทางกฎหมาย: บุคคลที่สามารถเข้าถึงข้อมูลเด็ก^[46]

ในรัฐควีนส์แลนด์ มีระบบชื่อระบบบัตรสีฟ้าที่มอบให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาซ้ำซ้อน โดยจะระบุสิทธิ์และระดับในการเข้าถึงข้อมูลของเด็ก ทั้งยังมีระยะเวลาที่สามารถเข้าถึงข้อมูลของเด็กโดยหากมีความจำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลเด็กต่อเนื่อง บุคคลจะต้องเข้ารับการทดสอบเพื่อต่ออายุบัตรสีฟ้าของตนทุกปี ระบบบัตรสีฟ้า (The blue card system) ถูกนำมาใช้ในปี 2001 เพื่อให้ทราบปัญหาที่เป็นข้อกังวลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนเกี่ยวกับเด็กที่ถูกทำร้าย การสร้างระบบนี้หมายรวมให้เกิดการส่งเสริม



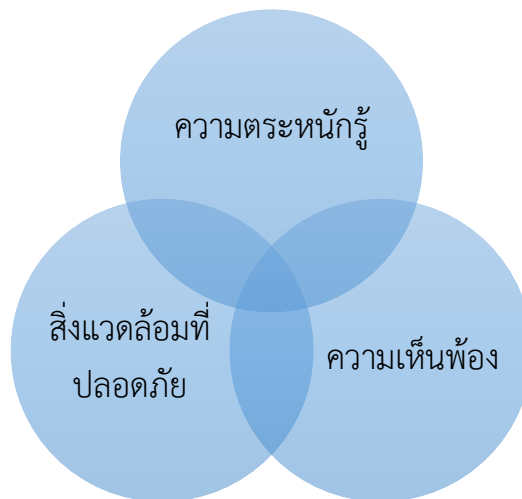
แผนภาพ 4.2 การจัดการข้อมูลของเด็กในระบบบัตรสีฟ้า

สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและสุขภาวะที่ดีสำหรับเด็ก ระบบบัตรฟ้าถูกทำให้เข้มแข็งขึ้นในวันที่ 31 พฤษภาคม 2006 เนื่องจากมีการคัดกรองผู้ดูแลอุปถัมภ์และผู้ดูแลที่เป็นญาติและผู้ใหญ่ในครัวเรือน อันเป็นเหตุให้รัฐทราบถึงสถิติที่เด็กถูกทำร้ายในระบบการคุ้มครองเด็กเอง ทำให้ผู้ดูแลที่มีประวัติทางอาชญากรรมถูกตัดออกจากระบบการคุ้มครองเด็กเพื่อความปลอดภัยของเด็กที่ได้รับการดูแลนอกบ้าน ระบบบัตรสีฟ้าเป็นระบบที่มีความครอบคลุมมากที่สุดระบบหนึ่งในออสเตรเลีย เป็นระบบที่มีข้อมูลการจัดการการคุ้มครองเด็กทั้งในอดีต ปัจจุบัน และความเป็นไปได้ในอนาคต ตามแผนภาพ 4.2

องค์ประกอบ 8 ประการของยุทธศาสตร์การจัดการความเสี่ยงของเด็กและเยาวชน

1. พันธกิจ
2. จรรยาบรรณ
3. ขั้นตอนการสรรหาการจัดการและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่
4. นโยบายในการระบุตัวตนและรายงานการเปิดเผยหรือการสงสัยถึงบุคคลอันตราย
5. การอุดหนุนโหวในการบริหารความเสี่ยง
6. นโยบายการปฏิบัติตามข้อบังคับระบบบัตรสีฟ้า
7. แผนการจัดการความเสี่ยงสำหรับกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูงและกิจกรรมพิเศษ
8. กลยุทธ์การสื่อสารและการสนับสนุน

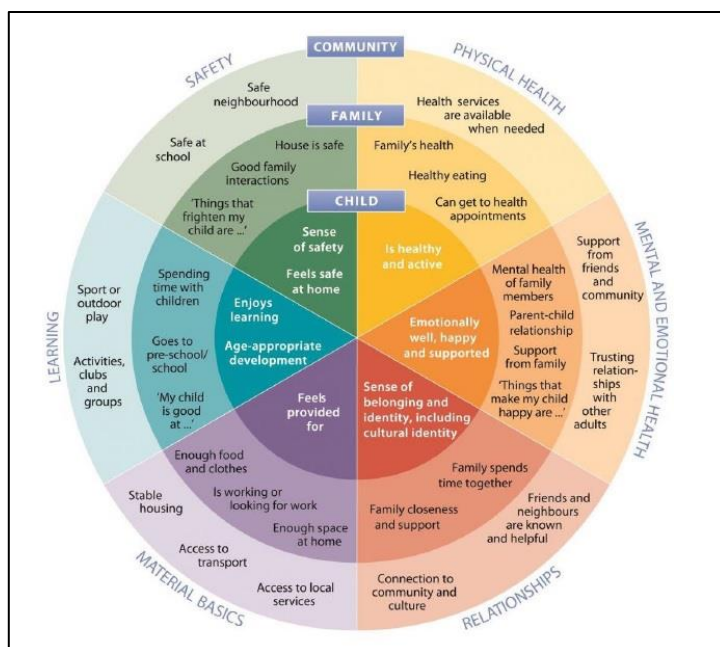
ตัวชี้วัดที่ได้จากระบบบัตรสีฟ้า ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ตามภาพ



แผนภาพ 4.3 ตัวชี้วัดระบบบัตรสีฟ้า

4.2.2 ประเทศนิวซีแลนด์

ประเทศนิวซีแลนด์ มีกระทรวงเพื่อเด็ก ในการดำเนินการดูแลปัญหาและสวัสดิการของเด็กที่พึงได้รับ โดยมีกรอบแนวคิดในประเด็นเด็ก ที่มีความต้องการซ้ำซ้อนคล้ายกับประเทศออสเตรเลีย^[47] ความต้องการที่ซ้ำซ้อนของเด็ก หมายถึง ความต้องการการช่วยเหลืออันหลากหลาย ทั้งในแง่ของความยุ่งยากที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขภาวะทางอารมณ์ ความสัมพันธ์ สุขภาวะทางวัตถุ การเรียนรู้และการพัฒนาการ และความปลอดภัย ดังที่ระบบการดูแลและคุ้มครองของประเทศออสเตรเลียได้จัดระเบียบความต้องการประเภทต่าง ๆ ดังแผนภาพ 4.4



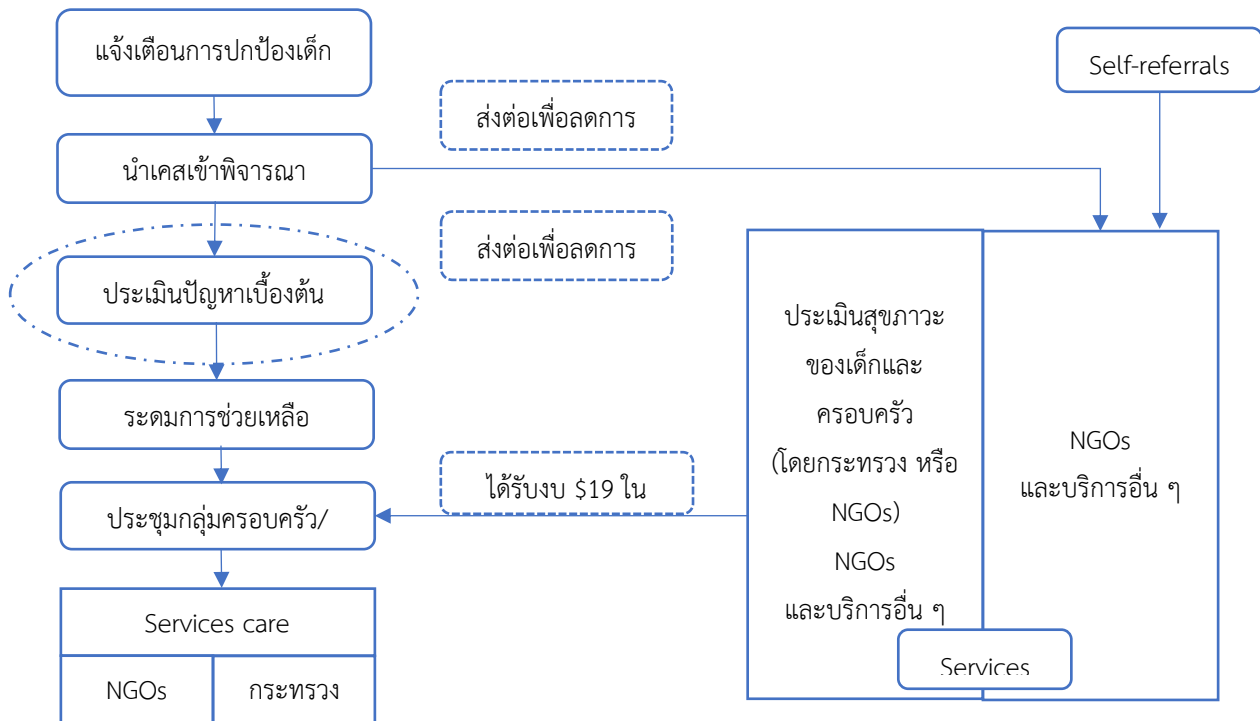
แผนภาพ 4.4 แนวคิดมิติการคุ้มครองเด็กในออสเตรเลียและนิวซีแลนด์^[47]

การให้บริการเด็กที่มีความต้องการที่ซับซ้อน มีบริการหลายมิติ ได้แก่ การบริการถ้วนหน้า (Universal services) การบริการการป้องกัน (Preventative services) การบริการทางสุขภาพจิต (Mental health services) การบริการเพื่อการมีส่วนร่วม (Joined-up services) และการบริการเพื่อบูรณาการผลทางพฤติกรรม (Wrap-around service)^[47]

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2547 กระทรวงการพัฒนาสังคมของประเทศนิวซีแลนด์ได้รายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาสังคมคณะรัฐมนตรี เสนอแนะการแก้ไขพระราชบัญญัติด้านงานสวัสดิการเด็กและเยาวชน ทำให้เกิดกระบวนการจัดสรรสวัสดิการแก่เด็กที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลือที่ครอบคลุมขึ้น โดยมีกรอบแนวคิดด้านการ “ประเมินปัญหาเบื้องต้น” เป็นการคัดกรองจัดสรรระดับสวัสดิการเด็ก ซึ่งกระทรวงเด็กจะเป็นผู้ดำเนินการสำหรับรายงานทั้งหมดที่ได้รับ^[48] วัตถุประสงค์ของการประเมินปัญหาเบื้องต้นเพื่อให้นักสังคมสงเคราะห์ของกระทรวงเด็กมีเกณฑ์การตัดสินใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับความเหมาะสมของสวัสดิการที่ควรมอบแก่เด็กและกระบวนการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในภาพ 4.5 นอกจากนี้ การประเมินปัญหาเบื้องต้นที่ ยังนำไปสู่แต่ละช่องทางแต่ละประเภทในการช่วยเหลือเด็ก อาทิ

- การประเมินเด็กและครอบครัว
- การสอบสวน
- การส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ (รวมไปถึงองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (NGOs)) หรือหน่วยให้บริการต่าง ๆ ของรัฐ
- การกระทำอื่นใดที่มีผลต่อวัตถุประสงค์ตาม พรบ.คุ้มครองเด็กของนิวซีแลนด์
- การตัดสินใจว่าไม่จำเป็นต้องดำเนินการเพิ่มเติมใด ๆ ตามความเหมาะสม

อย่างไรก็ตาม การประเมินปัญหาเบื้องต้นไม่ได้มุ่งเน้นการค้นหว่าเด็กถูกทำร้ายหรือถูกละเลยมาหรือไม่ แต่ผู้ประเมินจะยังคงเฝ้าระวังต่อสัญญาณแห่งการถูกทำร้ายหรือถูกละเลย ซึ่งตามพรบ.การคุ้มครองเด็กของเทศนิวยอร์ก มีการระบุว่าหากในกระบวนการใด มีเหตุการณ์ต้องสงสัยว่าเด็กจะถูกทำให้อยู่ในสถานการณ์อันตราย นักสังคมสงเคราะห์จะต้องส่งเคสกลับไปยังกระบวนการนำเคสเข้าพิจารณาเพื่อประเมินปัญหาเบื้องต้นเพิ่มเติม เพื่อการระดมการช่วยเหลือที่เหมาะสมอีกครั้ง [48]



แผนภาพ 4.5 กระบวนการช่วยเหลือคุ้มครองเด็กในประเทศนิวยอร์ก[48]

4.2.3 สหราชอาณาจักร

ในสหราชอาณาจักร ได้มีพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสกล่าวคือ มาตรา 17 พรบ. 1989 “หากพบเด็กที่จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือ องค์กรท้องถิ่นต้องทำหน้าที่ปกป้องและคุ้มครองเด็ก” และมาตรา 47 พรบ.เด็ก 1989 “เมื่อพบเด็กที่ต้องการความช่วยเหลือ องค์กรส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการปกป้องเด็กและสนับสนุนให้เด็กได้รับสิทธิประโยชน์ตามสวัสดิการที่พึงได้”

ตาม พรบ. เด็ก 1989 ของสหราชอาณาจักร^[49] ได้ให้ความสำคัญกับบทบาทของรัฐบาลท้องถิ่นต่อระบบคุ้มครองเด็ก ดังนั้น องค์กรส่วนท้องถิ่นจึงมีหน้าที่จัดหาสิทธิประโยชน์การดูแลทางสังคมให้แก่เด็กที่ต้องการความช่วยเหลือจากมาตราที่ 47 พรบ.เด็ก 1989 โดยมีการดำเนินการ 4 แนวทาง ดังนี้

1. จัดหา หรือมีหน่วยงานอื่นเข้าช่วยเหลือเด็กแล้ว
2. การตัดสินใจใด ๆ ให้ยึดถือข้อกำหนดมาตรา 17 พรบ.เด็กฯ
3. การตัดสินใจเพื่อทำตามกฎหมายมาตรา 47 พรบ. เด็กฯ

4. ดำรวจสืบสวนหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

ในแนวทางที่ 3 และแนวทางที่ 4 จะทำให้เด็กเข้าสู่ระบบผู้จัดการรายกรณี¹ (case manager) โดยนักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้นำการประเมินภายใต้มาตรา 47 โดยมีวิชาชีพอื่นเป็นผู้สนับสนุน โดยการประเมินจะต้องแล้วเสร็จภายใน 45 วันทำการนับแต่วันที่ยื่นคำร้องถึงส่งต่อกรณี โดยมีข้อพิจารณาที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. พิสูจน์พบว่าเด็กไม่มีข้อบกพร่องตามที่คาดไว้แต่แรก แต่ยังคงต้องได้รับการช่วยเหลืออยู่: ให้นักสังคมสงเคราะห์ทำงานร่วมกับครอบครัวและวิชาชีพอื่น ๆ ในการวางแผนให้แน่ใจว่าเด็กจะมีความปลอดภัยและได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมตามกรณี ให้ทำการบันทึกข้อมูลการวางแผนและร่วมลงมือทำตามแผนที่ตกลง

2. พิสูจน์พบว่าเด็กมีข้อบกพร่อง ความเสี่ยง หรืออันตรายตามที่คาดไว้: ผู้จัดการกรณี (Social worker manager) เข้าแทรกแซงเพื่อเข้าสู่กระบวนการประชุมเพื่อการคุ้มครองเด็กภายใน 15 วันทำการ ตามที่มาตรา 47 รับรอง และดำเนินการจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสมจนเด็กได้รับการคุ้มครองและปลอดภัย

3. พิสูจน์พบว่าเด็กมีข้อบกพร่องแต่อาจไม่เป็นอันตรายรุนแรงระดับที่คาดไว้: ให้หารือและบันทึกว่าเด็กต้องเข้าสู่กระบวนการคุ้มครองหรือไม่ หากต้องไม่จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการคุ้มครอง ให้นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้นำในการประเมินสวัสดิภาพของเด็กโดยให้นักสังคมสงเคราะห์ทำงานร่วมกับครอบครัวและวิชาชีพอื่น ๆ ในการวางแผนให้แน่ใจว่าเด็กจะมีความปลอดภัยในอนาคตนับแต่การประชุมสิ้นสุด และได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมตามกรณี ให้ทำการบันทึกข้อมูลการวางแผนและร่วมลงมือทำตามแผนที่ตกลง แต่หากพิจารณาแล้วเห็นว่ากรณีนี้พิจารณาจำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการคุ้มครอง ให้ปฏิบัติตามข้อพิจารณาที่ 2

4.3 การจัดกลุ่มข้อมูลเพื่อเป็นพื้นฐานการเบิกจ่ายสวัสดิการสังคมแก่เด็กและเยาวชน

4.3.1 การจัดกลุ่มและบันทึกข้อมูลด้านปัญหาสังคม

จาก บทความเรื่อง “The Classification and Recording of Social Problems” โดย Rosemary Fitzgerald ปี พ.ศ. 2521^[50]

เหตุใดจึงต้องมีการจัดเก็บข้อมูล

ปัญหาทั่วไปในการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการทางสังคมเป็นปัญหาที่ถูกรับรู้ในวงกว้างเป็นเวลานานมาแล้ว การจัดเก็บข้อมูลที่ไม่สามารถทำให้ข้อมูลนั้น ๆ มีความพร้อมในการนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้ที่อ่านข้อมูลมีความยากลำบากในการนำข้อมูลนั้น ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ปัญหาจากการจัดเก็บข้อมูลที่ไม่ดีพอ บางครั้งสามารถมองเห็นปัญหาจากการจัดเก็บนั้น ๆ ได้โดยง่าย อาทิ ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บจะสะท้อนถึงองค์ประกอบของการบันทึกและที่ในการจัดเก็บที่ซับซ้อนและไม่ชัดเจนยากต่อการส่งต่อหรือมีความคลุมเครือ

¹ ผู้จัดการรายกรณี คือ การบริการประสานงาน (อาจดำเนินการโดยนักสังคมสงเคราะห์) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยทำงานร่วมกับ/และติดตามหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้รับบริการจะได้รับการดูแลตามกระบวนการที่ถูกต้อง (Petersen L. The Difference Between a Social Worker and a Case Manager 2018 [updated 19 March 2018. Available from: <https://work.chron.com/difference-between-social-worker-case-manager-3394.html>)]

ในการบังคับใช้ ข้อมูลควรได้รับการจัดเก็บอย่างชัดเจนตามประเภท มีความถูกต้อง และสะท้อนต่อวัตถุประสงค์แห่งการนำไปใช้ การจัดเก็บข้อมูลที่ดีอาจไม่จำเป็นต้องมีเนื้อหาที่ลงรายละเอียดที่ยาวและมากมายจนเกินไป หรือการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้ไม่ควรสิ้นเกินไปจนไม่สมบูรณ์ การตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเหมาะสมได้มีเพิ่มขึ้นตามลำดับ เพื่อตอบสนองการจัดสรรสวัสดิการสังคม พัฒนาการของการจัดเก็บข้อมูลจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยพลวัตทางสังคมช่วยผลักดัน 3 ประการ ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมที่มากขึ้นระหว่างรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่น ต่อการบัญญัติบริการที่จะมอบให้แก่ชุมชนรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นควรมีส่วนร่วมกันในการออกแบบบันทึกข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการจัดบริการ เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลเป็นกระบวนการพื้นฐานที่ช่วยควบคุมและติดตามการใช้จ่าย ซึ่งสามารถสะท้อนข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากนโยบายที่มีนำมาใช้ การบันทึกข้อมูลย่อมนำไปสู่การแก้ปัญหาเชิงนโยบายและการตัดสินใจบนพื้นฐานของการจัดสรรทรัพยากรที่แท้จริงทั้งในส่วนกลางและท้องถิ่น การกระจายทรัพยากรอย่างเหมาะสมตามความเป็นจริง รวมไปถึงการเรียงลำดับความสำคัญ จะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่เพียงพอ ทั้งในการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการก้าวข้ามความท้าทายทางเศรษฐกิจและรายจ่ายของประเทศ

2. องค์กรผู้ให้บริการสวัสดิการต่าง ๆ มีความซับซ้อนเชิงโครงสร้างมากยิ่งขึ้น การมีบริการทางสังคม และการมีจำนวนผู้เกี่ยวข้องต่อระบบบริการจำนวนมาก ทำให้การบริหารจัดการมีความซับซ้อน ปัญหาด้านความเที่ยงในการจัดเก็บข้อมูลจึงเกิดขึ้นและเป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสวัสดิการสังคม และทำให้มีความเป็นไปได้ในการให้และรับบริการหรือการดูแลทางสังคมที่ไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากการผลัดเปลี่ยนบุคลากรและการเคลื่อนย้ายของประชากร การจัดเก็บข้อมูลจึงมีความจำเป็นสำหรับการสื่อสารให้ผู้รับและผู้ให้บริการมีความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อให้การสื่อสารสำหรับการจัดบริการระหว่างหน่วยงานให้บริการและหน่วยงานอื่น ๆ ไม่มีปัญหา การจัดเก็บข้อมูลอย่างสม่ำเสมอโดยอาจกำหนดความถี่ด้านช่วงเวลาของการจัดเก็บข้อมูลที่สมบูรณ์จึงมีความจำเป็น

3. การตระหนักของผู้ให้บริการในฐานะที่เป็นนักวิชาชีพ จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานด้านการบริการทางสังคมมีพื้นฐานองค์ความรู้ที่ถูกต้อง และทักษะที่เหมาะสม กิจกรรมการให้บริการจึงมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การตระหนักถึงประเด็นดังกล่าวจึงส่งผลต่อการจัดเก็บข้อมูลโดยตรง โดยการจัดเก็บข้อมูลอย่างเหมาะสมและเพียงพอจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำการจัดบริการแบบรายกรณีเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และหน่วยงาน

ข้อตกลงระดับชาติด้านการเก็บข้อมูลบันทึกข้อมูลเพื่อการบริการทางสังคม

1. จะต้องมีความมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูล: ควรมีการเห็นพ้องกันในรูปแบบ มิติ และตัวแปรที่จะจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างเหมาะสม
2. ต้องมีการทำความเข้าใจข้อมูลระดับท้องถิ่น

3. ต้องมีการปรับปรุงการบันทึกข้อมูลเพื่อให้สามารถนำไปสร้างกิจกรรมบริการได้อย่างเหมาะสมกับยุคสมัย

4. ต้องมีการจัดเก็บข้อมูลให้เล็งเห็นผลต่อการนำไปใช้ สร้างแผนการดำเนินการดูแลได้

5. เนื้อหาและรูปแบบของการจัดเก็บข้อมูลต้องขึ้นอยู่กับนโยบายปฏิบัติขององค์กรในปัจจุบัน

ในการจัดเก็บข้อมูล ควรมีการแยกมิติของข้อมูลเป็นมิติต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพื้นฐานแล้ว การจัดเก็บข้อมูล จะจัดเก็บใน 4 มิติ ได้แก่

1. ลักษณะของผู้รับบริการ
2. ปัญหาของผู้รับบริการ
3. การจัดการบริการที่มอบให้
4. กฎหมายที่รองรับ

ทั้งนี้ ข้อควรระวังในการจัดประเภทข้อมูลในขั้นตอนการออกแบบการจัดเก็บข้อมูล คือ การจัดปัญหาของผู้รับบริการโดยการนำข้อมูลของมิติอื่น ๆ มาจัดไว้ในมิติของปัญหา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความยุ่งยากอย่างมากในการจัดบริการและประเมินผลการให้บริการ ทั้งยังทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรผิด วัตถุประสงค์ข้อผิดพลาดที่มักจะพบในการแยกหรือจัดกลุ่มข้อมูล เช่น การบันทึกข้อมูลที่เป็นมิติด้านลักษณะของผู้รับบริการให้อยู่ภายใต้มิติปัญหาของผู้รับบริการ ซึ่งความยุ่งยากที่เกิดขึ้นคือ การจัดบริการจะไม่สามารถแก้ปัญหาทั้งในส่วนของผู้รับบริการและเชิงระบบได้ เนื่องจากลักษณะของผู้รับบริการไม่มีสิทธิประโยชน์หรือวิธีการใดที่สามารถแก้ไขได้ เช่น เพศ ลักษณะครอบครัว ความพิการ เหล่านี้เป็นข้อมูลที่อยู่ภายใต้มิติลักษณะของผู้รับบริการ รัฐหรือหน่วยงานใด ๆ ไม่สามารถจัดบริการเพื่อแก้ปัญหาลักษณะของผู้รับบริการได้ ในกรณีที่ผู้รับบริการมีความพิการ ข้อมูลที่เป็นมิติด้านปัญหา เช่น ไม่สามารถเดินทางได้ด้วยตนเอง หรือไม่สามารถเรียนรู้จากทักษะการอ่านได้ เป็นต้น หรือในกรณีที่ผู้รับบริการมีความยากจน ข้อมูลที่เป็นมิติด้านปัญหา เช่น ไม่มีเงินเพื่อการเดินทาง หรือไม่สามารถจัดหาอาหารเพื่อการดำรงชีวิตได้ เป็นต้น กล่าวคือการจัดกลุ่มข้อมูลในมิติปัญหาควรที่สะท้อนความต้องการของผู้รับบริการควรแสดงให้เห็นถึงปัญหาและในแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลควรช่วยให้ผู้เก็บข้อมูลทราบองค์ประกอบด้านทรัพยากรและกฎหมายที่รองรับ เพื่อให้สามารถตอบคำถามได้ว่าทำไมผู้ให้บริการจึงมีสิทธิในการใช้ทรัพยากรดังกล่าว

ข้อมูลในมิติปัญหาสังคม ควรสะท้อนปัจจัย 3 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยทางสังคม เช่น ที่อยู่อาศัย การเงิน(จำนวนที่เป็นปัญหา) ปัญหาภัยองค์กรทางการเมือง การปรับตัวทางวัฒนธรรม ความสามารถทางการศึกษาและการเข้าถึงการศึกษาที่เหมาะสมกับตนเอง การจัดการในบ้าน
2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลและสังคม: การมีความสัมพันธ์ที่ไม่มีคุณภาพ การขาดความสัมพันธ์
3. ปัจจัยทางสุขภาพ: สุขภาพกาย สุขภาพจิต ปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยเจริญพันธุ์

สำหรับการนิยามศัพท์ ถือเป็นขั้นตอนที่มีความจำเป็นต่อการวางแผนความช่วยเหลือที่เหมาะสม การนิยามศัพท์จำเป็นต้องผ่านความเห็นชอบที่สอดคล้องกันของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ควรมีการจัดให้ใช้ข้อตกลงในคำศัพท์อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากพลวัตทางสังคมอาจทำให้ความหมายของคำศัพท์เปลี่ยนไปจากเดิม การปรับแก้ความหมาย ยกเลิก เพิ่มเติม คำศัพท์ เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อสะท้อนความต้องการทางสังคมให้เป็นปัจจุบัน^[50]

4.3.2 การจัดการ และการบัญญัติข้อมูล

จาก บทความเรื่อง “Care Management and Information Provision: Towards a Reasoned Method of Assessing the Range and Extent of Problems and Needs in Child-Care Social Work” โดย Michael Sheppard และ Graham Crocker ปี พ.ศ. 2542^[51]

แม้ว่าการจัดการรายกรณีจะมีปัญหาและบริการที่จำเพาะ แต่เมื่อมีข้อมูลที่มากเพียงพอ จะสามารถนำมาจัดกลุ่มประเภทการจัดการเป็นแต่ละรูปแบบปัญหาและบริการได้ โดยจะพบปัจจัยบ่งบอกปัญหาที่ตามมา เพื่อการป้องกันและจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ถูกบันทึกจำเป็นต้องมีความเที่ยงและความตรง เพื่อให้หลักฐานทางข้อมูล การกระจายทรัพยากร และการจัดบริการ สามารถเสนอแนะเชิงนโยบายได้อย่างเหมาะสม

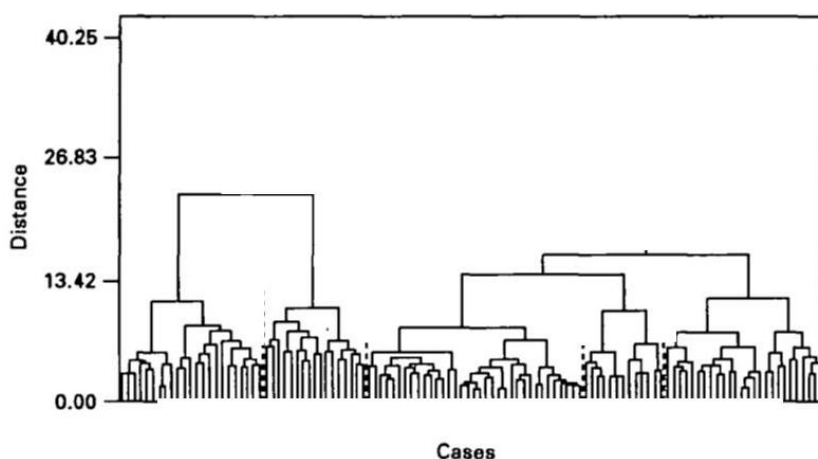
เมื่อได้ระบบการจัดกลุ่ม/จัดเก็บข้อมูล มีประสิทธิภาพ คือสามารถนำไปใช้ได้เป็นอย่างดีเพียงพอ ข้อมูลที่จัดเก็บจะสามารถสะท้อนความต้องการของผู้รับบริการ และการจัดกลุ่มบริการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้รูปแบบข้อมูลและข้อมูลที่ถูกจัดเก็บจะมีความสามารถในการตอบสนอง ทำนาย เพื่อการเตรียมทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งจากการวิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเด็กที่ต้องการความช่วยเหลือทางสังคมประกอบไปด้วยมิติปัญหา 6 ประการ ได้แก่ การเลี้ยงดู การทำผิดกฎ/หลักเลี้ยวหน้าที่ ปัญหาพัฒนาการเด็ก ปัจจัยทางสังคม ความสัมพันธ์ด้านจิตสังคม และสุขภาพ โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. บันทึกข้อมูล: บันทึกข้อมูลในมิติปัญหา
2. เปรียบเทียบความถี่ของปัญหา: โดยใน 6 มิติ ของปัญหา จะถูกแบ่งออกเป็นหัวข้อทั้งหมด 35 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหา
3. จับคู่กรณีที่มีความถี่ประเภทปัญหาเหมือนกัน
4. หลังจากทำการจับคู่: ให้จับคู่กับอีกกลุ่มกรณีที่มีความใกล้เคียงกันที่สุด ไปเรื่อย ๆ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการดังกล่าวจะได้แผนภูมิเดนโดแกรม ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.1 ซึ่งจะเห็นว่าการจับคู่กรณีปัญหาของเด็กจะทำให้เกิด 2 คลัสเตอร์ใหญ่ ซึ่งด้านซ้ายประกอบไปด้วย 40 กรณี และด้านขวาประกอบไปด้วย 74 กรณี ซึ่งสามารถนำมาแบ่งให้เป็นคลัสเตอร์ที่เล็กลงได้ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.2 ซึ่งจะได้คลัสเตอร์เล็ก 5 คลัสเตอร์และอาจให้เป็นชื่อ A-E ในเบื้องต้น

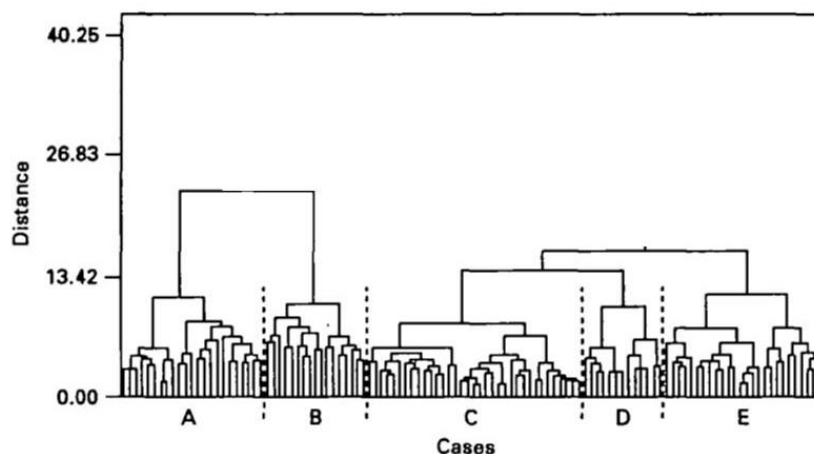
จากแผนภูมิ 4.2 จะพบว่า คลัสเตอร์ B มีความถี่ด้านความรุนแรงทางเพศ/ความรุนแรงต่อมารดาสูงเป็นปัจจัยที่พบโดยทั่วไปในกลุ่มนี้ โดยเป็นลักษณะที่ความถี่ที่แตกต่างจากคลัสเตอร์อื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าปัจจัยดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้หากพบปัญหาการเลี้ยงดูและมีความถี่ด้านปัญหาอื่น ๆ เกิดขึ้นหลายปัจจัย ในส่วนของคลัสเตอร์ D ไม่พบปัญหาด้านอาชญากรรมในเด็ก มีเพียงปัญหาทางปัญญาที่เกิดขึ้นในกลุ่มนี้ ซึ่งนักสังคมอาจไม่เฝ้าระวังปัญหาอาชญากรรมเพื่อรองรับกลุ่มนี้มากเท่ากับกลุ่มอื่น ๆ^[51]

ภาพเดนโดแกรม



แผนภูมิ 4.1 เดนโดแกรมการจับคู่กรณีปัญหาเด็กที่มีความต้องการทางสังคม

ภาพเดนโดแกรม



แผนภูมิ 4.2 เดนโดแกรมการจับคู่กรณีปัญหาเด็กที่มีความต้องการทางสังคมแบ่งออกเป็น 5 คลัสเตอร์

4.3.3 ข้อพิจารณาเพื่อการออกแบบการจ่าย

จากบทความเรื่อง “Federal Fiscal Reform in Child Welfare Services” โดย Fred W. Eulczyn ปี พ.ศ. 2543^[52]

ในประเทศสหรัฐอเมริกาใช้การจ่ายแบบการจ่ายตามผลงานเป็นกลไกการเบิกจ่ายสำหรับการให้บริการทางสังคมแต่เด็กและเยาวชนที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐ โดยรัฐที่ใช้วิธีการเบิกจ่าย

ดังกล่าว เช่น คันซัน โอไฮโอ ออลินอยส์ ซึ่งรัฐอื่น ๆ ในสหรัฐอเมริกา มีแนวโน้มในการจะหันมาใช้รูปแบบการเบิกจ่ายแบบการจ่ายตามผลงานได้มีจำนวนมากขึ้น

สหรัฐอเมริกา มีแนวโน้มจะไม่ใช้และกำลังยกเลิกกลไกการเบิกจ่ายแบบการจ่ายตามรายการ และไม่ใช้การจ่ายแบบการเหมาจ่ายรายหัว ซึ่งการเบิกจ่ายดังกล่าวเป็นการเบิกจ่ายแบบล่วงหน้าและจัดสรรงบประมาณได้ในจำนวนคงที่ โดยแต่ละรัฐจะได้รับเงินงบประมาณจากรัฐบาลกลางซึ่งในแต่ละรัฐมักพบปัญหาจากการเบิกจ่ายว่ามีกฎเกณฑ์จำเพาะและสามารถใช้ในการเบิกจ่ายได้ไม่ยืดหยุ่น ไม่กว้างขวาง ไม่เพียงพอต่อการบริการ

สาเหตุของการหลีกเลี่ยงการเบิกจ่ายแบบล่วงหน้า หรือตามจำนวนเงินที่กำหนดไว้ ในระบบสวัสดิการเพื่อเด็กและเยาวชน เนื่องจากการจ่ายล่วงหน้ามักเป็นการจ่ายแบบการเหมาจ่ายรายหัว การเบิกจ่ายเพื่อสวัสดิการเด็กอาจเกิดข้อจำกัด นอกจากนี้การจ่ายเพื่อสวัสดิการทางสังคมของเด็กไม่เหมือนการจ่ายทางการแพทย์ เนื่องจากไม่สามารถวัดประสิทธิผลทางคลินิกต่อปัญหาที่เหมือนกันได้ การให้บริการทางสังคมแก่เด็กจำเป็นต้องหาวิธีการแก้ไขที่ได้ผลสำหรับเด็กแต่ละคนซึ่งใช้ทรัพยากรไม่เหมือนกันทั้งหมด และการเบิกจ่ายล่วงหน้าจำเป็นต้องมีข้อมูลประกอบการเบิกจ่ายเพื่อให้ทราบว่า จะใช้ทรัพยากรอะไรในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งอาจไม่สามารถคาดเดาได้อย่างถูกต้องและในบางพื้นที่ก็ไม่มีข้อมูลสนับสนุนเพียงพอ การเบิกจ่ายล่วงหน้าตามอัตราที่มีความถูกต้องแม่นยำทำได้ยากมาก สำหรับการจ่ายแบบการจ่ายตามรายการ เป็นระบบที่มอบค่าบริการให้แก่ผู้ให้บริการ เป็นฟังก์ชันของพารามิเตอร์ 2 อย่าง ได้แก่ ต้นทุนต่อหน่วย และจำนวนหน่วย แต่ในทางปฏิบัติการให้บริการทางสังคมแก่เด็กมักจะประกอบไปด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ ขนาด/จำนวน ระยะเวลา และต้นทุนต่อหน่วย ซึ่งตัวแปรขนาด/จำนวน ระยะเวลา มักมีการแปรผันไปตามการให้และรับบริการซึ่งการจะทราบว่าเงินจำนวนเท่าใดที่ควรจะได้รับบริการจะเป็นการทราบภายหลัง ซึ่งแม้ว่าการจ่ายตามรายการจะเป็นกลไกการเบิกจ่ายที่สร้างการเสริมแรงผู้ให้บริการมากกว่าการเบิกจ่ายด้วยวิธีอื่น ๆ แต่อาจทำให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพการบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะต่อการเบิกจ่ายเพื่อการสวัสดิการทางสังคมแก่เด็กและเยาวชนโดยให้รัฐบาลกลางมีหน้าที่ในการจ่ายแบบล่วงหน้าแก่หน่วยบริการและรัฐบาลท้องถิ่นมีหน้าที่จ่ายแบบย้อนหลังโดยมีปัจจัยด้านคุณภาพการบริการเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาประกอบการเบิกจ่าย^[52]

4.3.4 การจัดการรายกรณี (Case Management)

4.3.4.1 แนวคิดเรื่องการจัดการรายกรณี

หลักการ

การจัดการรายกรณี (Case Management) หมายถึง การรวมกระบวนการร่วมที่ทำการประเมินวางแผน ปฏิบัติ ประสานงาน ติดตาม และประเมินผลทางเลือกและบริการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มีความต้องการด้านต่าง ๆ โดยใช้การสื่อสารและทรัพยากรที่มีอยู่ในการสนับสนุนผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและคุ้มค่า^[53] นอกจากนี้ ยังมีกรให้ความหมายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการรายกรณีอีกว่า หมายถึง

แบบแผนการดำเนินงานที่ครอบคลุมงานด้านการบริการบุคคลต่าง ๆ อาทิ งานสุขภาพจิต งานผู้สูงอายุ งานสวัสดิการเด็ก สุขภาพและความบกพร่องทางพัฒนาการ การจัดการรายกรณีถูกมองว่าเป็นวิธีการเพื่อการบริการที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น มีความต่อเนื่องมากขึ้น แก่ผู้รับบริการ^[54] การจัดการรายกรณีสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในองค์กรเดี่ยวและองค์กรขยาย หรือเกิดขึ้นภายใต้โปรแกรมการบริการที่มีการบริการจากหลายภาคส่วนมาประกอบกัน^[53] ทั้งนี้ การจัดการรายกรณีจำเป็นต้องมีแผนการบริการเพื่อให้สามารถบริหารจัดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างครบถ้วนและไม่ซ้ำซ้อน

แผนจัดการรายกรณี (Case Management Plan) หมายถึง การกำหนดเวลาและกิจกรรมการบริการแก่ผู้รับบริการรวมถึงกำหนดผลที่คาดว่าจะได้รับในแผนจัดการรายกรณี ซึ่งการบริการเป็นผลจากภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แผนจัดการรายกรณีเป็นการวางแผนล่วงหน้าโดยทีมสหวิชาชีพหรือจากภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการ การบริหาร การช่วยเหลือ การประสานงาน และการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ในปัจจุบัน กระบวนการช่วยเหลือบุคคลถูกพัฒนาขึ้นในทุกภาคส่วนเนื่องจากแนวคิดการคุ้มครองทางสังคมขั้นพื้นฐาน (Social Protection Floor: SPF) ซึ่งเป็นสิทธิเบื้องต้นที่ประชาชนทุกคนในประเทศหนึ่ง ๆ ได้รับการพัฒนามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง^[53] ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติ หน่วยงานที่แตกต่างกันย่อมมีขอบเขตในการช่วยเหลือบุคคลตามขอบเขตหน้าที่ การจัดการรายกรณีจึงเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ช่วยตัดขอบเขตข้อจำกัดระหว่างบริการแก่บุคคลในภาคส่วนต่าง ๆ ให้สามารถมีการประสานเชื่อมโยงได้มากขึ้น ทั้งในภาคส่วนของงานสุขภาพจิต ผู้สูงอายุ เด็ก สุขภาพ และสังคมเพื่อให้บุคคลได้รับบริการหรือสิทธิประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์แห่งการช่วยเหลือหรือการรับบริการ การจัดการรายกรณีถูกจัดให้เป็นวิธีการดูแลผู้รับบริการที่มีบทบาทความสำคัญในการดูแลผู้รับบริการในระยะยาวอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการจัดการรายกรณียังคงต้องการนิยามการปฏิบัติการและมโนทัศน์ที่ชัดเจน รูปแบบการทำงานของจัดการรายกรณีมีขอบเขตกว้าง ๆ ใน 3 ระดับ ได้แก่ การให้บริการและ/หรือคำแนะนำ การตระหนักในระบบที่เกี่ยวข้องเพื่อการจัดสรรทรัพยากร และการเชื่อมประสานการทำงานหรือการสนับสนุนเครือข่ายการให้บริการ

ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลในสาขาใดสาขาหนึ่ง อาจเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลทางสุขภาพ หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลทางสังคม ที่ได้รับการฝึกอบรมให้มีการรับผิดชอบด้านการประสานงานการดูแลผู้รับบริการตามความต้องการที่ผู้รับบริการจำเป็นต้องได้รับ และได้รับการฝึกอบรมในงานอื่น ๆ อาทิ การให้ความรู้ผู้รับบริการ/ครอบครัว การประเมิน การประชุมเพื่อการบริหารจัดการรายกรณี การสนับสนุนบริการ การตรวจสอบและการจัดการดูแลและผลลัพธ์การดูแล^[54]

การมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการหรือการให้บริการ (Client/Service Partner)

ผู้รับบริการ (Client) คือบุคคลหรือครอบครัวที่รับบริการการจัดการรายกรณี อาจเรียกว่า คนไข้ หรือลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ หรือผู้พักอาศัย หรือผู้รับสิทธิประโยชน์ หรือสมาชิก โดยส่วนใหญ่แล้ว ก่อนการให้บริการ ผู้รับบริการจะต้องลงนามในแบบฟอร์มการรับบริการการจัดการรายกรณีเพื่อให้ผู้รับบริการ

ทราบขอบเขตหรือรายละเอียดในการจัดการรายกรณีของตน รวมไปถึงทราบสิทธิของตนในการเข้ารับและปฏิเสธบริการ การจัดการรายกรณีมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการเพื่อผลลัพธ์ต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้รับบริการและผู้จัดการรายกรณีจะต้องมีข้อตกลงร่วมกันหรือเห็นพ้องกันในการมุ่งหวังถึงเป้าหมายดังกล่าว การจัดการรายกรณีมุ่งเน้นที่ตัวผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการที่มีความจำเพาะต่อตัวบุคคล (รายกรณี) ซึ่งมาจากแนวคิดที่ว่าผู้รับบริการ (บุคคล) มีความแตกต่างแยกจากบุคคลอื่น ๆ และมีมุมมองต่อชีวิตของตน ประสบการณ์ รวมถึงเงื่อนไขอื่น ๆ ที่แตกต่างจากบุคคลอื่น การจัดการรายกรณีจึงมุ่งเน้นที่ตัวผู้รับบริการเพื่อให้ผู้จัดการรายกรณีสามารถวางแผนการช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดด้านการจัดการรายกรณี

ผู้จัดการรายกรณีทั่วโลกมีการปรับการปฏิบัติงานด้านการจัดการรายกรณีอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การบริการสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่เปลี่ยนไปตามพลวัตรเพื่อให้การจัดการรายกรณีเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามสภาพความเป็นจริง ทิศทางแนวคิดของการจัดการรายกรณีจากอดีตสู่การเปลี่ยนผ่านในปัจจุบันจากระบบการดูแลสู่การดูแลอย่างเป็นระบบ (Care system → System of Care) โดยมีลักษณะการเปลี่ยนผ่านมาสู่การดูแลอย่างเป็นระบบใน 15 ประเด็น^[54] ดังนี้

1. การบริการแยกส่วน สู่ การประสานงานเพื่อการให้บริการ
(Fragmented Services → Coordinated Service Delivery)
2. รูปแบบบริการ/แหล่งงบประมาณแบบแยกส่วน สู่ ทีมสหวิชาชีพ/รวมทรัพยากร
(Categorical Programs/Funding → Multidisciplinary Team/Blended Resources)
3. การบริการที่มีอยู่อย่างจำกัด สู่ การบริการครบวงจร
(Limited Service Availability → Comprehensive Services)
4. แนวคิดการมุ่งเน้นที่ปัญหา สู่ การมุ่งเน้นที่การบริการที่ตอบสนองได้ที่มีอยู่
(Crisis-Oriented Approach → Focus on Available Care Responsive Services)
5. การนำคนออกจากบ้าน สู่ การให้คนอยู่บ้านมากเท่าที่จะเป็นไปได้
(People Out-of-Home → People Within Home as Long as Possible)
6. การดูแลผู้รับบริการ สู่ การดูแลภายในชุมชน
(Client Care → Community-Based Care)
7. การสร้างการพึ่งพา สู่ การให้บุคคลสามารถช่วยเหลือตนเองได้และมีส่วนร่วม
(Creation of “Dependency” → Creation of “Self-Help” And Active Participation)
8. การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการเท่านั้น สู่ การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการและการสนับสนุน
(Client-Only Focus → Client and Supports as Focus)

9. การประเมินความต้องการและความขาดแคลน สู่ เน้นการประเมินจุดแข็ง
(Needs/Deficits Assessment → Strengths-Based Assessments)
10. ครอบครัวถูกมองว่าเป็นปัญหา สู่ การมองครอบครัวเป็นส่วนร่วมและการบริการบำบัด
(Families as “Problems” → Families As “Partners” and Therapeutic Services)
11. การมองข้ามวัฒนธรรม สู่ การมองศักยภาพของวัฒนธรรม
(Cultural Blindness → Cultural Competence)
12. ความเป็นมืออาชีพสูง สู่ การประสานกันของความเป็นทางการ ความเป็นไม่ทางการ และการสนับสนุนโดยธรรมชาติ
(Highly Professionalized → Formal, Informal, and Natural Support Coordination)
13. ผู้รับบริการต้องเหมาะสมกับการบริการ สู่ แนวคิดความเป็นบุคคลเพื่อให้สามารถเข้าถึงสิทธิการในการบริการ
(Client Must “Fit” With Services → Individualized Approach for Eligible Services)
14. ความรับผิดชอบที่มุ่งเน้นข้อมูลนำเข้า สู่ ความรับผิดชอบที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และผลที่ได้
(Input-Focused Accountability → Outcome/Results-Oriented Accountability)
15. ผู้รับบริการที่มีปัญหา สู่ ผู้รับบริการที่เป็นส่วนร่วมต่อการแก้ไขปัญหา
(Clients with Problems → Clients as Partners in Solving Problems)

แม้ว่าการจัดการรายกรณีจะมีความเฉพาะขึ้นอยู่กับบริบทของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ แต่การจัดการรายกรณีก็มีลักษณะรูปแบบที่สามารถจัดกลุ่มโดยกว้างได้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. การจัดการรายกรณีแบบมาตรฐาน (เพื่อการประสานงานและการบริการ)
2. การจัดการรายกรณีแบบเน้นการฟื้นฟูในชุมชน และ
3. การดูแลแบบครบวงจรอย่างเข้มข้น ลักษณะที่แตกต่างกันดังกล่าวถูกจัดกลุ่มไว้เพื่อให้การจัดการรายกรณีสามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมอย่างคร่าว ๆ^[55]

เมื่อพิจารณาการจัดการรายกรณีจากระดับของระดับของมุมมอง เพื่อให้มองเห็นภาพการทำงานที่ประสานสอดคล้องกัน คือ มีทั้งรูปแบบการปฏิบัติงานในระดับบุคคล การจัดทำแผนกระบวนการในระบบ และการปฏิบัติการระดับชุมชนประสานกัน ดังนั้นจึงสามารถแยกกระดับการบริการจัดการรายกรณีโดยพิจารณาจากมุมมองในการปฏิบัติงานทั้งในระดับจุลภาค ระดับกลาง และระดับมหภาค จึงทำให้ขอบเขตงานของผู้จัดการรายกรณีมีความเกี่ยวข้องกับทั้ง 3 ระดับเช่นกัน ดังนี้

1. ขอบเขตงานของผู้จัดการรายกรณีในระดับจุลภาค เป็นขอบเขตงานที่ผู้จัดการรายกรณีทำงานในระดับบุคคล หรืออาจเรียกว่า Case worker ผู้จัดการรายกรณีจึงจำเป็นต้องมีความรู้และตระหนักถึง

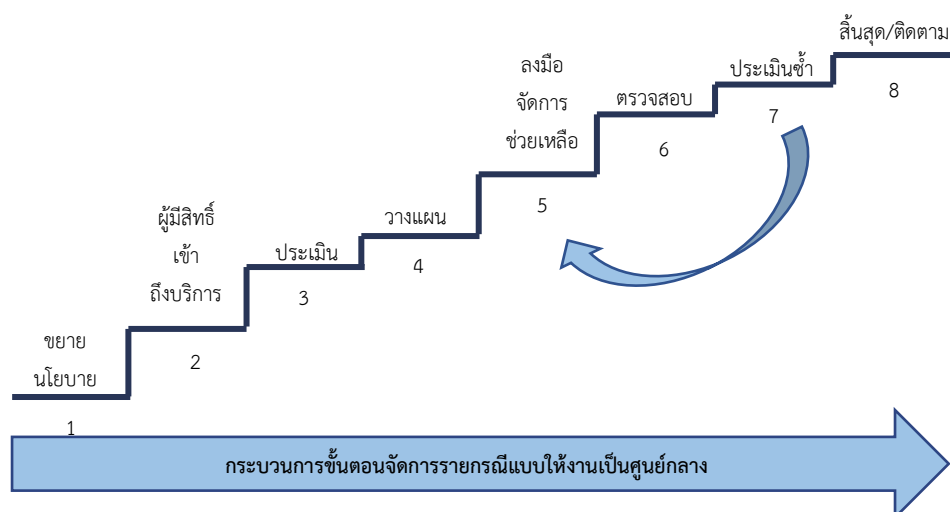
องค์ประกอบควมามีคุณภาพชีวิตที่ดีในระดับบุคคลตามแนวคิด Biopsychosocial determinant/status เพื่อความเข้าใจอย่างครอบคลุม รวมไปถึงความสามารถในการประเมินสถานการณ์/สภาวะของบุคคลและสิ่งแวดล้อม

2. ขอบเขตงานของผู้จัดการรายกรณีในระดับกลาง เป็นขอบเขตงานที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานและบริหารจัดการ รวมไปถึงการพัฒนากลไกการบริการจากความรู้ใหม่ การประสานงานทั้งภาคส่วนสุขภาพ การศึกษา กฎหมาย การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้เกิดเครือข่ายการให้บริการและทรัพยากรด้านต่าง ๆ และสามารถแทรกแซงสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3. ขอบเขตงานของผู้จัดการรายกรณีในระดับมหภาค เป็นขอบเขตงานที่ผู้จัดการรายกรณีเป็นเสมือนตัวแทนสะท้อนความต้องการของประชากรที่มีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ/มาตรการต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นกลไกที่ช่วยสร้างความเข้มแข็งในเครือข่ายต่าง ๆ ระดับประเทศ

โดยทั่วไปการจัดการรายกรณีเป็นลักษณะงานที่มักเป็นการปฏิบัติงานในชุมชนและอาศัยการทำงานเป็นกลุ่มสหวิชาชีพเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่องและครบวงจร ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการรายกรณีจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจในลักษณะความจำเพาะและลักษณะร่วมของพื้นที่ปฏิบัติงานของตนและภายในกลุ่ม อาทิ ลักษณะภูมิประเทศ คุณลักษณะของทีมสหวิชาชีพที่เข้าร่วมการปฏิบัติงาน รูปแบบการดำรงชีวิตของประชากรในพื้นที่ชุมชน ทรัพยากรทางกายภาพ ทรัพยากรด้านนามธรรม รวมไปถึงเข้าใจความเป็นพลวัต (Dynamic) ของสถานการณ์ เป็นต้น ^[56]

ระบบและกระบวนการจัดการรายกรณี



แผนภาพ 4.6 โมเดลของ Reid แสดงกระบวนการขั้นตอนจัดการรายกรณีแบบให้งานเป็นศูนย์กลาง
ที่มา: Holosko [54], Garvin, Reid ^[57]

William J. Reid และคณะได้พัฒนาโมเดลเพื่อกระบวนการขั้นตอนจัดการรายกรณีแบบให้งานเป็นศูนย์กลางเพื่อการจัดการรายกรณีในขอบข่ายงานด้านสังคมสงเคราะห์ตั้งแต่ปี 1975 และโมเดลดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลกและยังถูกนำมาประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน^[54, 57, 58] ดังแสดงในภาพที่ 4.6 ซึ่งเป็นโมเดลขั้นตอนการจัดการรายกรณีโดยแบ่งขั้นตอนออกเป็น 8 กระบวนการ ซึ่งโมเดลดังกล่าวไม่ใช่โมเดลเส้นตรงตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด ดังจะเห็นได้จากในขั้นตอนที่ 5 ไปถึงขั้นตอนที่ 7 การประเมินซ้ำเกิดขึ้นได้เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณี หากบริบทต่าง ๆ ของผู้รับบริการและ/หรือระบบมีการเปลี่ยนแปลงซึ่งส่งผลให้การดูแลเกิดการเปลี่ยนแปลงตามมาเพื่อตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างเหมาะสมที่สุด

ในทางปฏิบัติ กระบวนการจัดการรายกรณีโดยเฉพาะในเด็กและเยาวชนที่เผชิญปัญหาซับซ้อนและ/หรือซับซ้อน อาจถูกแบ่งแยกแตกต่างไปจากโมเดลของ Reid โดยอาจมีการยุบรวม หรือแบ่งแยกกระบวนการอื่น ๆ ให้มีความกระชับยิ่งขึ้นเพื่อให้ง่ายต่อการทำงานของผู้จัดการรายกรณี ดังเช่นตัวอย่างในรัฐนิวเซาท์เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย ภาครัฐได้มีการแนะนำขั้นตอนกระบวนการเพื่อการจัดการรายกรณีโดยแบ่งขั้นตอนออกเป็น 5 กระบวนการ^[59] ได้แก่

1. การประเมิน เป็นกระบวนการที่มีความเป็นพลวัตร ซึ่งเป็นกระบวนการที่ผู้จัดการรายกรณีสามารถเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อระบุการให้บริการสนับสนุนที่เหมาะสม การประเมินควรเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้จัดการรายกรณีสามารถตัดสินใจในด้านความเสี่ยง จุดแข็ง และความต้องการของเด็กและ/หรือเยาวชนและครอบครัว ผลจากกระบวนการประเมินควรสามารถบอกพัฒนาการของการวางแผนรายกรณีได้ โดยผลจากการประเมินควรทำให้ผู้จัดการรายกรณีทราบถึง ข้อมูลสถานการณ์ของเด็กและครอบครัว การแบ่งปันข้อมูลกับหน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อความปลอดภัย คุณภาพชีวิต และสวัสดิภาพของเด็กหรือเยาวชนโดยคำนึงถึงชั้นความลับและหน่วยที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ การประเมินจะต้องสามารถระบุถึงหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อการช่วยเหลือ และการประเมินจะต้องทำให้ผู้จัดการรายกรณีทราบถึงจุดแข็งของเด็กและครอบครัวในการมีส่วนร่วมช่วยให้การช่วยเหลือเกิดขึ้นได้อย่างดีที่สุด

2. การวางแผนรายกรณี การวางแผนเป็นกระบวนการสำคัญต่อการจัดการรายกรณีและช่วยให้เกิดแนวทางการช่วยเหลือเด็กและครอบครัวอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนเป็นการคำนึงถึงกระบวนการช่วยเหลือและบริการที่เกี่ยวข้องที่สามารถช่วยให้เด็กและครอบครัวแก้ปัญหาของตนได้ โดยการวางแผนจำเป็นต้องรวบรวมผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้ามาอยู่ในการวางแผนรายกรณี เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการทางกายภาพ อารมณ์ การศึกษา สังคม และวัฒนธรรมของเด็ก/เยาวชนและครอบครัว ในกระบวนการวางแผนควรมีการจัดทำเอกสารซึ่งระบุถึงเป้าหมายของแผนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนรายกรณี เป้าหมายและรายการปฏิบัติงานควรคำนึงถึงบริบทความเป็นจริงและสามารถบรรลุเป้าประสงค์ได้จริง นอกจากนี้เอกสารดังกล่าวควรระบุถึงช่วงเวลาเริ่มและสิ้นสุดการปฏิบัติ รายการปฏิบัติ บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมไปถึงบทบาทในแต่ละแผน และข้อมูลสนับสนุน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่มีศัพท์เฉพาะทางวิชาชีพมากเกินไป นอกจากนี้ผู้จัดการรายกรณีควรจัดทำชุดเอกสารตามจำนวนหน่วยและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

อย่างเพียงพอเพื่อให้ได้รับเอกสารการวางแผนรายกรณีอย่างครบถ้วน โดยอาจแยกหัวข้อประเด็นในการวางแผนรายกรณี ดังนี้

- วัน เวลา สถานที่ ในการประชุม และผู้เข้าร่วมประชุมที่เกี่ยวข้อง
- จุดแข็งของเด็ก/เยาวชน และครอบครัว และการสนับสนุน
- เป้าหมาย รายการปฏิบัติงาน และระยะเวลา ที่ได้รับการเห็นพ้อง
- บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ความก้าวหน้าของเป้าหมาย
- การเปลี่ยนแปลงเป้าหมาย รายการปฏิบัติงาน และระยะเวลา
- วันที่ตรวจสอบ
- การติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องภายในและภายนอก

3. การลงมือปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการที่นำเอาแผนการจัดการรายกรณีมาสู่การกระทำและให้บริการรายกรณี การลงมือปฏิบัติงานอาจเป็นในรูปแบบของการให้บริการโดยตรงหรือการส่งต่อเพื่อให้เด็กเข้ารับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนมีความจำเป็นต้องเข้าใจบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนในการลงมือปฏิบัติงาน ในกรณีที่เป็นเด็ก/เยาวชนที่มีความต้องการซ้ำซ้อน/ซับซ้อน การลงมือปฏิบัติงานอาจต้องอาศัยการร่วมมือกันในหลายภาคส่วนจากผู้จัดการรายกรณีซึ่งเป็นตัวแทนในการจัดหาบริการที่เหมาะสมต่อความต้องการ ซึ่งการประสานงานควรมีความชัดเจนและครอบคลุม มีการใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นควรมีการบันทึกเพื่อให้เกิดกระบวนการที่นำมาซึ่งความเห็นพ้องของเด็ก ครอบครัว หน่วยงานในการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในกรณีที่มีข้อกังวลใด ๆ เกิดขึ้น ควรได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและร่วมกันแก้ปัญหา

4. การตรวจสอบ เป็นกระบวนการสะท้อนความก้าวหน้าจากกระบวนการลงมือปฏิบัติงานเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและการดำเนินการอย่างต่อเนื่องที่ดี การจัดการรายกรณีที่ประสบผลสำเร็จต้องอาศัยความต่อเนื่องของการตรวจสอบเพื่อให้สามารถมั่นใจได้ว่าการวางแผนรายกรณีจะได้รับการพัฒนาอย่างปลอดภัย เกิดสวัสดิภาพที่ดี และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ของเด็กและเยาวชน นอกจากนี้การได้รับผลสะท้อนจากเด็ก/เยาวชน ครอบครัว และเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อกระบวนการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจในประเด็นต่อไปนี้ได้ว่า

- บริการต่าง ๆ ถูกเสนอและมอบให้เหมาะสมตามการวางแผนรายกรณี
- ความต้องการได้รับการเปลี่ยนแปลง
- อุปสรรคต่อการลงมือปฏิบัติมีจำนวนมากและได้รับการพิจารณา
- การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในทางที่จำเป็น
- การมีส่วนร่วมของครอบครัวมีอยู่อย่างต่อเนื่อง

5. การส่งต่อและปิดในแต่ละรายการ

- การส่งต่อในแต่ละรายการนั้นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการจัดการรายการ หากเกิดกรณีดังกล่าวขึ้น กระบวนการดังต่อไปนี้จะทำให้การส่งต่อราบรื่นที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- ก่อนการส่งต่อในแต่ละรายการ ควรมีการจัดประชุมกับองค์กรที่จะรับในแต่ละรายการต่อไป
- การบันทึกในแต่ละรายการควรมีการปรับปรุงข้อมูลในทันสถานการณ์อยู่เสมอเพื่อให้การส่งต่อในแต่ละรายการทันต่อข้อมูล
- เด็ก/เยาวชนและครอบครัวควรมีส่วนร่วมซึ่งนับเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจหลักในการจัดการรายการ
- การติดตามในแต่ละรายการควรเกิดขึ้นเพื่อให้ทราบผลกระทบของการส่งต่อในแต่ละรายการ
- การปิดบริการจัดการรายการ การตัดสินใจเพื่อการปิดบริการจัดการรายการควรเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่ต้องจัดไว้ในการวางแผนการจัดการรายการ ซึ่งต้องเป็นองค์ประกอบที่ต้องพิจารณาอย่างระมัดระวัง โดยมีประเด็นที่เป็นแนวทางโดยคร่าวได้ดังนี้
- ตรวจสอบการให้และได้รับบริการและให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- ร่วมพิจารณารายการร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ที่ปรึกษา และองค์กรร่วม
- พูดคุยกับเด็ก/เยาวชนและครอบครัวในการตัดสินใจเพื่อให้มั่นใจว่าเกิดความเข้าใจที่ตรงกันกับสิ่งที่เกิดขึ้นหลังปิดในแต่ละรายการ
- ตรวจสอบนโยบายขององค์กรและกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการทุกอย่างเรียบร้อย ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลการบันทึก

รายงานความก้าวหน้า และประเด็นต่าง ๆ ได้รับการตอบสนอง

การวิจัย (Research)^[60]

การวิจัยเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการจัดการรายการ เนื่องจากองค์ความรู้ด้านการจัดการรายการจะช่วยให้การจัดการรายการในทางปฏิบัติสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยการจัดการรายการเป็นองค์ความรู้ที่อาศัยประสบการณ์จากการปฏิบัติจริงในพื้นที่โดยมีรูปแบบของระบบ ทรัพยากร ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการที่มีลักษณะความต้องการที่หลากหลาย ดังนั้นการวิจัยด้านการจัดการรายการจึงควรมีการศึกษาอย่างสม่ำเสมอควบคู่กับบริบทต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา ที่ผ่านมาจากงานวิจัย

ดังกล่าวได้สังเคราะห์องค์ความรู้ด้านการจัดการรายกรณีที่มีประสิทธิภาพโดยแบ่งเป็นประสิทธิภาพเชิงโครงสร้างและประสิทธิภาพเชิงการบริการ ดังนี้

1. ผลจากการวิจัยสู่องค์ความรู้ด้านประสิทธิภาพด้านการจัดการรายกรณีเชิงโครงสร้าง

- โครงสร้างทีม เพื่อการวางแผนรายกรณี แก้ปัญหา แบ่งปันองค์ความรู้ด้านทรัพยากรเพื่อสนับสนุนสมาชิกในทีม
- หัวหน้าทีม ควรเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ ได้รับการฝึกอบรมอย่างมืออาชีพในด้านที่ต้องให้บริการ เช่น งานสังคมสงเคราะห์ งานสุขภาพจิต เป็นต้น
- ผู้จัดการรายกรณีสามารถเป็นบุคคลเทียบเท่ามืออาชีพ (Paraprofessional) อาท บุคคลที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่ต้องสามารถเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ได้
- ภาระงานด้านจำนวนกรณี สามารถยืดหยุ่นได้ตามระดับความรุนแรงของกรณีผู้รับบริการ สภาพภูมิประเทศ แต่ไม่ควรเกิน 20:1 โดยเฉลี่ยแล้วภาระงานด้านจำนวนกรณีควรอยู่ที่ประมาณ 12:1 ถึง 15:1
- ความพยายามของผู้ให้บริการควรมุ่งเน้นการเอื้อประโยชน์ให้เกิดความต่อเนื่องระหว่างผู้รับบริการและผู้จัดการรายกรณี
- ความสัมพันธ์ ผู้จัดการรายกรณีและผู้รับบริการควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน
- หน่วยสนับสนุน ทั้งในช่วงก่อนการให้บริการ ระหว่างบริการ และทางเทคนิค ควรมีพร้อมให้ผู้จัดการรายกรณีสามารถขอความช่วยเหลือดังกล่าวได้ตลอดเวลา
- ช่วงเวลาการจัดการรายกรณี การปิดบริการจัดการรายกรณีและการต่ออายุในแต่ละรายกรณีควรมีความยืดหยุ่นโดยคำนึงถึงความเหมาะสม

2. ผลจากการวิจัยสู่องค์ความรู้ด้านประสิทธิภาพด้านการจัดการรายกรณีเชิงการบริการ

- การติดต่อกับงานด้านการจัดการรายกรณี ควรมีสถานที่เฉพาะเป็นฐานที่ตั้ง
- ความถี่ในการติดต่อกับงานด้านการจัดการรายกรณี มีความหลากหลายในจำนวนครั้งแต่โดยเฉลี่ยแล้วควรประมาณ 6 ครั้ง ต่อเดือน
- ผู้จัดการรายกรณีควรมีทักษะในการช่วยเหลือที่เพียงพอเท่าที่จะเป็นไปได้ อาทิ การอธิบายความคิดรวบยอดมโนทัศน์ด้านการช่วยเหลือ การจัดหาแหล่งทรัพยากร ทักษะฝึกอบรมต่าง ๆ การให้คำแนะนำ
- การส่งต่อบริการไปยังผู้จัดการรายกรณีอีกระบบเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการสับสนและขาดความต่อเนื่องในการรับบริการ
- การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่แล้วในชุมชนเป็นสิ่งที่ควรสนับสนุน

- ผู้จัดการรายกรณีควรเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ และควรมีอำนาจในการจัดการรายกรณีแม้ในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องส่งต่อชั่วคราว
- ผู้รับบริการ(ที่มีสติสัมปชัญญะครบถ้วน) ควรมีอำนาจเทียบเท่าหรือมากกว่าผู้จัดการรายกรณีในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของตน

4.3.4.2 บทเรียนจากต่างประเทศ

ก. กระบวนการทำงานด้านการจัดการรายกรณีในบริบทประเทศออสเตรเลีย

การจัดการรายกรณีได้รับการยกย่องในประเทศออสเตรเลียว่าเป็นระบบที่ช่วยให้เกิดบริการที่ครบวงจร และยังมีมอบแนวการทำงานเพื่อตอบสนองปัญหาและตรวจสอบความก้าวหน้าได้ ดังนั้นการจัดการรายกรณีจึงสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเจ้าหน้าที่จากมากกว่า 1 หน่วยงานต้องมาทำงานร่วมกัน ^[61] การจัดการรายกรณีของประเทศออสเตรเลียโดยทั่วไปใช้รูปแบบเดียวกับระบบการคุ้มครองเด็กที่ได้เสนอไว้ภาพ 4.1

ประเทศออสเตรเลียมียุทธศาสตร์การคุ้มครองเด็กตามระดับความรุนแรงของปัญหาซึ่งจะผ่านการคัดกรองตามกระบวนการเพื่อให้สามารถช่วยเหลือเด็ก/เยาวชนได้ตามความเหมาะสม โดยแบ่งระดับการให้ความช่วยเหลือออกเป็น 3 ระดับตามความรุนแรง ได้แก่ การบริการปกป้องเด็กฉวยหน้า บริการสนับสนุนทุติยภูมิ และบริการสนับสนุนครอบครัวอย่างละเอียด

สำหรับการบริการปกป้องเด็กฉวยหน้าและบริการสนับสนุนทุติยภูมิ เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือเด็ก/เยาวชนที่มีรูปแบบขั้นตอนที่ชัดเจนตามแนวทางที่ได้ระบุไว้ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องออกแบบการช่วยเหลือพิเศษเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่รัฐได้มีข้อปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการ

ในกรณีของการบริการสนับสนุนครอบครัวอย่างละเอียด เป็นลักษณะการให้บริการที่ต้องอาศัยกระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเด็กได้อย่างเหมาะสมตามบริบทที่เด็กเผชิญได้มากที่สุด

หน่วยคุ้มครองเด็กมีอำนาจในการมอบบริการแก่เด็กด้วยโอกาสในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การจัดการรายกรณี การส่งต่อและสนับสนุนบริการ การพิสูจน์กรณีเด็กอาจถูกรังแก/ทอดทิ้ง หน่วยรับคำสั่งจากศาลในการคุ้มครองเด็กและให้เด็กเข้าสู่กระบวนการดูแลนอกบ้าน

จากภาพ 4.1 บริการสนับสนุนครอบครัวอย่างละเอียดเป็นขอบเขตของกระบวนการจัดการรายกรณี โดยครอบครัวจะได้รับบริการต่าง ๆ อาทิ การให้คำแนะนำ การศึกษา และการสนับสนุน จากหน่วยคุ้มครองเด็กและผู้จัดการรายกรณี บริการต่าง ๆ ที่มีถูกจัดขึ้นเพื่อป้องกันการแยกจากระหว่างเด็กและครอบครัวและให้เด็กสามารถกลับสู่การดูแลของครอบครัวอย่างมีความสุขทั้งทางกายและทางใจตามสถานการณ์ที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ หากประเมินความปลอดภัยของเด็กแล้วเจ้าหน้าที่มีข้อกังวลว่าเด็กอาจเกิดความไม่ปลอดภัยนักสังคมสงเคราะห์จะทำงานเป็นผู้จัดการรายกรณีเพื่อตรวจสอบรายการการกระทำผิดต่อ

เด็กโดยข้อมูลอาจได้จากการสัมภาษณ์ การตรวจประวัติ และการเยี่ยมบ้าน หากเข้าสู่กระบวนการที่ศาลออกคำสั่งด้านการปกป้องเด็ก หน้าที่ความรับผิดชอบต่อเด็กซึ่งเดิมเป็นของผู้ปกครองจะถูกให้ตกไปอยู่ที่หน่วยคุ้มครองเด็กตามกฎหมาย หากผู้จัดการรายกรณีเห็นว่าเด็กควรเข้าสู่ระบบการดูแลนอกบ้านหรืออื่น ๆ ผู้จัดการรายกรณีจะเป็นผู้จัดหา ประสานงาน และหาข้อตกลงใจที่เด็กมีความเห็นพ้องมากที่สุด^[45, 62]

หลักการงานด้านการจัดการรายกรณีที่ดีในบริบทประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลียตั้งข้อพิจารณาเกี่ยวกับการจัดการรายกรณีที่เกี่ยวข้องกับเด็ก/เยาวชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดที่อ้างอิงจากหลักการดังต่อไปนี้^[63]

1. สิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จำเป็นต้องตระหนักเกี่ยวกับการทำงานเพื่อเด็กและเยาวชนในประเทศออสเตรเลียได้แก่ ความปลอดภัย สวัสดิการ และสุขภาวะ อย่างไรก็ตาม ลักษณะการบริการต่อผู้ปกครองหรือผู้ดูแลก็นับเป็นปัจจัยคุ้มครองสำคัญแก่เด็กและเยาวชนเช่นเดียวกัน
2. ควรมีการตระหนักว่าผลลัพธ์ทางบวกมักจะเกิดขึ้นกับการจัดการรายกรณีที่สนับสนุนให้เด็ก/เยาวชนและครอบครัวมีส่วนร่วม เพื่อเป็นการเสริมความแน่ใจว่าการมีส่วนร่วมนั้น ๆ จะมีความหมายเหมาะสมกับวัยและวัฒนธรรม
3. การที่เด็ก/เยาวชนและครอบครัวสามารถระบุความต้องการของตนได้ถือเป็นหลักการสำคัญ และการจัดการรายกรณีจำเป็นต้องสนับสนุนในหลักการนี้
4. การจัดการรายกรณีต้องการการออกแบบและลงมือปฏิบัติอย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรม เนื่องจากในบริบทประเทศออสเตรเลียจำเป็นต้องคำนึงถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภาษาของชาวอะบอริจิน ผู้จัดการรายกรณีจำเป็นต้องเข้าถึงความเข้าใจของครอบครัว ชุมชน และองค์กร รวมไปถึงการคำนึงถึงประเด็นด้านการเข้าถึงบริการและความเสมอภาค
5. การทำงานโดยอาศัยความร่วมมือและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจได้ว่าความต้องการจะได้รับการระบุหรือค้นพบและตอบสนองในหนทางที่มีประสิทธิภาพ และควรหลีกเลี่ยงการให้ผู้รับบริการต้อง “เล่าซ้ำ” เรื่องราวของตน หรือมีความคิดด้านลบเกี่ยวกับตนเองจากระบบบริการต่าง ๆ ที่ตนจะได้รับ หรือต้องได้รับการประเมินจำนวนมากเกินไป การประสานงานควรลดช่องว่างดังกล่าว หลีกเลี่ยงการบริการซ้ำซ้อน และสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
6. เป้าหมายและกลยุทธ์ต่าง ๆ ควรได้รับการบันทึกและตรวจสอบเพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้า และการจัดดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินการขั้นต่อ ๆ ไปจะมีความเหมาะสม

ระบบการจัดการรายกรณีในประเทศออสเตรเลียอาจมีความแตกต่างกัน เนื่องจากประเทศออสเตรเลียมีรูปแบบการปกครองแบบหลายรัฐ ดังนั้นแต่ละรัฐมีกฎหมายที่บัญญัติขึ้นในแต่ละรัฐจึงมีความแตกต่างกัน ส่งผลให้ระเบียบปฏิบัติอาจมีความแตกต่างกันซึ่งในกรณีของระบบการจัดการรายกรณีที่แตกต่างกัน อาทิ ในกรณีของผู้ปกครองหน่วยที่สาม (Third-party parental) จะไม่ปรากฏในคำสั่งศาลยกเว้นรัฐ

South Australia, the Australian Capital Territory, และในเป็นบางกรณีของรัฐ New South Wales และ Queensland โดยมีรายละเอียด ดังนี้^[62]

การจัดการรายกรณีในรัฐนิวเซาท์เวลส์และควีนส์แลนด์

ในบางกรณีของรัฐนิวเซาท์เวลส์ศาลอาจพิจารณาออกคำสั่งให้มีผู้ปกครองหน่วยที่สาม เมื่อเด็กอยู่ในกระบวนการจัดการรายกรณีหรือหน่วยคุ้มครองเด็กดำเนินงานให้บริการอยู่ ซึ่งหากเป็นกรณีดังกล่าวจะถือว่าเด็กอยู่ภายใต้ระบบการดูแลนอกบ้าน

การปฏิบัติงานเพื่อการจัดการรายกรณีในรัฐนิวเซาท์เวลส์

1. การสนับสนุนเด็ก เยาวชน และครอบครัว การจัดการรายกรณีเพื่อการสนับสนุนเด็ก เยาวชน และครอบครัวมีโครงสร้างการทำงานกับกลุ่มเป้าหมาย 2 แบบ ได้แก่ กลุ่มเป้าหมายที่มีเด็กอายุตั้งแต่ 0-12 ปี และ กลุ่มเป้าหมายที่มีเด็กอายุตั้งแต่ 12-18 ปี การจัดการรายกรณีภายใต้โครงการนี้จะมีระยะเวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 3 เดือน หากมีกรณีใด ๆ ที่ต้องการขยายเวลา การวางแผนจัดการรายกรณีจะดำเนินหลังจากกำหนด 3 เดือนไปแล้วและเป็นลักษณะของการจัดทำกรณีใหม่

2. โครงการอนาคตที่สดใสกว่า (Brighter Futures Program) เป็นโครงการที่ดำเนินการโดยองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ให้บริการแก่ครอบครัวที่มีเด็กอายุต่ำกว่า 9 ปี ที่ต้องการการป้องกันการเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมาย(ระบบคำสั่งศาล) การจัดการรายกรณีภายใต้โครงการนี้มีการให้บริการ การเยี่ยมบ้าน การดูแลเด็ก และโปรแกรมสำหรับผู้ปกครอง

3. การจัดการรายกรณีสำหรับครอบครัวภายใต้โครงการส่วนขยาย Keep Them Safe เป็นโครงการนำร่องของรัฐเพื่อให้บริการการจัดการรายกรณีแก่ครอบครัวที่มีความถี่ในการขอความช่วยเหลือจากรัฐมากในหลายหน่วยงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่ไม่ใช่ภาครัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดความรุนแรงแก่เด็กและเยาวชน การบริการภายใต้โครงการ Keep Them Safe มุ่งเน้นการให้บริการทั้งครอบครัวที่มีผู้ดูแลเผชิญกับปัญหาทางสุขภาพจิต และ/หรือการใช้ยาหรือปัญหาการติดแอลกอฮอล์ โดยบริการการจัดการรายกรณีมากกว่า 6 เดือน

4. กฎหมายคุ้มครองว่าด้วยการจัดการรายกรณี ในระบบกฎหมายคุ้มครอง การจัดการรายกรณีเป็นกระบวนการทำงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเด็กและเยาวชนจะได้รับความปลอดภัยตลอดขั้นตอนกระบวนการในระยะเวลาการพิจารณาทางกฎหมาย

5. โครงการครอบครัวเข้มแข็ง เป็นการบริการภายในชุมชนโดยมุ่งเน้นครอบครัวที่มีความต้องการซับซ้อน หน่วยงานทั้งของรัฐและมิใช่ของรัฐจะเป็นหน่วยให้บริการโดยมีแหล่งงบประมาณมาจากรัฐ โดยการจัดการรายกรณีในโครงการนี้จะมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานคือการประชุมพิจารณารายกรณี เรียกว่า Interagency Case Discussion Meetings (ICDM) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อผู้จัดการรายกรณีพิจารณา

แล้วว่าเด็ก/เยาวชนมีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยเกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการแบ่งปันข้อมูลจากองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการให้ความช่วยเหลือและมีโอกาสปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

6. การจัดการรายกรณีต่อระบบการดูแลนอกบ้าน สำหรับเด็กและเยาวชนที่อยู่ภายใต้ระบบการดูแลนอกบ้านในรัฐ New South Wales การจัดการรายกรณีอาจอยู่ภายใต้การบริการในชุมชนหรือองค์กรอื่น ๆ ที่รัฐอนุญาต ในกรณีของระบบการดูแลนอกบ้าน การส่งต่อบริการจัดการรายกรณีจากการบริการในชุมชนไปสู่องค์กรมิใช่รัฐที่ตกลงบริการตามสัญญาได้จากเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- การให้บริการในชุมชนสมบูรณ์แล้วและการบริการในชุมชนนั้น ๆ ไม่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการศาลซึ่งเป็นกระบวนการต่อ ๆ ไปที่ผู้รับบริการจะได้รับ
- ศาลเด็กและเยาวชนได้ตัดสินให้มีการแบ่งการดูแลระหว่างผู้ปกครองหน่วยที่สามไปสู่หน่วยอื่น ๆ ในพื้นที่ที่ได้พิจารณา
- มีคำสั่งระยะยาว เช่น คำสั่งการดูแล (Supervision Order)
- การจัดการรายกรณีต่อระบบการดูแลนอกบ้านยังมีการส่งต่อจากระบบการดูแลนอกบ้านไปสู่หน่วยงานมิใช่ของรัฐ ซึ่งในกรณีดังกล่าว การจัดการรายกรณีจะมีบทบาทสำคัญในการส่งต่อ โดยอาศัยการประสานในหลายหน่วยงาน โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้
 - ระบุ และจัดสร้างแนวทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการต่อหน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
 - คงไว้ซึ่งองค์ความรู้ด้านองค์กรท้องถิ่น
 - ใช้การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย สวัสดิการ และสุขภาวะของเด็ก/เยาวชน
 - ร้องขอการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่จำเป็น
 - ร่วมพิจารณาความเห็นพ้องต่อการร่วมงานที่เกิดประสิทธิภาพโดยรวมเอาเด็กและครอบครัวมามีส่วนร่วมด้วย
 - แต่งตั้งผู้ที่จะเป็นผู้จัดการรายกรณีหรือองค์กรที่รับผิดชอบเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
 - ในกรณีที่จำเป็น ควรมีการแสดงถึงความร่วมมือที่เป็นลักษณะทางการผ่านนโยบายระเบียบปฏิบัติ หรือข้อตกลง
 - จัดสร้างกลไกที่มีสามารถแก้ปัญหาที่มีความแตกต่างกัน เช่น การสร้างโมเดลการแก้ปัญหาการประสานงานที่แตกต่างกันระหว่างองค์กรใด ๆ

ในบางกรณีของรัฐ Queensland ผู้ปกครองหน่วยที่สามอาจให้บริการการจัดการรายกรณีด้วย สำหรับกรณีที่เด็กต้องการการคุ้มครองระยะยาวจากบุคคลอื่น ๆ ซึ่งจะอยู่ภายใต้การบริการจัดการรายกรณี

ข. กระบวนการทำงานด้านการจัดการรายกรณีในบริบทประเทศแคนาดา

ประเทศแคนาดาตระหนักถึงกรณีเด็กด้อยโอกาสที่มีความต้องการซับซ้อน/ซ้ำซ้อน (The Children and Youth with Complex Needs: CYCN) จึงได้จัดตั้งหน่วยบริการสนับสนุนเป็นการจัดการรายกรณีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มนี้ โดยรัฐได้จัดช่องทางการเข้าถึงบริการแบบจุดเดียวเป็นศูนย์รวมของการบริการจากหลายกระทรวง ในกรณี CYCN นี้ มีระเบียบบังคับในการวางแผนร่วมของหน่วยงานเพื่อการจัดบริการแก่เด็กและเยาวชนที่มีความต้องการซับซ้อนซึ่งเป็นบริการนอกเหนือพิเศษเพื่อการสนับสนุนที่มีความจำเพาะต่อรายกรณีรวมถึงรองรับตามระดับความรุนแรงของแต่ละกรณี

กลุ่มเป้าหมายของการจัดการรายกรณีกรณีเด็กด้อยโอกาสที่มีความต้องการซับซ้อน/ซ้ำซ้อนในประเทศแคนาดา

การจัดการรายกรณีในประเทศแคนาดาเน้นผู้ที่มีกลุ่ม CYCN ต้องการบริการนอกเหนือพิเศษจากหลายกระทรวง/หน่วยงาน ประเทศแคนาดาได้ระบุถึงกลุ่มที่ถูกจัดว่าเป็นกลุ่ม CYCN เช่น

1. บุคคลที่มีความบกพร่องทางกายหลายรายการ
2. บุคคลที่มีความซับซ้อนทางสุขภาพจิตและสุขภาพด้านอื่น ๆ และ/หรือมีความต้องการด้านความช่วยเหลือทางพฤติกรรมขั้นรุนแรง
3. บุคคลใด ๆ ที่ใช้ทรัพยากรที่มีทั้งหมดของรัฐอย่างจำกัดในปัจจุบัน
4. บุคคลใด ๆ ที่ต้องการรับบริการในรูปแบบทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรการเงินซึ่งกระทรวงหนึ่ง ๆ มีข้อจำกัด/อุปสรรคในการให้บริการตามความต้องการนั้น ๆ

องค์กรที่มีบทบาทต่อการจัดการรายกรณีเด็กด้อยโอกาสที่มีความต้องการซับซ้อน/ซ้ำซ้อนในประเทศแคนาดา

การจัดการรายกรณีในประเทศแคนาดาจะเป็นกระบวนการผ่านการทำงานในระดับท้องถิ่นซึ่งทีม/หน่วยงานในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นจุดรับเข้าผู้รับบริการ ทีมดังกล่าวจะให้การสนับสนุนการจัดการรายกรณีแบบครบวงจรแก่เด็กและเยาวชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เมื่อทีมได้ข้อสรุปว่าผู้รับบริการมีความจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนเพิ่มเติมและการพัฒนาหรือลงมือช่วยเหลือแบบพิเศษกว่าบุคคลทั่วไป ทีมจะทำการวางแผนแบบบูรณาการด้านการช่วยเหลือและส่งต่อให้คณะกรรมการตรวจสอบระดับภูมิภาคทำการอนุมัติ

เกณฑ์การคัดเข้าเพื่อรับบริการจัดการรายกรณีเด็กด้อยโอกาสที่มีความต้องการซับซ้อน/ซ้ำซ้อนในประเทศแคนาดา

สำหรับบุคคลที่มีสิทธิ์ตามเกณฑ์ที่คณะกรรมการตรวจสอบระดับภูมิภาคสามารถอนุมัติให้เป็นกลุ่ม CYCN และเข้ารับบริการการจัดการรายกรณีได้ มีดังนี้

1. เป็นเด็กและเยาวชน:

- อายุน้อยกว่า 20 ปี ก่อนวันที่ 1 กันยายน ในปีที่จะระบุ
- เผชิญกับเงื่อนไขใด ๆ มากกว่าหรือเท่ากับ 1 เงื่อนไข ซึ่งมีความบกพร่องรุนแรงต่อการดำเนินชีวิตประจำวันที่บ้าน โรงเรียน และชุมชน
- ต้องการการบริการและการดูแลนอกเหนือพิเศษจากผู้ให้บริการมากกว่า 1 กระทรง
- ต้องการการบริการที่เกิดจากการประสานงานอย่างสูงเนื่องจากความซับซ้อน/ซ้ำซ้อนและหลากหลายของภาวะที่เผชิญอยู่

2. กรณีที่นำเข้าพิจารณาจะต้องมีคุณสมบัติเข้าเกณฑ์เงื่อนไขอย่างน้อย 1 ข้อ จากการบริการระดับท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

- บริการระดับท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการนอกเหนือพิเศษจากระดับการบริการในท้องถิ่นที่มีอยู่แก่กรณีนั้น ๆ ได้
- ไม่มีช่องทางการประสานงานแบบเป็นทางการอยู่เดิมในการบูรณาการแผนการช่วยเหลือซึ่งในกรณีที่พิจารณาต้องการผลลัพธ์ที่แตกต่างออกไปแก่เด็ก
- การร่วมให้ความช่วยเหลือมีข้อจำกัดทางนโยบายจึงไม่สามารถจัดการให้ความช่วยเหลือแบบปกติได้

หากคณะกรรมการตรวจสอบระดับภูมิภาคได้พิจารณาอนุมัติการจัดการรายกรณีแล้ว ผู้ให้บริการที่จะเข้ามามีบทบาทในกระบวนการจัดการรายกรณีในนามของหน่วยประสานงานระดับท้องถิ่น ส่วนใหญ่แล้วมาจากหน่วยงานต่าง ๆ ในจังหวัด เช่น ศูนย์บริการสุขภาพระดับจังหวัด หน่วยงานด้านการศึกษา หน่วยงานด้านการบริการเด็กและครอบครัว เป็นต้น

ผู้ให้บริการจะให้บริการจากการส่งต่อของผู้จัดการรายกรณีซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานในท้องถิ่นรวมถึงผู้ปกครองและหน่วยสนับสนุนระดับภูมิภาค โดยมีกระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทำงานร่วมกับหน่วยสำนักงานระดับภูมิภาคด้านสุขภาพ โรงเรียน และหน่วยงานด้านเด็กและครอบครัวให้บริการครอบคลุมการบริการมนุษย์ การศึกษา และสุขภาพ ^[64]

ขณะดำเนินการจัดการรายกรณีแก่เด็กและเยาวชนในประเทศแคนาดา ผู้จัดการรายกรณีจำเป็นต้องคำนึงถึงมาตรฐานการให้บริการ เพื่อให้การจัดการรายกรณีมีประสิทธิภาพตามที่รัฐคาดหวัง ซึ่งมีรายละเอียดแบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา ได้แก่ ช่วง 1 เดือนระหว่างกระบวนการจัดการรายกรณีกำลังดำเนินอยู่ และกระบวนการดำเนินการจัดการรายกรณีหลังจาก 1 เดือนแรก โดยมีดังต่อไปนี้

เกณฑ์มาตรฐานการจัดการรายกรณีช่วง 1 เดือนระหว่างกระบวนการจัดการรายกรณีกำลังดำเนินอยู่ มีองค์ประกอบให้ผู้จัดการรายกรณีได้พิจารณาใน 3 ประเด็น ได้แก่ การตรวจสอบแผนความปลอดภัย การประเมินจุดแข็งและความต้องการของเด็กและครอบครัว และการพัฒนาแผนการให้บริการ

สำหรับการตรวจสอบแผนความปลอดภัย หากผู้จัดการรายกรณีพบว่าเกิดภัยคุกคามต่อเด็กที่เปลี่ยนแปลงไประหว่างการให้ความช่วยเหลือหลังจากที่ได้ประเมินความปลอดภัยเสร็จสิ้นไปก่อนหน้านี้แล้ว ผู้จัดการรายกรณีจะทำงานร่วมกับครอบครัวเพื่อจัดทำแผนความปลอดภัยทางเลือกเพิ่มขึ้นอีกแผน แผนความปลอดภัยใหม่ที่จัดทำขึ้นมานี้จะถูกรวบรวมจากผู้ควบคุมก่อนการนำมาใช้และจะถูกนำมาใช้หลังจากการอนุมัติรับรอง 1 วันทำการ

สำหรับการประเมินจุดแข็งและความต้องการของเด็กและครอบครัว ผู้จัดการรายกรณีจะต้องจัดทำและประเมินการประเมินดังกล่าวให้เสร็จสิ้นก่อนการจัดทำแผนการให้บริการ เนื่องจากผลการประเมินจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยแนะแนวทางในการจัดทำแผนให้ความช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการในรายกรณี

รายละเอียดการพัฒนาแผนและการให้บริการจัดการรายกรณี

การพัฒนาแผนการให้บริการ จะถูกจัดทำโดยผู้จัดการรายกรณีร่วมกับความเห็นพ้องของบุคคลที่เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาการให้บริการในเบื้องต้นจะต้องเสร็จสิ้นภายใน 30 วัน หลังจากการรับในแต่ละรายกรณี สำหรับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนการให้บริการ ได้แก่ สมาชิกในครอบครัวทั้งหมด(รวมถึงเด็ก/เยาวชนด้วยหากมีอายุที่เหมาะสมต่อการร่วมตัดสินใจ) ญาติ(ในกรณีที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับครอบครัวขยาย) ผู้ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง และตัวแทนชุมชนหรือหน่วยงานในกรณีที่เด็กมีการใช้ภาษาถิ่นที่แตกต่างจากภาษาราชการ เป็นต้น โดยแผนการให้บริการจะต้องประกอบด้วยเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. เป้าหมายเฉพาะ วัตถุประสงค์ และกิจกรรมที่รวมเอาบุคคลที่ต้องรับผิดชอบด้านการให้บริการรวมไปถึงระยะเวลาของการให้บริการแต่ละรายการ
2. แผนเฉพาะตามระดับการประสานงานต่อเด็กและคนดูแลเมื่อกระบวนการจัดการรายกรณีดำเนินไปหลังจาก 1 เดือนที่รับในแต่ละรายกรณีแล้ว ผู้จัดการรายกรณีในประเทศแคนาดาจำเป็นต้องพิจารณาถึงมาตรฐานกระบวนการดำเนินการจัดการรายกรณีหลังจาก 1 เดือนแรก ในหลายประเด็น ได้แก่ บทบาทของผู้จัดการรายกรณี มาตรฐานการเยี่ยมบ้าน การปรึกษาการทำงานกับผู้ควบคุม และการตรวจสอบและเอกสารการปิดบริการจัดการรายกรณี

บทบาทของผู้จัดการรายกรณีในประเทศแคนาดา หลังจาก 1 เดือนแรกของการรับในแต่ละรายกรณี

1. การพบครอบครัวตัวอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การสนับสนุน ชี้แจงเป้าหมายและผลลัพธ์เป็นระยะ
2. ประเมินและตอบสนองแผนต่าง ๆ ที่ได้วางไว้หรือการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด รวมไปถึงกรณีการประเมินผู้ดูแลคนใหม่หากเกิดเหตุการณ์มีผู้ดูแลคนใหม่เข้ามาอยู่ร่วมกับเด็กในบ้านเพื่อความปลอดภัยของเด็ก
3. จัดทำเอกสารเพื่อการดำเนินการทางกฎหมาย (หากมี)
4. เตรียมครอบครัวเพื่อการเข้ารับบริการ

5. บริหารจัดการ ประสานงาน และตรวจสอบสัญญาหรือการประเมินความเหมาะสมด้านการบริการในชุมชน
6. ดำเนินงานใด ๆ เพื่อให้เป้าหมายที่วางไว้สามารถบรรลุได้
7. สนับสนุนการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ
8. ประเมินความก้าวหน้าของครอบครัวต่อเป้าหมายที่วางไว้
9. รวบรวมข้อมูลด้านความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมาย
10. ปรับแผนการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของเด็กได้ดีขึ้น

มาตรฐานการเยี่ยมบ้านในกระบวนการจัดการรายกรณีของแคนาดา

สำหรับมาตรฐานการเยี่ยมบ้านเพื่อการจัดการรายกรณี พบว่า ประเทศแคนาดา ตั้งเกณฑ์มาตรฐานการเยี่ยมบ้านสำหรับผู้จัดการรายกรณีว่า มาตรฐานอย่างต่ำในการเยี่ยมบ้านคือ 1 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้หากมีความถี่ในการเยี่ยมบ้านมากกว่านี้ควรจะคำนึงถึงสถานการณ์ที่เหมาะสม โดยความถี่การเยี่ยมบ้านที่สูงจะเกิดขึ้นเมื่อผู้จัดการรายกรณีพบว่า การประเมินความเสี่ยงพบระดับสูง หรือครอบครัวต้องการความช่วยเหลือมากหรือเข้มข้น หรือแผนด้านความปลอดภัยถูกนำมาใช้แต่เด็กยังตัดสินใจที่จะอาศัยอยู่ในบ้านต่อไป หรือเด็กต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งความถี่ในการเยี่ยมบ้านจะถูกพิจารณาภายใต้ดุลยพินิจของนักสังคมสงเคราะห์และผู้ควบคุม ในกรณีที่ระหว่างการจัดการรายกรณีเกิดเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดต่อเด็กและเยาวชน เช่น ครอบครัวขาดรายได้ ผู้ดูแลมีความเจ็บป่วย เกิดกรณีการสูญเสียผู้ดูแล เป็นต้น ผู้จัดการรายกรณีจะต้องทำการประเมินแผนความปลอดภัย หากพบความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของเด็ก แผนความปลอดภัยใหม่นี้จะถูกนำมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว

การตรวจสอบการทำงานของผู้จัดการรายกรณี

ขณะที่ผู้จัดการรายกรณีดำเนินงานด้านการจัดการรายกรณีแก่ผู้รับบริการ ผู้จัดการรายกรณีจะต้องเข้าปรึกษาการทำงานกับผู้ควบคุมเพื่อรายงานความก้าวหน้า ข้อห่วงใย และแสวงข้อตกลงใจในการดำเนินกิจกรรมต่อไป โดยทุกการจัดการรายกรณีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองเด็กจะถูกตรวจสอบจากหน่วยควบคุมอย่างน้อย 1 ครั้งต่อ 6 สัปดาห์ โดยหากพบในแต่ละรายกรณีที่มีความเสี่ยงสูงต่อความปลอดภัยของเด็ก ในแต่ละรายกรณีนั้น ๆ จะถูกตรวจสอบในจำนวนที่ถี่ขึ้น

การทำรายงานความก้าวหน้าและปิดบริการรายกรณี

เมื่อการจัดการรายกรณีมีแนวโน้มการเกิดความสัมพันธ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้จัดการรายกรณีจะพิจารณาการตรวจสอบในแต่ละรายกรณีหรือจัดทำเอกสารการปิดบริการจัดการรายกรณี ซึ่งไม่ว่าจะเป็นกรณีของการตรวจสอบในแต่ละรายกรณีหรือปิดในแต่ละรายกรณี การทำเอกสารบันทึกความก้าวหน้าจะต้องประกอบไปด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

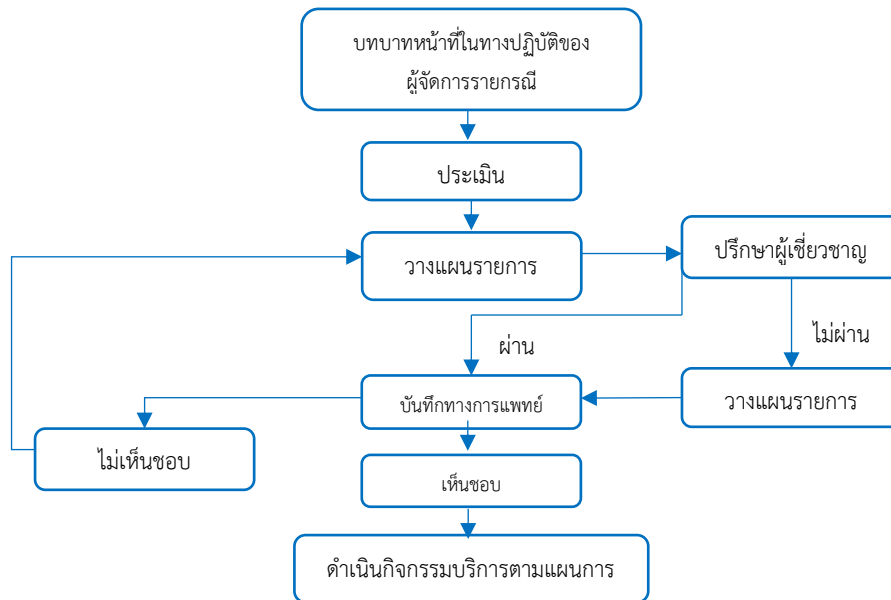
1. ผลการประเมินความเสี่ยงและผลการประเมินทั้งหมด
2. เอกสารจากศาล (ถ้ามี)
3. ผลการวิเคราะห์ผลลัพธ์จากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้
 - ความก้าวหน้าหรือการขาดความก้าวหน้าของครอบครัวในการบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ และกิจกรรมที่บรรลุลงในแผนการจัดบริการ
 - ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวมถึงความเสี่ยงระหว่างการจัดการรายกรณี
 - คุณภาพของการให้บริการจากภาคส่วนต่าง ๆ ความเหมาะสมของบริการ และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่อการให้/รับบริการ และการมีส่วนร่วมของครอบครัว
 - แนวโน้มในการเกิดความเปลี่ยนแปลง (ในกรณีที่การจัดการรายกรณียังคงต่อดำเนินต่อไป)
 - แนวโน้มในการกลับสู่บ้าน (กรณีที่เด็กอยู่ภายใต้ระบบการดูแลนอกบ้าน)
 - แผนการบริการใหม่ และเหตุผลสนับสนุนในการดำเนินการจัดการรายกรณีต่อไป
 - เอกสารอนุมัติจากผู้ควบคุมในการให้บริการและการตัดสินใจต่าง ๆ ภายใน 7 วันของการยื่นเสนอ^[65]

ค. กระบวนการทำงานด้านการจัดการรายกรณีในบริบทเมืองแอตแลนต้า ประเทศ

สหรัฐอเมริกา^[66]

การจัดการรายกรณีที่เป็นรูปแบบที่ได้รับการยอมรับในด้านการบริการกลุ่มเด็กที่มีความต้องการซับซ้อน/ซ้ำซ้อนในบริบทเมืองแอตแลนต้า ประเทศสหรัฐอเมริกา เกิดขึ้นผ่านองค์กร Children's Wish Foundation International ซึ่งผู้จัดการรายกรณีมีหน้าที่ในการให้บริการครอบครัวที่มีเด็กที่ต้องเผชิญกับปัญหาความเจ็บป่วยและอื่น ๆ ประกอบกัน การให้บริการจัดการรายกรณีนี้จะให้บริการแก่เด็กและเยาวชนที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ส่วนใหญ่แล้วการให้บริการจัดการรายกรณีของที่นี่จะใช้ระยะเวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 4 เดือน ตั้งแต่การรับในแต่ละรายกรณีจากการส่งต่อของหน่วยงานต่าง ๆ มายังองค์กรนี้ การติดต่อประสานงานผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งแพทย์เจ้าของไข้ การวางแผนรายกรณี และการปิดบริการจัดการรายกรณี

บทบาทหน้าที่ในทางปฏิบัติของผู้จัดการรายกรณีในบริบทเมืองแอตแลนต้า ประเทศสหรัฐอเมริกา



แผนภาพ 4.7 กระบวนการวางแผนจัดกิจกรรมรายกรณีในบริบทเมืองแอตแลนต้า ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มา Moore and Darby ^[66]

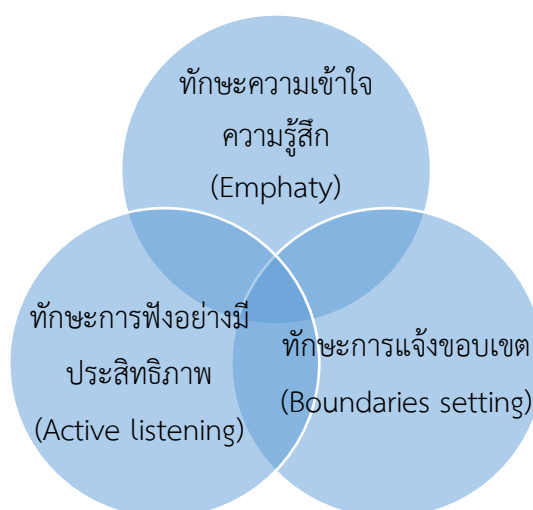
การเป็นผู้จัดการรายกรณีในบริบทนี้จำเป็นต้องประเมินและวางแผนการให้บริการแก่เด็กที่มีความต้องการซับซ้อน/ซ้ำซ้อน และเพื่อให้แน่ใจว่าการวางแผนนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของเด็กที่แท้จริง การประสานงานกับภาคส่วนต่าง ๆ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง อาทิ แพทย์และนักสังคมสงเคราะห์ของรัฐ เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ว่า แต่ละการจัดการรายกรณีมีการวางแผนบริการที่เหมาะสมต่อกรณีนั้น ๆ อย่างแท้จริง ทั้งนี้ในการวางแผนบริการใด ๆ ผู้จัดการรายกรณีจำเป็นต้องตรวจสอบคุณสมบัติและสิทธิ์ของเด็กอย่างละเอียดเพื่อให้แน่ใจได้ว่าเด็กจะสามารถเข้าถึงบริการที่ได้วางแผนนั้น ๆ ซึ่งหากในกรณีที่เด็กขาดคุณสมบัติ ผู้จัดการรายกรณีจะได้มีทางเลือกในการจัดหาบริการอื่น ๆ ต่อไป โดยผู้ที่จะยืนยันในสิทธิ์ต่าง ๆ ของเด็กอาจเป็นนักสังคมสงเคราะห์ของรัฐหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบริการนั้น ๆ หลังจากที่ได้รับการยืนยันในการเข้าถึงสิทธิ์แล้ว ผู้จัดการรายกรณีจำเป็นต้องยืนยันบันทึกทางการแพทย์ให้แพทย์พิจารณาว่าเห็นชอบในบริการต่าง ๆ ที่ผู้จัดการรายกรณีเสนอหรือไม่ ดังแสดงแนวทางในภาพ 4.7

หลังจากที่แพทย์เห็นชอบในกิจกรรมที่ผู้จัดการรายกรณียื่นเสนอแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบขององค์กร Children's Wish Foundation International จะเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วหากผ่านความเห็นชอบจากแพทย์ คณะกรรมการจะให้การรับรองเสมอ แต่ในบางกรณีเมื่อคณะกรรมการได้พิจารณาในรายละเอียดกิจกรรม ทางคณะกรรมการอาจเสนอข้อห่วงใยในความเป็นไปได้ของการดำเนินกิจกรรม เช่น บริบทด้านฤดูกาลต่าง ๆ หรืองบประมาณในปีนั้น ๆ เป็นต้น ซึ่งหากเป็นข้อห่วงใยด้านงบประมาณ ผู้จัดการรายกรณีสามารถนำรายละเอียดกิจกรรมในแผนมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการได้

เมื่อคณะกรรมการขององค์กร Children's Wish Foundation International พิจารณาอนุมัติแผนกิจกรรมแล้ว ผู้จัดการรายกรณีจะต้องวางแผนในการดำเนินกระบวนการต่าง ๆ ตามแผนที่เสนอและปรับแก้

แผนตามที่คณะกรรมการได้พิจารณาชี้แนะ ซึ่งในการวางแผนในกระบวนการนี้ ผู้จัดการรายกรณีมักจะวางแผนร่วมกับครอบครัวเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของครอบครัวภายใต้ขอบเขตที่คณะกรรมการอนุมัติได้มากที่สุด การวางแผนในขั้นนี้ การจัดการบริการตามแผนจะทำให้เกิดรายละเอียดด้านระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรมอย่างละเอียด และผู้จัดการรายกรณีจะสามารถทำการติดต่อประสานงานหน่วยให้บริการต่าง ๆ ตามระยะเวลาของการรับบริการที่ได้วางแผนไว้

ในกระบวนการทำงานด้านการจัดการรายกรณี ผู้จัดการรายกรณีจำเป็นต้องใช้ทักษะต่าง ๆ เพื่อให้การจัดการรายกรณีสามารถดำเนินไปได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ดังแสดงในภาพ 4.10 คือนอกจากความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกและการฟังอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างดีที่สุดแล้ว ผู้จัดการรายกรณียังจำเป็นต้องสามารถแจ้งขอบเขตในการติดต่อกับครอบครัวผู้รับบริการได้ เพื่อให้การจัดการรายกรณีไม่รบกวนสิทธิขั้นพื้นฐานต่าง ๆ และความเป็นส่วนตัวของครอบครัวผู้รับบริการและผู้จัดการรายกรณีเอง เนื่องจากในบางครั้ง หากการให้บริการจัดการรายกรณีสร้างข้อกั้วลให้แกผู้จัดการรายกรณีมากเกินไปขอบเขตของการทำงานตามเวลางานและบริบทศักยภาพ การช่วยเหลือผู้รับบริการอาจเป็นปัจจัยทำร้ายสุขภาพกายและสุขภาพจิตของทั้งผู้รับบริการและผู้จัดการรายกรณี การมีขอบเขตเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้จัดการรายกรณีและผู้รับบริการตระหนักว่า การจัดการรายกรณีคือบริการที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมีคุณค่าและมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ มิใช่การสงเคราะห์และการส่งเสริมให้เกิดภาวะพึ่งพิงจนไม่สามารถเกิดแรงบันดาลใจในการช่วยเหลือตนเอง



แผนภาพ 4.8 ทักษะที่ผู้จัดการรายกรณีในบริบทเมืองแอตแลนต้า ประเทศสหรัฐอเมริกาตระหนักใช้

จากรายละเอียดการจัดการรายกรณีในบริบทเมืองแอตแลนต้า ประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้จัดการรายกรณีในบริบทนี้ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญในการจัดลำดับความสำคัญของรายการงานหรือกิจกรรมเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างเหมาะสม การติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลากรจากภาคส่วนต่าง ๆ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้การจัดการรายกรณีสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นหรือติดขัดน้อยที่สุด

นอกจากนี้การจัดการกับอารมณ์ของผู้จัดการรายกรณีถือเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุดและกระทบต่อการจัดการรายกรณีอื่น ๆ น้อยที่สุด การขอความช่วยเหลือหากเกิดกรณีจำเป็นและการปรึกษากับผู้ควบคุมอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้ผู้จัดการรายกรณีสามารถบริหารจัดการงานได้ดีกว่าการไม่แสวงหาความช่วยเหลือหรือข้อแนะนำ การปฏิเสธผู้รับบริการในกรณีที่ผู้รับบริการร้องขอในบริการที่ไม่เหมาะสมเป็นสิ่งที่ผู้จัดการรายกรณีไม่ควรมองข้าม และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการปลุกฝังให้ผู้รับบริการมีทักษะความรู้ในการแสวงหาความช่วยเหลือหรือทักษะการหาข้อมูลเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีและมีประสิทธิภาพหลังการสิ้นสุดการบริการจัดการรายกรณีแล้ว

กระบวนการทำงานด้านการจัดการรายกรณีในบริบทการดูแลกลุ่มเด็กออทิสซึม ประเทศสหรัฐอเมริกา^[67]

ความเป็นมา

ในประเทศสหรัฐอเมริกา องค์กรที่เป็นศูนย์เชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพกลุ่มเด็กออทิสซึมขนาดใหญ่ระดับชาติมี 3 องค์กร หนึ่งในนั้นคือศูนย์ The Marcus Autism Center (MAC) ซึ่งให้บริการกิจกรรมรายกรณีในด้านต่าง ๆ แก่กลุ่มเด็กออทิสซึมมากกว่า 5,500 รายต่อปี อาทิ การตรวจประเมิน การตรวจวัดสถานะทางจิตเวช การให้บริการอย่างละเอียดเกี่ยวกับปัญหาการกินยากลำบากและความผิดปกติที่เกี่ยวข้อง ปัญหาพฤติกรรมขั้นรุนแรง และภาษาและสร้างเสริมทักษะต่าง ๆ จึงทำให้มีผู้คนจากทั่วโลกเดินทางมาเข้ารับบริการจากศูนย์ MAC แห่งนี้

บทบาทของผู้จัดการรายกรณีศูนย์ The Marcus Autism Center (MAC)

ผู้จัดการรายกรณีที่ศูนย์ MAC แห่งนี้เป็นส่วนหนึ่งของทีมสหวิชาชีพที่รวมเอานักจิตวิทยาที่ได้รับการฝึกอบรมขั้นสูงและมีประสบการณ์ช่วยโม่งการให้บริการมากมาทำงานร่วมกัน ซึ่งผู้ที่จะเป็นผู้จัดการรายกรณีคือนักจิตวิทยาผู้สัมผัสในแต่ละรายกรณีคนแรกที่พบว่าผู้รับบริการมีคุณสมบัติเข้าเกณฑ์การเป็นกลุ่มออทิสซึม โดยผู้จัดการรายกรณีจะทำการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างและตรวจประเมินโดยมีการเล่นเป็นฐาน จากนั้นจะนำผลมาเข้าร่วมพิจารณากับทีมก่อนจะนำผลพิจารณาไปสังเคราะห์เป็นข้อมูลที่ผู้ปกครองควรจะได้รับถึงความต้องการของเด็ก จุดแข็ง การทำนายอาการต่อ ๆ ไปตามความเป็นจริง ผู้จัดการรายกรณีจะเริ่มหรือดำเนินการต่อต้านการบำบัดในขั้นตอนนี้และทำการส่งต่อการบำบัดเฉพาะด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นที่ศูนย์ MAC ให้บริการต่อไป

ทีมจัดการรายกรณีจะประชุมร่วมกับครอบครัวซึ่งผลการประชุมจะทำให้ผู้จัดการรายกรณีทราบข้อมูลของครอบครัวโดยเฉพาะเด็กและเกิดกิจกรรมการจัดการรายกรณีหลายรายการ บทบาทของผู้จัดการรายกรณีมีหลายประการ ได้แก่ การประสานงานกับแหล่งทรัพยากรในท้องถิ่น การให้คำแนะนำในการสรรหาทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการพื้นฐานของเด็ก การให้การสนับสนุนทางอารมณ์โดยเสริมสร้างพื้นฐานความสัมพันธ์แห่งการบำบัดกับครอบครัว ผู้จัดการรายกรณีจะไม่ให้บริการบำบัดทางจิตอย่างเป็น

ทางการแก่ครอบครัว แต่จะให้บริการสนับสนุนครอบครัวในการเสริมสร้างกลยุทธ์และเทคนิคในการจัดการกับภาวะวิกฤต การให้บริการดังกล่าวจากผู้จัดการรายกรณีจะช่วยให้ครอบครัวสามารถระบุถึงอารมณ์และอุปสรรคทางสังคมที่เด็กและครอบครัวเผชิญเพื่อให้สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากผู้จัดการรายกรณีมีหน้าที่ติดต่อประสานงานระหว่างครอบครัวกับแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีให้บริการในชุมชนของครอบครัว ผู้จัดการรายกรณีจำเป็นต้องใช้เวลาจำนวนมากในการศึกษาหน่วยงานต่าง ๆ ในชุมชนของครอบครัวนั้น ๆ ซึ่งมีความแตกต่างกันในทุกในแต่ละรายกรณี เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ทรัพยากรต่าง ๆ และวิธีการเข้าถึงสิทธิและทรัพยากรนั้น ๆ รวมไปถึงการสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการและหน่วยสนับสนุนทางอารมณ์แก่ผู้ดูแล หากผู้จัดการรายกรณีพบว่ามีโครงการสิทธิประโยชน์ใหม่เกิดขึ้น ผู้จัดการรายกรณีจะทำการแจ้งถึงสิทธิในการเข้าถึงและรายละเอียดวิธีการเข้ารับสิทธิประโยชน์นั้น ๆ แก่ครอบครัว

รายละเอียดภาระงานของผู้จัดการรายกรณีของศูนย์ MAC

รายละเอียดภาระงานของผู้จัดการรายกรณีของศูนย์ MAC มีหลากหลาย ซึ่งได้ระบุไว้ในภาระงานผู้จัดการรายกรณีก่อนที่บุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่ศูนย์กำหนดจะรับงานนี้ซึ่งมี 8 ประการ ดังนี้

1. แนะนำคนไข้และครอบครัวในการจัดการกับความเจ็บป่วย การบำบัด การอยู่ในศูนย์ตามหลักการของความงอกงามทางจิตใจและพัฒนารักษา
2. ให้คำแนะนำครอบครัวและทีมผู้ให้บริการทางสุขภาพในการจัดการวางแผนกิจกรรมรายกรณี รวมไปถึงแผนการจำหน่ายในแต่ละรายกรณีที่เกี่ยวข้องต่อความต้องการทางสังคมจิตวิทยา
3. ประเมิน วินิจฉัย วางแผน และดำเนินการดูแลคนไข้เด็กโดยทำงานร่วมกับชุมชนและผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการดูแลแบบทีมสหวิชาชีพ
4. รับผิดชอบการคงความสัมพันธ์กับนักคลินิกต่าง ๆ ในชุมชนและโรงพยาบาลจิตเวชเด็กเพื่อการส่งต่อบริการและติดตามในแต่ละรายกรณี
5. รับผิดชอบการสร้างและบำรุงรักษาทรัพยากรฐานข้อมูลสำหรับการส่งต่อและติดตามในแต่ละรายกรณีในบริการจิตเวชที่ในแต่ละรายกรณีมีความต้องการทางจิตเวช
6. ให้ข้อมูลและให้ความกระจ่างด้านการคุ้มครองเด็ก การเลี้ยงดู และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย
7. จัดทำเอกสารและจัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้สนับสนุนการบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
8. แนะนำ สอน และให้การควบคุมนักเรียนบัณฑิตศึกษาด้านสังคมสงเคราะห์ หรือจัดทำโครงการกรณีศึกษาพิเศษ และ/หรือมอบกิจกรรมฝึกงานด้านการวางแผน

กระบวนการทำงานด้านการจัดการรายกรณีในบริบทการจัดสวัสดิการเด็กเพื่อการอุปถัมภ์ (Foster care) ในรัฐจอร์เจีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ^[68]

บทบาทขององค์กร

กรมบริการครอบครัวและเด็ก (The Division of Family and Children Services: DFCS) รัฐจอร์เจีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นหน่วยงานของรัฐในการรับผิดชอบด้านการคุ้มครองเด็กจากการถูกทารุณกรรม เช่น ทำร้าย หรือทอดทิ้ง นอกจากนี้หน่วยงาน DFCS ยังมีการจัดบริการแก่เด็กและครอบครัวที่ถูกทารุณกรรม อาทิ การเข้าช่วยเหลือ การอุปถัมภ์ และการอุปการะ โดยเป้าหมายหลัก 3 ประการในการคุ้มครองเด็กคือเพื่อให้มั่นใจได้ว่า

1. เด็กจะปลอดภัย
2. เด็กจะใช้ชีวิตอยู่ในบรรยากาศเสมือนครอบครัวที่เข้มงวดน้อยที่สุด
3. เด็กจะได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา

กลุ่มเป้าหมายของการจัดการรายกรณีจาก DFCS

DFCS ให้บริการคุ้มครองเด็กที่มีอายุตั้งแต่ 0-18 ปี สำหรับเยาวชนที่มีอายุตั้งแต่ 18-21 ปี ทาง DFCS จะได้รับการช่วยเหลือผ่านโครงการ The Extended Youth Support Services (EYSS)

บทบาทผู้จัดการรายกรณีของ DFCS

สำหรับบทบาทของผู้จัดการรายกรณีในบริบทการจัดสวัสดิการเด็กเพื่อการอุปถัมภ์ในรัฐจอร์เจีย ประเทศสหรัฐอเมริกา มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ได้แก่

1. ประเมินความเสี่ยงในอันตรายที่เด็กจะได้รับในทุกเวลาเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเด็กจะมีความปลอดภัยและเสถียร
2. ส่งเสริมให้เด็ก ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลหลัก และญาติๆ หรือผู้สนับสนุนอื่น ๆ ในการพัฒนาแผนการคืนสู่ครอบครัว แผนเพื่อควมมีเสถียรภาพ และแผนทางเลือกอื่น ๆ
3. บริหารจัดการรายกรณีเพื่อให้ความต้องการของเด็กได้รับการตอบสนองและให้แผนการจัดการรายกรณีมีความก้าวหน้าในเวลาและวิธีการที่เหมาะสม
4. ติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ อาทิ หน่วยบริการ ศาลเยาวชน ผู้ให้บริการในชุมชน หน่วยบังคับใช้กฎหมาย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ

รายละเอียดภาระงานของผู้จัดการรายกรณีของศูนย์ DFCS

ในการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว ทำให้ผู้จัดการรายกรณีมีกิจกรรมการดำเนินการหลักหลายรายการ เช่น การเยี่ยมพบเด็กหรือ/และผู้ดูแลหลักหรือ/และครอบครัวอุปถัมภ์ การจัดทำเอกสารบันทึกการเยี่ยมพบ การจัดหาที่อยู่ทดแทนให้เด็ก การดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเด็กจะได้พบกับครอบครัวของตนอย่างสม่ำเสมอ การค้นหาแหล่งทรัพยากรทดแทนให้แก่เด็ก (เช่น ญาติคนอื่น ๆ หรือ

เพื่อน เป็นต้น) การดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเด็กได้เข้ารับบริการทางการแพทย์และการศึกษาตามเวลาที่
ได้รับคำแนะนำ จัดเตรียมเอกสารทางศาล การเข้าร่วมกิจกรรมการรับฟังทางศาล เข้าร่วมการประชุมรายกรณี
กับบุคลากรอื่น ๆ จัดประชุมครอบครัว ปิดการให้บริการกิจกรรมรายกรณี จัดเก็บเอกสารและทำเอกสารให้
เป็นปัจจุบัน และภาระงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรายกรณี

ง. กระบวนการทำงานด้านการจัดการรายกรณีในบริบทฮ่องกง ^[69]

ฮ่องกงมีการนำระบบการจัดการรายกรณีมาใช้กับระบบช่วยเหลือเยาวชนที่มีความเสี่ยงจาก
สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม (SES) ²อาทิ ผู้ที่ไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับสังคม ผู้ที่ถอนตัวออกจากสังคม ผู้ที่มี
ความยากจน กลุ่มผู้ที่ไม่ได้อยู่ในระบบการศึกษาและ/หรือการจ้างงานและ/หรือการฝึกอบรม (Not in
Education, Employment, or Training: NEET) ผู้ที่อยู่เหนือระดับความยากจนเพียงเล็กน้อย และผู้ที่หลบ
ซ่อนตัว โดยการจัดการรายกรณีมาช่วยเยาวชนที่มีความเสี่ยงที่กล่าวมาจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) มา
ประยุกต์ใช้กับการให้บริการ

ฮ่องกงพบว่ามีปัจจัยเฉพาะร่วมหลายประการที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่กล่าวไปเบื้องต้น เช่น
สุขภาพจิต และการใช้สารเสพติด ซึ่งผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยดังกล่าวจะมีการใช้บริการหลายครั้งใน
ปัญหาความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ทำให้มีการพิจารณาว่าผู้รับบริการเหล่านี้มีปัจจัยเสี่ยงร่วมบางประการที่ต้อง
ได้รับการแก้ไขไปถึงสาเหตุ โดยการสร้างเครือข่ายกับผู้รับบริการและสถาบันต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมสถานะทาง
เศรษฐกิจและสังคม เช่น ครอบครัว การศึกษา และการจ้างงาน

รัฐบาลฮ่องกงพบว่าเนื่องจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจทั่วโลกเรื่อยมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน
ทำให้โครงการหรือนโยบายต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดมาตั้งแต่อดีตแม้ว่าจะมุ่งเน้นการช่วยเหลือกลุ่มคนใด ๆ แต่
ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจทำให้กิจกรรมหรือวิถีชีวิตของคนและวิธีการทำงานขององค์กรมีการ
เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นโยบายในอดีตเมื่อถูกนำมาใช้ในบริบทที่เปลี่ยนไปแล้วจึงไม่สามารถตอบสนองความ
ช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสมในปัจจุบัน เช่น รัฐบาลฮ่องกงมีโปรแกรมช่วยเหลือเยาวชนในการฝึกอบรมเพื่อ
เตรียมพร้อมก่อนการจ้างงาน แต่การช่วยเหลือดังกล่าวถูกวิพากษ์วิจารณ์มากขึ้นเรื่อย ๆ จากสังคม เช่น รัฐบาล
มีภาพติดอยู่กับวิธีหางานแบบเดิม ๆ ของเยาวชนในอดีต การฝึกอบรมไม่สามารถใช้งานได้จริง และไม่สามารถ
ช่วยเหลือเยาวชนในการทำงานได้ ดังนั้น ในปัจจุบันการช่วยเหลือดังกล่าวจึงถูกทำให้มีความทันสมัยขึ้นเพื่อให้
เหมาะสมกับสภาพตลาดงานในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม งานด้านการสังคมสงเคราะห์เพื่อช่วยเหลือเยาวชนใน
ฮ่องกงก็มีการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างหลายครั้งเช่นเดียวกับการเปลี่ยนวิธีการทำงานในองค์กรอื่น ๆ ใน
ระยะสองทศวรรษให้หลังมานี้

² SES ในการแปลภาษาไทยบางครั้งจะใช้คำว่า เศรษฐฐานะ แต่ในที่นี้ต้องการเน้นให้ผู้อ่านตระหนักว่า SES เป็นปัจจัยที่ประกอบกันระหว่าง สถานะ
ทางเศรษฐกิจ และสถานะทางสังคมร่วมกัน จึงใช้คำว่าสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมแทนคำว่าเศรษฐกิจเพื่อมิให้ปัจจัยทางเศรษฐกิจเป็นตัวชี้วัด
ที่โดดเด่นกว่าปัจจัยสถานะทางสังคม

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้ที่ให้บริการเยาวชนจึงมีการทำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการช่วยทำงานมาใช้เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่มีอย่างรวดเร็วมากขึ้นในทุกวันนี้ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการรายกรณีในฮ่องกงมีเหตุผลสนับสนุนหลายประการ ประการแรก ผู้จัดการรายกรณีเล็งเห็นแล้วว่าการจัดการข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีคุณภาพสามารถช่วยให้ทำงานง่ายกว่าและมีความเสี่ยงในการผิดพลาดหรือไม่ประสบความสำเร็จน้อยกว่าการลงทุนจัดตั้งโครงการขนาดใหญ่เพื่อให้บริการ ประการที่สอง เมื่อเปรียบเทียบลักษณะของผู้รับบริการในกลุ่มเสี่ยงที่สนใจนี้กับผู้รับบริการกลุ่มอื่น ๆ พบว่ากลุ่มเยาวชนที่มีความเสี่ยงด้านสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมนี้มีแนวโน้มในการเปิดเผยตัวตนและค้นหาความช่วยเหลือทางช่องทางออนไลน์มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ประการที่สาม จากการศึกษาพบว่าเยาวชนกลุ่มนี้มีความเสี่ยงเมื่อใช้สื่อออนไลน์ และการจัดการรายกรณีในรูปแบบช่องทางออนไลน์จะเข้าถึงการมีส่วนช่วยเยาวชนกลุ่มนี้ได้เหมาะสมกว่าช่องทางปกติ ประการที่สี่ ICT เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการรวบรวมแหล่งทรัพยากรช่วยเหลือทางออนไลน์และช่วยเยาวชนในการสร้างตัวตนของตัวเองในรูปแบบต่าง ๆ เช่น นามแฝง อวตาร คุณลักษณะปัญหาที่เผชิญ รูป วิดีโอ และรหัสการได้รับความช่วยเหลือ ประการสุดท้าย ICT ช่วยให้มีการเชื่อมต่อเยาวชนกับแหล่งที่ช่วยแก้ปัญหาในช่องทางอื่น ๆ ได้ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เช่น การหางาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมออนไลน์/ออฟไลน์ต่าง ๆ

ผู้จัดการรายกรณีบนเครือข่าย ICT จะไม่ได้นั่งทำงานอยู่ในสำนักงานหรือศูนย์บำบัดขนาดใหญ่ แต่จะทำงานในศูนย์ช่วยเหลือและวางบทบาทของตนว่าเป็นศูนย์เชื่อมประสานเครื่องมือและบริการต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับผู้รับบริการของตน ฮ่องกงจัดทำโครงการจัดการรายกรณีในบริบทนี้โดยตั้งโครงการนำร่องชื่อ The Nite Cat Online Pilot Cyber Youth Outreaching Project ซึ่งให้บริการอยู่ในเว็บไซต์ <http://nitecat.bgca.org.hk> ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลฮ่องกงในการช่วยเหลือเยาวชนกลุ่มเสี่ยงด้านสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม โดยให้บริการเยาวชนอายุต่ำกว่า 24 ปี ทางอินเทอร์เน็ตโดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2549 ให้บริการตั้งแต่ 15.00-03.00 น. จำนวน 4 วันต่อสัปดาห์

โครงการ The Nite Cat Online (NCO) มีผู้ให้บริการแบบเต็มเวลาที่มีความเชี่ยวชาญด้านงานสังคมสงเคราะห์และด้านการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา ผู้ให้บริการจัดการรายกรณีเข้าถึงบริการผ่านช่องทางออนไลน์โดยผู้รับบริการมาจากทุกพื้นที่ของฮ่องกง ผู้จัดการรายกรณีมีภาระงานอยู่ 2 มิติ ได้แก่ การให้บริการและการสนับสนุนบริการ กล่าวคือ ผู้จัดการรายกรณีผู้จัดการรายกรณีจะมุ่งเน้นการให้บริการที่ช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพพร้อมกับการมีปฏิสัมพันธ์ทางกับสังคม นอกจากนี้ผู้จัดการรายกรณียังใช้ ICT เพื่อการให้บริการจัดการรายกรณีในเกือบทุกกิจกรรม เช่น ติดต่อกับผู้รับบริการ ประเมิน ช่วยเหลือ และประเมินผลลัพธ์การบริการ ทั้งในระดับจุลภาค ระดับกลาง และระดับมหภาค โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กิจกรรมติดต่อกับผู้รับบริการ: เนื่องจาก NCO มีการติดต่อกับผู้รับบริการจากทุกพื้นที่ในฮ่องกงผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียและเว็บไซต์ของโครงการ ผู้จัดการรายกรณีจำเป็นต้องรู้สถานที่ที่ถูกต้องในการติดต่อกับผู้รับบริการเพื่อให้สามารถมอบบริการที่ถูกต้องกับผู้รับบริการตามประเภทและกิจกรรมได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามามีส่วนร่วมกับ NCO ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย วิธีการช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึง NCO ผ่านโซเชียล

มีเดีย ได้แก่ การใช้เกมง่ายๆและแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อให้ผู้จัดการรายกรณีทราบถึงศักยภาพเบื้องต้นของผู้รับบริการ ผู้รับบริการยังสามารถเข้าไปยังเว็บไซต์ของ NCO ซึ่งเป็นช่องทางที่มีบทบาทระบุลักษณะของผู้รับบริการและการจัดการรายกรณี การออกแบบเว็บไซต์เป็นการออกแบบอย่างเรียบง่าย ผ่านการทดสอบและเป็นมิตรต่อผู้ใช้ นอกจากนี้ยังมีห้องสนทนาภายในเว็บไซต์เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น พบว่ามีผู้เยี่ยมชมจำนวน 50,000 ราย ที่ค้นหา NCO ทางอินเทอร์เน็ต และมีผู้ใช้บริการห้องสนทนาจำนวน 1,574 ในช่วงระยะเวลา 4 ปี

กิจกรรมประเมิน: NCO ใช้เครื่องมือประเมินที่ผ่านการทดสอบคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้จัดการรายกรณีต้องมีความรู้ว่าเมื่อไรควรจะใช้เครื่องมืออะไรในการประเมิน โดยจะต้องวางแผนวัตถุประสงค์การประเมินและสิ่งที่ต้องการจากการประเมินนั้น ๆ ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ ซึ่งผู้จัดการรายกรณีต้องมีความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่ NCO มี และเครื่องมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ เช่น เครื่องมือ Standard Career Assessment Tool (SCAT) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้รับการสนับสนุนการพัฒนาจากงบประมาณรัฐบาลฮ่องกง เครื่องมื่อดังกล่าวจะช่วยให้ผู้จัดการรายกรณีทราบว่าความต้องการในคุณสมบัติการจ้างงานจากผู้ถูกฝึกอบรมมีอะไรบ้าง ผู้จัดการรายกรณีจะทำการวางแผนการฝึกอบรมและแผนทางอาชีพแก่ผู้รับบริการที่เหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

กิจกรรมช่วยเหลือ: ผลจากการประเมินออนไลน์โดยผู้จัดการรายกรณีจะทำให้ทราบว่าผู้รับบริการต้องควรจะได้รับกิจกรรมช่วยเหลืออะไรบ้างทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ในการจัดการรายกรณี เช่น การบริการปรึกษาทางจิตวิทยา การฝึกอบรม กิจกรรมทางสังคม และการจัดหางาน ผู้จัดการรายกรณียังจำเป็นต้องมีความรู้ด้านทรัพยากรที่มีให้บริการในชุมชนของผู้รับบริการอีกด้วย เพื่อที่จะได้สร้างการติดต่อกับหน่วยงานนั้น ๆ และให้คำแนะนำในการเข้าถึงบริการรวมไปถึงนัดหมายเวลาในการเข้ารับบริการกับหน่วยต่าง ๆ ในกรณีที่ผู้จัดการรายกรณีเห็นว่าผู้รับบริการควรได้รับการพัฒนาตนเองตามศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อที่จะได้จัดการกับปัญหาของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ด้วยตนเอง ผู้จัดการรายกรณีจะให้บริการปรึกษาทางจิตวิทยาควบคู่ไปด้วยเป็นบริการเสริม ผู้รับบริการบางคนที่มีความยากลำบากในการเข้ารับบริการปรึกษาทางจิตวิทยาสามารถเข้ารับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งการปรึกษาทางจิตวิทยามักจะมีประเด็นที่มีความอ่อนไหวมาเกี่ยวข้องซึ่งการให้/รับบริการผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียอาจไม่เหมาะสมต่อบริการดังกล่าว ทาง NCO จึงได้จัดห้องสนทนาออนไลน์บนเว็บไซต์ชื่อ VIP Room เพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวให้แก่ผู้รับ/ให้บริการ

กิจกรรมประเมินผลลัพธ์การบริการ: ในทุกกิจกรรมรายกรณีมีความจำเพาะ ดังนั้น การประเมินผลอาจใช้ตัวชี้วัดที่ไม่เหมือนกัน แต่ในเบื้องต้น ผู้รับบริการจะมีโอกาสได้ประเมินผลลัพธ์การบริการเกี่ยวกับความสะดวก/อุปสรรคในการใช้เว็บไซต์ <http://nitecat.bgca.org.hk> ในส่วนของผู้จัดการรายกรณีจะต้องมีพื้นฐานความรู้พื้นฐานในการประเมินและวิเคราะห์ผลผ่านเครื่องมือออนไลน์ต่าง ๆ

บริบทของฮ่องกงช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านการจัดการรายกรณีให้ทันสมัยยิ่งขึ้น กระบวนการจัดการรายกรณีในอนาคตที่มีช่องทาง ICT เข้ามาเกี่ยวข้องจะช่วยให้ผู้จัดการรายกรณีเกิดความเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการทำงานในการฝึกอบรมงานด้านสังคมสงเคราะห์เพื่อสนับสนุนระบบการจัดการรายกรณีต่อไป

4.3.4.3 บทบาทของ UNICEF ต่อการจัดการรายกรณีของประเทศไทย

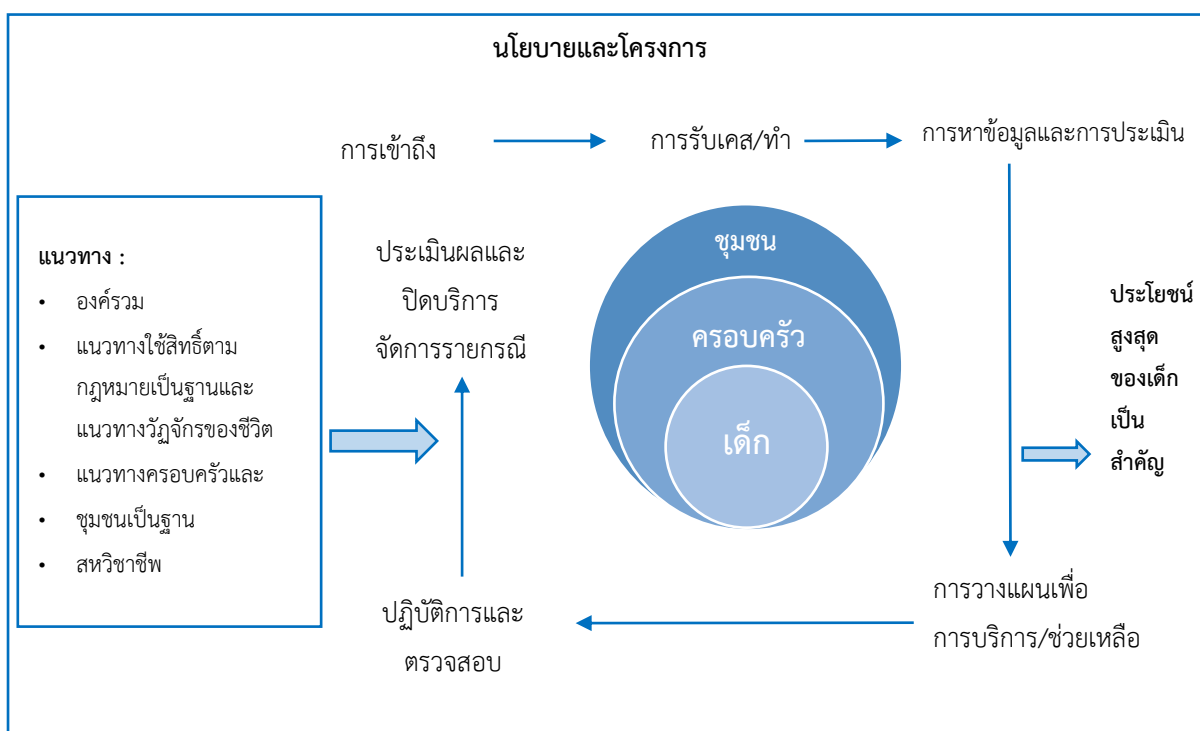
ข้อแนะนำจากองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (United Nations Children's Fund: UNICEF) ในประเด็นการจัดการรายกรณีเพื่อช่วยเหลือในประเทศไทย

อาจกล่าวได้ว่าเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัยสึนามิที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 เป็นจุดเริ่มต้นของการผลักดันและสนับสนุนจาก UNICEF ในการช่วยเหลือประเทศที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติในครั้งนี้ให้น้องมีความรู้ด้านการจัดการรายกรณีมาเริ่มประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรมและแพร่หลายขึ้น ซึ่งเด็กที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัยสึนามิจนทำให้ต้องเข้าสู่ระบบการดูแลทางเลือก³ มีสาเหตุหลักหนึ่งมาจากภาวะความยากจน [70, 71]

การจัดการรายกรณีเพื่อช่วยเหลือเด็กที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัยในพ.ศ. 2547 นั้นพบว่ามียุ่อย่างจำกัด เด็กหลายคนต้องย้ายจากสถาบันหนึ่งไปอีกสถาบันหนึ่ง การเยี่ยมพบหรือติดต่อกับครอบครัวอย่างต่อเนื่องมีน้อย ไม่มีการชี้วัดว่าเด็กจะสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการส่งต่อสู่ระบบการดูแลทางเลือกที่เกี่ยวข้องกับตนเองอย่างไร และยังไม่มีการวางแผนและการตรวจสอบผลการส่งเด็กเข้าสู่ระบบการดูแลทางเลือกอีกด้วย

UNICEF ได้มีข้อแนะนำว่าระบบการจัดการรายกรณีควรถูกนำมาใช้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดการรายกรณีจะถูกดำเนินการอย่างเหมาะสมและทันเวลา การฝึกอบรมผู้ที่สามารถเป็นผู้จัดการรายกรณีได้ควรถูกจัดขึ้น เพื่อให้คนทำงานมีความเข้าใจในพัฒนาการและพฤติกรรมของเด็กแต่ละชั้น รวมไปถึงความต้องการของเด็ก นอกจากนี้ การจัดการรายกรณีที่มีประสิทธิภาพสามารถเกิดขึ้นได้ในประเทศไทยหากมีการฝึกอบรมนักสังคมสงเคราะห์ให้เป็นผู้จัดการรายกรณี อย่างไรก็ตาม UNICEF ยังคงให้คำแนะนำว่าเด็กจะอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อพัฒนาการเชิงบวกที่สุดหากได้อยู่ในบรรยากาศการเติบโตภายใต้ครอบครัวของตนเอง ความพยายามช่วยเหลือเด็กควรมุ่งเน้นไปที่การให้เด็กสามารถกลับคืนสู่ครอบครัวได้อย่างเหมาะสม แต่หากเป้าหมายดังกล่าวมีความเป็นไปได้หรือมีโอกาสเอื้อต่อพัฒนาการเชิงบวกของเด็กได้น้อยและส่งผลเสียมากกว่า การดูแลทางเลือกควรถูกจัดสรรผ่านกระบวนการจัดการรายกรณีอย่างเหมาะสมและทันเวลา กล่าวคือ การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนเด็กไม่ควรมุ่งเน้นที่เฉพาะความต้องการของเด็กเพียงอย่างเดียวแต่ควรคำนึงถึงความต้องการของเด็กในบริบทที่เด็กกำลังเผชิญอยู่ด้วย

³ ระบบการดูแลทางเลือก คือ ระบบการดูแลสำหรับเด็กกำพร้าหรือเด็กด้อยโอกาสที่ไม่สามารถอาศัยอยู่ภายใต้การดูแลของพ่อแม่ตามพันธกรรมได้ ตัวอย่างของระบบการดูแลทางเลือก เช่น การอุปการะ การดูแลอุปถัมภ์ การดูแลโดยญาติ การได้รับสิทธิ์เป็นผู้นปกครองตามคำสั่งศาล การดูแลในสถาบัน

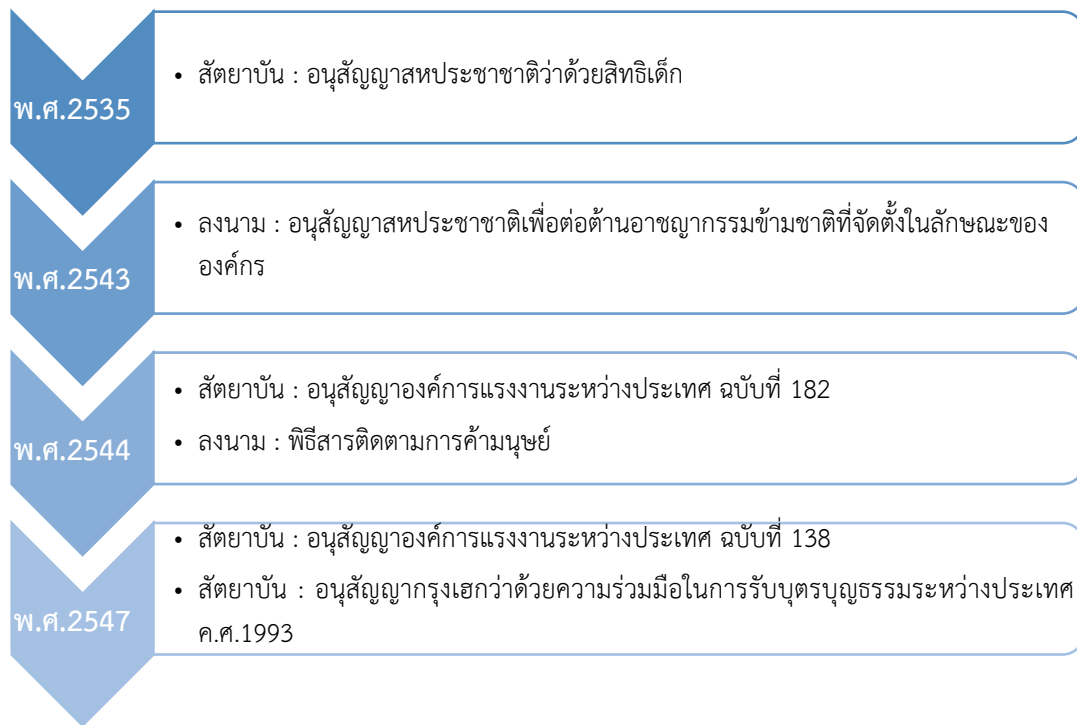


แผนภาพ 4.9 กรอบการทำงานในการจัดการรายกรณีจากองค์กรทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) ที่มา UNICEF East Asia and Pacific Regional Office ^[71]

กระบวนการจัดการรายกรณีที่แสดงในแผนภาพ 4.9 เป็นกรอบการทำงานที่ UNICEF เสนอเป็นแนวทางเพื่อการจัดการรายกรณีในการบริการเด็กที่ต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งจากกรอบการทำงานดังกล่าวจะเริ่มตั้งแต่การเข้าถึงบริการไปจนถึงการปิดบริการจัดการรายกรณี การเข้าถึงบริการจัดการรายกรณีเกิดจากการส่งต่อหรือการไปหาเด็กที่มีความต้องการได้รับการช่วยเหลือเองของหน่วยบริการ ซึ่งในขณะที่เริ่มพบเด็กในแต่ละการช่วยเหลือรายกรณี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเชื่อใจเป็นสิ่งจำเป็น การประเมินจะเป็นการให้ผู้บริการได้ทราบข้อมูลเพื่อความเข้าใจในความต้องการที่ควรจะมีมอบให้ โดยจะต้องมีความร่วมมือระหว่างผู้จัดการรายกรณีกับผู้รับบริการทั้งในสถานการณ์และปัญหาจึงจะสามารถพัฒนาแผนการให้บริการจัดการรายกรณีได้ เมื่อเข้าสู่ขั้นปฏิบัติการและการตรวจสอบผู้รับบริการและครอบครัวอาจได้รับการเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ และเครือข่ายสนับสนุนแบบไม่เป็นทางการ การประเมินผลและปิดบริการจัดการรายกรณีจะเกิดขึ้นเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขและช่วยเหลือแล้วซึ่งในกระบวนการนี้จะสะท้อนความเชื่อมโยงในลักษณะของแต่ละขั้นตอนที่ผ่านมาในการจัดการรายกรณี

บริบทการจัดการรายกรณีด้านการช่วยเหลือเด็กในประเทศไทย: บริบททางนโยบาย

เครื่องมือระหว่างประเทศสำหรับการคุ้มครองเด็กมีอยู่อย่างหลากหลาย ซึ่งประเทศไทยได้ทำข้อตกลงกับอนุสัญญาระหว่างประเทศหลายฉบับ เรียงตามช่วงเวลาดังแสดงในภาพ 4.10



แผนภาพ 4.10 สถานะความร่วมมือของประเทศไทยต่อเครื่องมือระหว่างประเทศ

โดยประเทศไทยเป็นเพียงประเทศเดียวในกลุ่มประเทศที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัย สึนามิที่ให้สัตยาบันต่ออนุสัญญากรุงเฮกว่าด้วยความร่วมมือในการรับบุตรบุญธรรมระหว่างประเทศ ค.ศ. 1993 ซึ่งทำให้สิทธิของเด็กที่ได้รับการอุปการะจากชาวต่างประเทศได้รับการคุ้มครอง

ในส่วน of เครื่องมือระดับประเทศนั้น ประเทศไทยมีกฎหมายเพื่อการคุ้มครองเด็กที่ถูกทอดทิ้งเด็กในสถานกำพร้า เด็กที่ปล่อยปละละเลยและถูกทำร้าย เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 5 ว่าด้วยกฎหมายบุตรบุญธรรม พระราชบัญญัติการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม พ.ศ. 2522 ทั้งนี้ประเทศไทยเป็นเพียงประเทศเดียวที่การรับบุตรบุญธรรมมีกระบวนการให้ความสำคัญต่อการเลือกพ่อแม่บุญธรรมที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็ก และหากได้สิทธิการรับเป็นบุตรบุญธรรมสิทธิของพ่อแม่ตามพันธุกรรมจะจบลงทันที

ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติแม้จะมีแผนปฏิบัติการและนโยบายการช่วยเหลือเด็กเกิดขึ้น แต่ยังมีช่องว่างเกิดขึ้นระหว่างนโยบาย การวางแผน และการปฏิบัติงาน ช่องว่างเหล่านี้ได้รับการเสนอให้เกิดความตระหนักในที่ประชุม UNICEF EAPRO เกี่ยวกับการดูแลทางเลือกซึ่งจัดประชุมที่กรุงเทพมหานครเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2548

เหตุการณ์ธรณีภัยสึนามิ: จุดเริ่มต้นของการจัดการรายกรณีเพื่อช่วยเหลือเด็กในประเทศไทย

ผลกระทบจากสึนามิ เด็กนับเป็นกลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงที่สุด เด็กที่ถูกพรากจากพ่อแม่หรือผู้ดูแลหลักกลายเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ำนุษย์ การถูกลักพาตัว และการถูกนำไปเลี้ยงแบบผิด

กฎหมาย ทั้งนี้ ประเทศไทยได้รับการยกย่องว่าเป็นประเทศที่มีระบบการบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและจัดสรรทรัพยากรให้เป็นไปในทางบวก รัฐบาลได้รับการสนับสนุนจากองค์การระหว่างประเทศ เพื่อเข้ามาช่วยเหลือบรรเทาและฟื้นฟูความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งในแง่ของสิ่งของและระดับการช่วยเหลือทางจิตวิทยา อย่างไรก็ตาม การลงทะเบียนเพื่อเด็กที่ไม่มีผู้ดูแลหลักยังเป็นไปได้ช้า แสดงการสะท้อนจำนวนของเด็กในประเทศไทยที่ได้รับผลกระทบจากสึนามิ

ตาราง 4.1 จำนวนเด็กที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์สึนามิที่ประเทศไทย ปี พ.ศ. 2547

จังหวัด	เด็กที่สูญเสียพ่อหรือ/และแม่ หรือผู้ดูแล	เด็กในสถานพักพิงชั่วคราว	เด็กที่ได้รับผลกระทบทางจิตวิทยา*
กระบี่	130	200	
พังงา	591	1,800	
ภูเก็ต	186		
ระนอง	98		
สตูล	3		
ตรัง	38		
อื่น ๆ	413		
รวม	1,459	2,000	50,000

ที่มา: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

*เป็นจำนวนประมาณการณ์จาก UNICEF

จากเหตุการณ์ดังกล่าว UNICEF ได้ให้คำแนะนำแก่ประเทศต่าง ๆ ที่มีเด็กจำนวนมากได้รับผลกระทบจากสึนามิซึ่งรวมถึงประเทศไทยด้วยว่า การจัดการรายกรณีที่มีประสิทธิภาพสามารถเกิดขึ้นได้โดยเริ่มจากการมีการฝึกอบรมให้แก่นักสังคมสงเคราะห์เพื่อให้สามารถทำงานเป็นผู้จัดการรายกรณีได้ เพื่อให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์วิกฤตและพฤติกรรมของเด็กได้และเพื่อให้บริการจัดการรายกรณีคงไว้ซึ่งความยุติธรรม การปกป้องความเปราะบางและความต้องการของเด็ก ซึ่งในกรณีที่จำเป็น ผู้จัดการรายกรณีที่เป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพสามารถจัดฝึกอบรมองค์ความรู้ด้านการจัดการรายกรณีให้แก่บุคลากรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่จิตวิชาชีพได้เพื่อให้สามารถรองรับงานด้านการจัดการรายกรณีที่มีจำนวนความต้องการมาก

มาตรฐานแห่งการจัดการรายกรณีตามคำแนะนำจากองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (United Nations Children's Fund: UNICEF) ในประเด็นการจัดการรายกรณีเพื่อช่วยเหลือเด็กในประเทศไทย

มาตรฐานแห่งการจัดการรายกรณีเป็นสิ่งจำเป็นที่ในทุกการฝึกอบรมการจัดการรายกรณีเพื่อช่วยเหลือเด็กควรจะมีการครอบคลุมเนื้อหาและการทำงานซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปรัชญาพื้นฐานและหลักการในการดูแลและคุ้มครองเด็กและบริการที่มอบให้แก่เด็กและครอบครัว
2. ข้อมูลองค์กรและการบริหารจัดการ อาทิ วิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย องค์กรประกอบคณะกรรมการ และเนื้อหาด้านการตัดสินใจเชิงนโยบาย
3. คุณภาพงานบริการจัดการรายกรณี อาทิ สัดส่วนของผู้ให้บริการต่อจำนวนเด็ก สุขภาพและโภชนาการ เงินช่วยเหลือและเครื่องนุ่งห่ม ประเด็นด้านสุขภัณฑ์ และอื่น ๆ
4. นโยบาย โครงการ และกระบวนการจัดการรายกรณี
5. นโยบายส่วนบุคคล เช่น คุณวุฒิ วิทยุติ การรับเข้าทำงานเป็นผู้ให้บริการ การจ้างงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น
6. การจัดการทางการเงินการคลัง
7. การบริหารความปลอดภัย เช่น โครงสร้างอาคาร สุขอนามัย การก่อสร้าง สนามเด็กเล่น เป็นต้น

การเก็บข้อมูลเพื่อการจัดการรายกรณี

นอกจากนี้ UNICEF ยังมีการแนะนำเรื่องการเก็บข้อมูลในหลายประการ ดังนี้

1. ข้อมูลที่จะเก็บตลอดการบริการจัดการรายกรณีต้องมีความชัดเจนในแนวคิด นิยาม และตัวชี้วัด
2. ข้อมูลควรมีการจัดระเบียบ เช่น การจัดตามอายุ เพศ หมวดหมู่ และสถานะทางกฎหมาย
3. ระบบการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ควรได้รับการดำเนินการจากองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องเท่านั้น
4. ข้อมูลควรแบ่งปันเพื่อการช่วยเหลือ ขับเคลื่อนนโยบาย และปรับปรุงงานบริการ

จากเหตุการณ์เมื่อ พ.ศ. 2547 ทำให้องค์ความรู้ด้านการจัดการรายกรณีเพื่อช่วยเหลือเด็กในประเทศไทยได้รับการพัฒนาต่อยอดโดยเรื่อยมา จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2561 ทาง UNICEF ประเทศไทยได้พัฒนาวิสัยทัศน์ในการนำผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งเป็นองค์กรต่าง ๆ และเยาวชนร่วมกันสร้างมาตรการเพื่อการสิ้นสุดเด็กกลุ่ม NEET (Not in Education, Employment or Training) ภายใน พ.ศ. 2573 นอกจากนี้ UNICEF ประเทศไทย ยังได้รับการยกย่องให้เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองเด็กเนื่องจากมีความโดดเด่นด้านการเสริมความเข้มแข็งในระบบการจัดการรายกรณีในระดับชุมชนแก่เด็กที่มีความเสี่ยง ซึ่งพบว่าใน พ.ศ. 2561 มีเด็ก 25,000 ราย จาก 236 ตำบล ที่ได้รับการคัดกรองความเสี่ยงด้านการคุ้มครองเด็ก และในจำนวนนี้ มีเด็กจำนวน 1,589 ราย ที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงปานกลางและสูง ^[71, 72]

บทที่ 5

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ในกรณีที่มีปัญหาความซับซ้อน

5.1 บทนำ

ความหมายของ ระบบสารสนเทศว่า คือ “การรวบรวม (collect) ประมวลผล (process) จัดเก็บ (store) กระจาย (distribute) สารสนเทศ เพื่อช่วยในการตัดสินใจ และ การควบคุมในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยให้ บุคลากรวิเคราะห์ปัญหา เข้าใจปัญหา และสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่”^[73]

บทนี้เสนอเนื้อหาที่สามารถนำมาประยุกต์กับการหาแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการดูแล เด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่มีปัญหาความซับซ้อนเพื่อพัฒนาระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานในลักษณะ ของการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ในกรณีที่มีปัญหาความซับซ้อน ภายใต้ โครงการพัฒนาชุด สิทธิประโยชน์เพื่อการดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส และ ต้องมีการพัฒนา “ระบบสารสนเทศเพื่อการดูแล เด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่มีปัญหาความซับซ้อน” (An Information System for Caring Underprivileged Children and Youth with Multiple Complications)” โดยในรายงานฉบับนี้จะใช้คำ ว่า “ระบบ ISCY หรือในภาษาไทย ระบบอิซี”

เนื้อหาหลักอธิบายได้ดังนี้ คือ หัวข้อ 5.2 เรื่อง การทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้เข้าใจเทคโนโลยีที่ เกี่ยวข้อง กับการพัฒนาระบบอิซี เช่น เรื่องระบบสารสนเทศ เว็บแอปพลิเคชัน และ ปัญญาประดิษฐ์ เป็นต้น รวมถึงตัวอย่างระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในประเทศไทย และตัวอย่างระบบสารสนเทศใน ต่างประเทศ รวมถึงการวิเคราะห์การนำข้อมูลเข้าระบบอิซี และหัวข้อ 5.3 อธิบายทางเลือกของการทำระบบ สารสนเทศ โดยนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบอิซีสามแนวทาง และ ภาพรวมเบื้องต้นของระบบอิซี

ทั้งนี้แนวทางการพัฒนาระบบอิซีพร้อมสถาปัตยกรรมของระบบที่เสนอมีสองแนวทาง คือ 1) การพัฒนา ระบบอิซีโดยการบูรณาการข้อมูลด้วยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง 2) พัฒนาระบบอิซี โดยการบูรณาการระบบสารสนเทศเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา และ 3) พัฒนาระบบอิซีในรูปแบบการ สร้างขึ้นมาใหม่ทั้งหมด โดยแนวทางที่ 3) นั้น น่าจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจาก ข้อดี คือ 1. ระบบอิซี ไม่ต้องเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อลดความล่าช้าในการเรียกใช้ข้อมูล 2. การเรียกใช้ งาน หรือแก้ไขข้อมูลทำได้สะดวก ไม่ต้องไปแก้ไขที่หน่วยอื่น ๆ และ 3. ไม่ต้องศึกษางานระบบเดิม

5.2 การทบทวนวรรณกรรม

ในหัวข้อนี้อธิบายการทบทวนวรรณกรรมด้านเทคโนโลยีที่สามารถนำมาประยุกต์กับการพัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่อการดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่มีปัญหาความซับซ้อน ซึ่งจะอธิบายเกี่ยวกับระบบ สารสนเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรองรับการดูแลเด็กและเยาวชนทั่วไป ที่มีอยู่ในประเทศไทยและในต่างประเทศ รวมถึงยกตัวอย่างระบบดังกล่าวทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ พร้อมด้วยคำอธิบายของแต่ละระบบ

สารสนเทศที่ยกตัวอย่างมา รวมถึงอธิบายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการหาแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในกรณีที่มีปัญหาความซ้ำซ้อน มีหัวข้อทั้งหมด 5 หัวข้อ คือ

โดยยกตัวอย่างระบบที่มีการเก็บข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศมา 10 ระบบ ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในประเทศไทย 8 ระบบ และจากต่างประเทศ 2 ระบบ และหัวข้อสุดท้ายหัวข้อ 5.2.5 การวิเคราะห์การนำข้อมูลเข้าระบบสู่ไอซี

5.2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

หัวข้อนี้ได้นำทฤษฎีต่าง ๆ เช่น ระบบสารสนเทศ ปัญญาประดิษฐ์ เว็บแอปพลิเคชัน เป็นต้น ซึ่งนำมาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยอธิบายความหมายและเพื่อให้มีความเข้าใจในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับการดูแลเด็กและเยาวชนที่ด้วยโอกาสและมีปัญหาซ้ำซ้อน อธิบายได้ดังนี้

5.2.1.1 ระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information System หรือ IS)^[74] คือ ระบบงานที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ รวบรวมข้อมูล จัดเก็บข้อมูล ประมวลผล นำเสนอและแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างสารสนเทศ สำหรับ สนับสนุนการตัดสินใจ และควบคุมการดำเนินงานขององค์กร โดยองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร และขั้นตอนการปฏิบัติการ เพื่อให้ระบบสารสนเทศทำงานได้ตามความต้องการ

โดยในงานวิจัยนี้ได้ใช้ระบบไอซีจะต้องเน้นในส่วนของ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล และขั้นตอนการปฏิบัติการ ซึ่งในการสร้างระบบไอซีนั้นอาจมีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งในการพัฒนาระบบไอซี นี้ อาจมีแนวคิดการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบไอซีนี้ ด้วยการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยในการประมวล พยากรณ์ และจัดจำแนกเคสของปัญหา โดยปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI หรือ เอไอ)^[75] คือ ความฉลาดเทียมที่สร้างขึ้นให้กับสิ่งที่ไม่มีชีวิต ซึ่งในที่นี้คือคอมพิวเตอร์ ปัญญาประดิษฐ์เป็นสาขาหนึ่งในด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์เป็นหลัก และผสมผสานกับสมการทางคณิตศาสตร์ โดยเอไอมีศาสตร์ย่อยหลากหลายมาก เช่น Machine Learning หรือ การเรียนรู้ของเครื่อง โดยการเรียนรู้ของเครื่องสามารถนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบไอซี ยกตัวอย่าง เช่น ช่วยพยากรณ์ล่วงหน้าว่าถ้าเคสที่พบนั้นอาจมีปัญหา a กับ b อยู่แล้ว แล้วเอไออาจช่วยทำนายได้ว่าจะเกิดปัญหาอะไรต่อไป (เช่น อาจเกิดปัญหา c) หรือเอไอในระบบไอซีอาจทำนายได้ว่าบริเวณใดของประเทศมีแนวโน้มจะพบเคสใหม่อีกเป็นจำนวนมากในอนาคต เป็นต้น ทั้งนี้เอไอจะทำงานได้จริงนั้น เอไอต้องการข้อมูลของเคสเป็นจำนวนมาก ซึ่งถ้าระบบไอซีถูกนำไปใช้และเก็บข้อมูลเคสได้ทั้งประเทศก็จะมีประโยชน์ต่อเอไอต่อไป

การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning หรือ ML หรือ เอ็มแอล) เป็น ศาสตร์ย่อยของเอไอ โดยระบบไอซีอาจใช้การเรียนรู้ของเครื่องในการทำเครื่องคอมพิวเตอร์มีความชาญฉลาด ด้วยการให้คอมพิวเตอร์นั้นคิดเองได้ โดยจากการฝึกฝนให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้ได้เอง โดย การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning หรือ ML หรือ เอ็มแอล) เป็นหนึ่งในเทคนิคที่ได้รับการใช้งานมากของปัญญาประดิษฐ์ และ คือ เซต

ของเทคนิคที่ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเรียนรู้แบบอัตโนมัติด้วยตัวมันเองผ่านวิธีการที่เรียกว่า แบบแผน (pattern) และ การหาข้อสรุป (inferences)^[76] หรือ คือ ศาสตร์การสอนให้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความชาญฉลาด ซึ่งเอ็มแอลเป็นซับเซตของเอไอและเป็นศาสตร์ที่จะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ฉลาดด้วยการเลียนแบบมนุษย์ที่สามารถเรียนรู้จากประสบการณ์^[76]

โดยเบื้องหลังการทำงานของเอ็มแอลจะใช้รูปแบบการคำนวณทางคณิตศาสตร์และรับข้อมูลเป็นอินพุต และคำนวณตามทางสมการทางคณิตศาสตร์จากโลกภายนอกหรือจากมนุษย์ที่เป็นผู้สอนให้เครื่องคอมพิวเตอร์เรียนรู้ตามที่ต้องการ ดังนั้น ในระบบอภิสานาเอ็มแอลซึ่งเป็นศาสตร์ย่อยของเอไอไปใช้ในการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งประสบการณ์ดังกล่าวนี้คือข้อมูลเคสต่าง ๆ นั่นเอง ที่ได้มีการจัดเก็บเพื่อที่จะให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้ และนำไปใช้ในการพยากรณ์ปัญหาของเคสล่วงหน้าที่อาจได้พบเจอดังอธิบายไว้ในตอนท้ายของหัวข้อที่แล้ว โดยการทำให้คอมพิวเตอร์ฉลาดนั้น อาจใช้เทคนิคการรู้จำแบบ (Pattern Recognition) ซึ่งเป็นวิธีการเชิงลึกของเอ็มแอล เพื่อสอนให้คอมพิวเตอร์มีความชาญฉลาด

การรู้จำแบบ จากเอ็มแอลที่ต้องใช้เทคนิคการรู้จำแบบ (Pattern Recognition)^[77] เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์รู้จักการเรียนรู้ตามที่มนุษย์ต้องการ โดยเทคนิคการรู้จำแบบอาจช่วยในการให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้รูปแบบของข้อมูลเคสที่ได้มีการจัดเก็บ ซึ่งการรู้จำแบบมีความหมายดังนี้ การรู้จำแบบ (6) คือ เป็นการให้คอมพิวเตอร์แยกแยะสิ่งต่าง ๆ ออกได้ เช่น แยกรูปใบคือวงกลม รูปใบคือสี่เหลี่ยม สี่เหลี่ยมจัตุรัส หรือ สี่เหลี่ยมผืนผ้า จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งต่าง ๆ ที่จะนำมาแยกแยะนั้น ต้องมีลักษณะเฉพาะที่บ่งบอกความเป็นตัวเป็นเอกลักษณ์ และอาจจะมีลักษณะปลีกย่อยที่ต่างกันได้ หรือ อาจกล่าวได้ว่า การรู้จำแบบ คือ การพยายามสอนให้คอมพิวเตอร์ รู้ว่าลักษณะสำคัญนั้นคืออะไร เมื่อมีข้อมูลใหม่เข้ามา ก็จะพิจารณาจากสิ่งที่เรียนรู้มา และประมวลได้ตามสิ่งที่เรียนรู้มา ในกรณีของระบบอภิสานา ที่ต้องการบันทึกข้อมูลเคสจากผู้ดูแลเคสเหล่านั้น ระบบอภิสานาสามารถหารูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลเคส เพื่อใช้ในการพยากรณ์เคสในแง่ต่าง ๆ ต่อไปดังนั้นการรู้จำแบบ สามารถนำมาใช้ในการจำแนกปัญหาและจัดกลุ่มของเด็กด้วยโอกาสได้

5.2.1.2 ความน่าเชื่อถือได้ของเอไอในการประยุกต์ใช้ด้านการศึกษา

หัวข้อนี้อธิบายเรื่องประโยชน์ของเอไอในด้านการศึกษาและความน่าเชื่อถือได้ของเอไอในการประยุกต์ใช้ด้านการศึกษา ซึ่งอาจเป็นตัวอย่างให้กับระบบอภิสานา ทั้งในแง่ประโยชน์และโทษของเอไอต่อระบบอภิสานาได้ โดย เมื่อมีการนำเอไอเข้าไปใช้ร่วมกับระบบสารสนเทศอื่น ๆ แล้ว อาจมองว่า เอไอนี้ เป็น ระบบปัญญาประดิษฐ์ (the AI system) ^[76] ซึ่งคือ ระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่สามารถทำหน้าที่ทำนาย แนะนำ หรือ ตัดสินใจ ได้ โดยใช้เซตของวัตถุประสงค์ของมนุษย์เป็นอินพุต

โดย ประโยชน์ของเอไอ มีสองประเด็นที่เอไอช่วยเรื่องการศึกษา คือ 1) เมื่อพูดถึงการเรียนรู้ในห้องเรียน (classroom) เอไอ เป็นตัวทำให้เกิดการเรียนรู้เฉพาะบุคคลด้วยเอไอ (Personalizing learning with AI) และ ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียนที่มีความพิเศษ เช่น นักเรียนพิการ และ 2) คือ เมื่อพูดถึง

การบริหารจัดการการศึกษา (education system) เอไอช่วยในเรื่องของการทำนาย เพื่อลดจำนวนการพักเรียนของนักเรียน เป็นต้น โดยเอกสารนี้เน้นเฉพาะข้อ 1) ข้างต้น

ข้อจำกัดของเอไอมีสองประเด็นคือ a) ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลของนักเรียนที่เอไอต้องเอาข้อมูลเหล่านี้ไปใช้งาน b) และ การใช้ข้อมูลแบบไร้จริยธรรม ด้วยความอคติของผู้ใช้ข้อมูลต่อเจ้าของข้อมูลบางคนหรือบางกลุ่ม

การเรียนรู้เฉพาะบุคคลด้วยเอไอ (Personalizing learning with AI)

เอไอนั้นเป็นตัวทำให้เกิด การเรียนรู้เฉพาะบุคคล และ เนื้อหาประกอบการเรียนรู้เฉพาะบุคคล โดยการเรียนรู้เฉพาะบุคคล (Personalized learning) เป็นหนึ่งในวิธีการทางการศึกษา ที่มุ่งการปรับแต่งการเรียนรู้โดยยึดความต้องการและจุดเด่นนักเรียนเป็นที่ตั้ง และเพื่อให้บรรลุผลในการเรียนรู้เฉพาะบุคคล เอไอมีความสามารถสองอย่างคือ a) สามารถกำหนดเนื้อหาประกอบการเรียนรู้ เฉพาะบุคคลตามระดับความรู้ความสามารถของบุคคลและ กำหนดรูปแบบการเรียน เฉพาะบุคคลตามระดับความรู้ความสามารถของบุคคล และ b) สามารถทำนาย แนะนำ และ ตัดสินใจ ในเรื่องการเลื่อนชั้นของกระบวนการเรียนขั้นถัดๆไปของนักเรียนแบบเฉพาะบุคคลได้ ระบบเอไอ c) ยังช่วยให้ผู้เรียนนั้นเชี่ยวชาญในหัวข้อหรือวิชาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองเป็นขั้น ๆ และ d) ยังช่วยให้การแนะนำครูในการช่วยเหลือนักเรียนดังกล่าวอีกด้วย

สิ่งที่ควรนำไปปรับใช้กับระบบอีซี

จากข้อ a) ถึง d) ในข้างต้น เอไอมีประโยชน์ต่อนักเรียนและครูเป็นหลัก ทีมผู้วิจัยมีความเห็นว่า ถ้ามีการประยุกต์ใช้เอไอกับระบบอีซีนั่น แล้ว ผู้ได้รับประโยชน์ทางตรง คือ ผู้จัดการเคส (case manager) เพราะ ระบบอีซี ควรมีการประยุกต์ใช้เอไอเมื่อระบบอีซีมีข้อมูลของเคสมากพอ โดยระบบอีซีจะได้รับประโยชน์จากเอไอ สองประเด็นคล้ายข้อมูลข้างต้น คือ 1) เอไออาจช่วยให้ผู้จัดการเคส ได้เกิดความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเคสต่าง ๆ ของตนตามลักษณะเฉพาะตัวของผู้จัดการเคสเองและของเคสด้วย โดยการให้เอไอเข้าไปเรียนรู้ข้อมูลการจัดการต่าง ๆ ของเคสต่าง ๆ ที่จัดการโดยผู้จัดการเคสคนเดิม ยิ่งเอไอรู้ข้อมูลการจัดการมาก ก็ยิ่งช่วยให้ผู้จัดการเคสมีความเชี่ยวชาญในการดูแลเคสในอนาคตได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น และจะส่งผลดีต่อเคสต่อไป และ 2) สืบเนื่องจากข้อมูลที่เก็บไว้มาก ๆ ดังนั้น เอไอ อาจช่วยให้คำแนะนำกับผู้จัดการเคสในการวางแผนเพื่อดูแลเคสได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

สรุป ระบบอีซีควรมีการประยุกต์ใช้เอไอเมื่อมีข้อมูลมากพอ แต่ต้องมีการวางแผนเพื่อออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่เหมาะสมกับเอไอตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบระบบอีซี และ ข้อจำกัดของเอไอในระบบอีซีมีสองประเด็น คล้ายกับหัวข้อ a) และ b) ข้างต้น เช่นกัน คือ 1) ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลของผู้จัดการเคสและเคสที่เอไอต้องเอาข้อมูลเหล่านี้ไปใช้งาน 2) และ การใช้ข้อมูลแบบไร้จริยธรรม ด้วยความอคติของผู้ใช้ข้อมูลต่อผู้จัดการเคสและเคส

5.2.1.3 เว็บแอปพลิเคชัน

เบื้องต้นระบบอีซีสามารถถูกพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน โดยเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ซึ่งหมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ช่วยทำงานบนคอมพิวเตอร์ได้ตามความต้องการ และทำงานอยู่ภายใต้ระบบปฏิบัติการตลอดเวลาจนกว่าจะปิดการทำงาน โดยปกติเว็บแอปพลิเคชันสามารถเรียกใช้งานผ่านเบราว์เซอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยที่ไม่ต้องทำการติดตั้งแอปพลิเคชันลงไปบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้เว็บแอปพลิเคชันถูกเรียกใช้งานได้จากทุกที่ตลอดเวลา โดยเว็บแอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ทุกแพลตฟอร์ม เช่น ใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ที่อยู่บนสมาร์ทโฟนทั้งระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส คอมพิวเตอร์ หรือ แท็บเล็ต เป็นต้น^[78]

5.2.1.4 ปัญญาประดิษฐ์ การเรียนรู้ของเครื่อง และ การรู้จำแบบ

ในการพัฒนาระบบอีซี นี้ อาจมีแนวทางการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบอีซีนี้ ด้วยการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยในการประมวล พยากรณ์ และจัดจำแนกผลของปัญหา โดยปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI หรือ เอไอ) ^[75] คือ ความฉลาดเทียมที่สร้างขึ้นให้กับสิ่งที่ไม่มีชีวิต ซึ่งในที่นี้คือคอมพิวเตอร์ ปัญญาประดิษฐ์เป็นสาขาหนึ่งในด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์เป็นหลัก และผสมผสานกับสมการทางคณิตศาสตร์ โดยเอไอมีศาสตร์ย่อยหลากหลายมาก เช่น Machine Learning หรือ การเรียนรู้ของเครื่อง โดยการเรียนรู้ของเครื่องสามารถนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบอีซี ยกตัวอย่าง เช่น ช่วยพยากรณ์ล่วงหน้าว่าถ้าเคสที่พบนั้นอาจมีปัญห a กับ b อยู่แล้ว แล้วเอไออาจช่วยทำนายได้ว่าอาจจะเกิดปัญหาอะไรต่อไป (เช่น อาจเกิดปัญหา c) หรือเอไอในระบบอีซีอาจทำนายได้ว่าบริเวณใดของประเทศมีแนวโน้มจะพบเคสใหม่อีกเป็นจำนวนมากในอนาคต เป็นต้น ทั้งนี้เอไอจะทำงานได้จริงนั้น เอไอต้องการข้อมูลของเคสเป็นจำนวนมาก ซึ่งถ้าระบบอีซีถูกนำไปใช้และเก็บข้อมูลเคสได้ทั้งประเทศก็จะมีประโยชน์ต่อเอไอต่อไป

การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning หรือ ML หรือ เอ็มแอล) เป็น ศาสตร์ย่อยของเอไอ โดยระบบอีซีอาจใช้การเรียนรู้ของเครื่องในการทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีความชาญฉลาด ด้วยการให้คอมพิวเตอร์นั้นคิดเองได้ โดยจากการฝึกฝนให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้ได้เอง โดย การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning หรือ ML หรือ เอ็มแอล) เป็นหนึ่งในเทคนิคที่ได้รับการใช้งานมากของปัญญาประดิษฐ์ และ คือ เซตของเทคนิคที่ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเรียนรู้แบบอัตโนมัติด้วยตัวมันเองผ่านวิธีการที่เรียกว่า แบบแผน (pattern) และ การหาข้อสรุป (inferences) ^[76] หรือ คือ ศาสตร์การสอนให้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความชาญฉลาด ซึ่งเอ็มแอลเป็นซับเซตของเอไอและเป็นศาสตร์ที่จะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ฉลาดด้วยการเลียนแบบมนุษย์ที่สามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ ^[76]

โดยเบื้องหลังการทำงานของเอ็มแอลจะใช้รูปแบบการคำนวณทางคณิตศาสตร์และรับข้อมูลเป็นอินพุต และคำนวณตามทางสมการทางคณิตศาสตร์จากโลกภายนอกหรือจากมนุษย์ที่เป็นผู้สอนให้เครื่องคอมพิวเตอร์เรียนรู้ตามที่ต้องการ ดังนั้น ในระบบอีซีสามารถนำเอ็มแอลซึ่งเป็นศาสตร์ย่อยของเอไอไปใช้ใน

การเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งประสบการณ์ดังกล่าวนี้คือข้อมูลเคสต่าง ๆ นั่นเอง ที่ได้มีการจัดเก็บ เพื่อที่จะให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้ และนำไปใช้ในการพยากรณ์ปัญหาของเคสล่วงหน้าที่เราอาจได้พบเจอตั้งอธิบายไว้ในตอนท้ายของหัวข้อที่แล้ว โดยการทำให้คอมพิวเตอร์ฉลาดนั้น อาจใช้เทคนิคการรู้จำแบบ (Pattern Recognition) ซึ่งเป็นวิธีการเชิงลึกของเอเอ็มแอล เพื่อสอนให้คอมพิวเตอร์มีความชาญฉลาด

การรู้จำแบบ จากเอเอ็มแอลที่ต้องใช้เทคนิคการรู้จำแบบ (Pattern Recognition) เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์รู้จักการเรียนรู้ตามที่มนุษย์ต้องการ โดยเทคนิคการรู้จำแบบอาจช่วยในการให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้รูปแบบของข้อมูลเคสที่ได้มีการจัดเก็บ ซึ่งการรู้จำแบบมีความหมายดังนี้ การรู้จำแบบ^[77] คือ เป็นการให้คอมพิวเตอร์แยกแยะสิ่งต่าง ๆ ออกได้ เช่น แยกรูปใดคือวงกลม รูปใดคือสี่เหลี่ยม สี่เหลี่ยมจัตุรัส หรือสี่เหลี่ยมผืนผ้า จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งต่าง ๆ ที่จะนำมาแยกแยะนั้น ต้องมีลักษณะเฉพาะที่บ่งบอกความเป็นตัวเป็นเอกลักษณ์ และอาจจะมีลักษณะปลีกย่อยที่ต่างกันก็ได้ หรือ อาจกล่าวได้ว่า การรู้จำแบบ คือ การพยายามสอนให้คอมพิวเตอร์ รู้ว่าลักษณะสำคัญนั้นคืออะไร เมื่อมีข้อมูลใหม่เข้ามา ก็จะพิจารณาจากสิ่งที่เรารู้มา และประมวลได้ตามสิ่งที่เรารู้มา ในกรณีของระบบอีซี ที่ต้องมีการบันทึกข้อมูลเคสจากผู้ดูแลเคสแล้วนั้น ระบบอีซีสามารถหารูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลเคส เพื่อใช้ในการพยากรณ์เคสในแง่มุมมองต่าง ๆ ต่อไปดังนั้นการรู้จำแบบ สามารถนำมาใช้ในการจำแนกปัญหาและจัดกลุ่มของเด็กด้วยโอกาสได้

5.2.1.5 เอฟพีไอ

การเชื่อมต่อเว็บแอปพลิเคชันหรือระบบเพื่อแบ่งปันข้อมูลหรือให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานของเว็บแอปพลิเคชัน โดยที่บางครั้งเจ้าของเว็บแอปพลิเคชันนั้นต้องการข้อมูลอื่น ๆ ที่เว็บแอปพลิเคชันตนเองไม่มี แต่เว็บแอปพลิเคชันอื่นมี โดยเว็บแอปพลิเคชันสามารถทำการขอเชื่อมต่อเอฟพีไอเพื่อขอข้อมูลจากเว็บแอปพลิเคชันอื่น

เอฟพีไอ (Application Program Interface หรือ API)^[79] คือ ช่องทางการเชื่อมต่อ หรือช่องทางหนึ่งที่จะเชื่อมต่อจากเว็บแอปพลิเคชันหนึ่งกับอีกเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อให้ซอฟต์แวร์ภายนอกเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงข้อมูลของเว็บแอปพลิเคชันนั้น ๆ ได้ ตัวอย่างการทำงานของเอฟพีไอที่เห็นได้ชัดและบ่อยครั้งคือ เว็บแอปพลิเคชันส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะมีตัวเลือกให้ผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบอย่างง่าย ๆ ผ่านบัญชีเฟซบุ๊ก หมายความว่าเว็บแอปพลิเคชันนั้น ๆ แสร้งข้อมูลร่วมกับเฟซบุ๊กบนฐานเอฟพีไออยู่นั่นเอง ในส่วนของระบบอีซี นี้ อาจต้องมีการเชื่อมต่อเอฟพีไอกับระบบสารสนเทศหรือเว็บแอปพลิเคชันอื่น ๆ รวมถึงเปิดบริการเอฟพีไอให้กับผู้ที่ต้องการขอข้อมูลจากทางระบบอีซีเองด้วย

5.2.1.6 ยูสเคสไดอะแกรม

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาจะต้องมีสิ่งที่บอกความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานกับระบบสารสนเทศ นั่นคือ ยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram)^[80] ซึ่งสามารถบ่งบอกถึงฟังก์ชันการทำงานของระบบสารสนเทศหรือของผู้ใช้งาน โดยยูสเคสไดอะแกรม เป็นแผนภาพที่ใช้แสดงให้ทราบว่าระบบทำงานหรือมี

หน้าที่ใดบ้าง โดยมีสัญลักษณ์รูปวงรีแทนยูสเคสและสัญลักษณ์รูปคน แทน ผู้กระทำ (Actor) สำหรับชื่อยูสเคสนั้นให้ใช้คำกริยา ดังนั้น ยูสเคสไดอะแกรมของระบบอีซีจะได้นำเสนอระหว่างผู้ใช้งานกับระบบอีซี พร้อมคำอธิบายยูสเคส ในหัวข้อ 5.5.1.1 และ 5.5.1.2 ซึ่งกล่าวถึง ยูสเคสไดอะแกรมของระบบอีซี และ คำอธิบายยูสเคสไดอะแกรม

5.2.1.7 กระบวนการในการพัฒนาระบบ

ในการพัฒนาระบบใด ๆ ก็ตามขึ้นมาหนึ่งระบบหนึ่งต้องมีกระบวนการในการพัฒนาระบบนั้นเพื่อการทำงานที่เป็นรูปแบบเป็นขั้นตอนในการทำงาน

กระบวนการในการพัฒนาระบบ (Software Development Life Cycle หรือ SDLC) ^[81] คือ ขั้นตอนหรือกระบวนการในการพัฒนาระบบงาน ซึ่งมีจุดเริ่มต้นในการทำงานและจุดสิ้นสุดของการปฏิบัติงาน โดยกระบวนการในการพัฒนาระบบมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของระบบ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของระบบ
3. ออกแบบระบบตามที่วิเคราะห์ข้อมูล
4. พัฒนาระบบตามที่ได้ออกแบบ
5. ทดสอบระบบที่พัฒนาขึ้นมา
6. นำระบบไปติดตั้งและใช้งานจริง

โดยสรุปในการดำเนินการพัฒนาระบบอีซีนี้จะมีการดำเนินการตามกระบวนการในการพัฒนาระบบข้างต้น เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5.2.1.8 ความสำคัญเทคโนโลยีดิจิทัลต่อองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

ไม่ว่าหน่วยงานหรือองค์กรใดที่จะพัฒนาระบบอีซี ต้องตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อองค์กรดังกล่าว ทั้งนี้^[82] ได้อธิบายเรื่องที่ว่า non-for-profit organization (NPO) หรือ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (เรียกสั้น ๆ ว่า องค์กรฯ) กำลังใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างไร เพื่อ

1. เพื่อให้องค์กรรู้ถึงพื้นที่หรือส่วนที่จะทำให้องค์กรเติบโต และให้องค์กรทราบว่าองค์กรต้องปรับปรุงอะไรบ้าง
2. เพื่อที่จะทำให้องค์กรเหล่านี้ได้ตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital technology) มาใช้ในองค์กรให้มากที่สุด เพราะเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญอย่างมากต่อทุกองค์กรไม่เฉพาะองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเท่านั้น และ ความสำเร็จขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไรนั้นขึ้นอยู่กับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

สรุป การทำให้องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรสามารถที่จะอยู่รอดได้ในภาวะการเปลี่ยนแปลงของรัฐบาลและผู้สนับสนุน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวคือการกดดันให้องค์กรเหล่านี้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวช่วยตัวหนึ่งที่สำคัญ

ภัยคุกคามขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

1. ภาครัฐมุ่งลดเงินในการสนับสนุนองค์กรฯ (Government is looking for ways to reduce spending)
2. ผู้ให้ทุนแก่องค์กรฯ มีการคัดเลือกผู้รับทุนแบบเข้มข้นขึ้น (Traditional sources of funding are shifting)
3. ผู้ให้การสนับสนุนองค์กรฯ มีความต้องการมากขึ้นเรื่อย ๆ ในเรื่องของข้อมูลที่แสดงว่า เมื่อผู้ให้การสนับสนุนให้เงินกับองค์กรฯ นั้น ๆ แล้ว ผู้สนับสนุนอยากรู้ว่าเขาได้อะไรกลับคืนจากการลงทุนนี้บ้าง (Supporters increasingly want to see the impact of their investment)

ดังนั้นองค์กรฯ ต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับมือกับภัยคุกคามทั้งสามอย่างนี้ เช่น ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการขับเคลื่อนการสร้างผลผลิตขององค์กรฯ ให้มากขึ้น และ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ ทั้งหมดนี้จะส่งผลให้องค์กรฯ อยู่รอดได้ในภาวะที่มีภัยคุกคามดังกล่าว

องค์กรฯ ใช้เทคโนโลยีอย่างไร

องค์กรฯ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อทำให้องค์กรฯ นั้นทำงานได้ดีขึ้น โดยองค์กรฯ ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้องค์กรฯ ดังกล่าวปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ หรือภัยคุกคามสามารถอย่างฉับพลันได้ดีขึ้น อีกทั้งองค์กรฯ ดังกล่าวสามารถ

1. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการควบคุมเรื่องของการลงทุนหรือการหาแหล่งทุนได้ดีขึ้น
2. เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำหรับที่ทำให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรฯ ซึ่งช่วยให้ทำงานได้ดีขึ้นแม้ในภาวะการที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดจากภัยคุกคามข้างต้น
3. เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นการสร้างภาพลักษณ์การทำงานแบบออนไลน์ ซึ่งภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้ช่วยให้ผู้มาใช้บริการจากองค์กรฯ (client) และแหล่งทุน เกิดการติดต่อหรือทำงานร่วมกับองค์กรฯ อย่างต่อเนื่อง โดยใช้บริการดังกล่าวและแหล่งทุนดังกล่าวจะไม่ทิ้งองค์กรฯ ที่มีการสร้างภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้

ตาราง 5.1 องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กำลังใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหลากหลายรูปแบบในการทำให้องค์กรนั้นสามารถดำเนินงานได้มีประสิทธิภาพ

ประเภทเทคโนโลยี	การใช้งาน	Benefit
ใช้เทคโนโลยี (PCS, INFRASTRUCTURE, EMAIL, ETC)	องค์กรฯ ใช้เทคโนโลยี โดยสมาชิกทุกคนองค์กรฯสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา ทุกที่ ทุกเวลา โดยการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการใช้งานง่าย (เช่น คลาวด์ ระบบอีเมล ระบบแชร์ไฟล์) เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันภายในองค์กรฯ	พนักงานสามารถทำงานและทำงานร่วมกันและได้ผลผลิตมากขึ้น และพนักงานได้เข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา ทุกที่ ทุกเวลา
ใช้ระบบสารสนเทศ	องค์กรฯ ใช้ระบบสารสนเทศ โดยระบบสารสนเทศช่วยให้เกิดวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานแบบบูรณาการและ ระบบสารสนเทศช่วยรวบรวมข้อมูลที่เป็นในการแก้ปัญหาไว้เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทุกคนเอาข้อมูลไปใช้ในการแก้ปัญหาได้ ดังนั้นระบบสารสนเทศนี้ถูกใช้เพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการยืนยันว่าองค์กรทำงานแล้วได้ผลลัพธ์ (Outcome) จริง	ใช้ ระบบสารสนเทศ เพื่อ 1. ลดความยุ่งยากในการทำรายงานต่าง ๆ 2. ให้บริการที่ดี 3. ติดตามผลลัพธ์ของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
การใช้คลาวด์	องค์กร ฯ มีการใช้คลาวด์เช่น มากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น 1. การแชร์ไฟล์ เช่น Microsoft Windows server based file sharing 2. งานเอกสาร เช่น Exchange Online (Office 365) 3. การเก็บไฟล์ เช่น Dropbox 4. การใช้อีเมลที่องค์กรฯจัดเตรียมไว้ 5. การทำงานร่วมกัน เช่น G suite	การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด ทำให้องค์กรฯ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุปองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กำลังใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหลากหลายรูปแบบในการทำให้ องค์กรนั้นสามารถดำเนินงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การใช้ระบบสารสนเทศ องค์กรฯมีการใช้ระบบสารสนเทศ

1. ให้เจ้าหน้าที่สามารถผลิตสารสนเทศที่มีคุณภาพสูงอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ช่วยให้องค์กรฯ เก็บสารสนเทศที่สำคัญ ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมขององค์กรฯเองและที่เกี่ยวกับ ผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กรเอง

สิ่งที่ควรนำไปปรับใช้กับระบบไอซี

1. ระบบไอซี ควรถูกสร้างเพื่อให้เจ้าของระบบไอซี สามารถมี a) และ b) ข้างบนดังกล่าวได้ และ ระบบสารสนเทศที่ดีต้องผลิตสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อการกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรฯ และ
2. เพื่อความยั่งยืนของระบบไอซี กองทุนฯต้องคำนึงถึงภัยคุกคามข้างต้น ดังนั้นระบบไอซีที่จะ สร้างต้องผลิตข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการรับมือภัยคุกคามดังกล่าวโดยองค์กรฯ

5.2.1.9 การรวมบริการของระบบของรัฐบาล

การรวมบริการของระบบของรัฐบาล (The structure of the service system: A whole-of-government approach to service delivery) ^[82, 83] อธิบายว่า ในส่วนของระบบสารสนเทศที่ดูแลเด็กและ เยาวชนในประเทศออสเตรเลีย ต้องการระบบสารสนเทศที่เป็นศูนย์กลางของข้อมูล แต่ปัจจุบันแต่ละ หน่วยงานไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลกัน จึงต้องมีการบูรณาการข้อมูลขึ้นมา และการที่ข้อมูลแยกอยู่ตาม หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ทำให้เกิดประโยชน์ หรือเป็นข้อเสียในการเรียกใช้งานของข้อมูลเพื่อใช้แก้ปัญหาของเด็ก และเยาวชนที่ด้อยโอกาสและมีปัญหาซ้ำซ้อน

5.2.2 ตัวอย่างระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในประเทศไทย

โดยผู้วิจัยมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในประเทศไทย ออกเป็น 5 หน่วยงาน พร้อมด้วยตัวอย่างระบบสารสนเทศของภายใต้หน่วยงานนั้น ๆ (ซึ่งอยู่ในหัวข้อ 5.2.2.1 – 5.2.2.8) มีดังนี้ 1. กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา หรือ กสศ. ได้แก่ 5.2.2.1 ระบบสารสนเทศ เพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา 2. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือ พม. ได้แก่ 5.2.2.2 ระบบสารสนเทศด้านสังคม 5.2.2.3 ระบบส่งต่อข้อมูลผู้ใช้บริการ และ 5.2.2.4 ระบบฐานข้อมูลคน พิการ 3. กระทรวงศึกษาธิการ หรือ ศธ. ได้แก่ 5.2.2.5 ระบบจัดเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล 5.2.2.6 ระบบ IEP Online 4. กระทรวงสาธารณสุข หรือ สธ. ได้แก่ 5.2.2.7 ระบบฐานข้อมูลเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพจิต สำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบชายแดนใต้ 5. กระทรวงมหาดไทย หรือ มท. ได้แก่ 5.2.2.8 Linkage Center อธิบายได้ดังนี้

5.2.2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

สารสนเทศเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (Information System for Equitable Education หรือ iSEE) ^[84] เป็นระบบสารสนเทศของกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) iSEE มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่เก็บข้อมูลเป็นรายบุคคล ครอบคลุมกลุ่มเด็กและเยาวชนผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์และด้อยโอกาสทางการศึกษา โดยเชื่อมโยงด้วยเลขประจำตัวประชาชนของเด็กและครอบครัวกับฐานข้อมูลขนาดใหญ่⁴ ซึ่งระบบ iSEE อาจใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบอื่นได้ โดยได้อธิบายไว้ใน หัวข้อ 5.3.2 พัฒนาระบบอื่น โดยการบูรณาการร่วมกับระบบสารสนเทศเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา โดยคุณสมบัติของ iSEE แบ่งเป็น หัวข้อได้ ดังนี้

ศักยภาพของ iSEE

iSEE ช่วยค้นหา คัดกรองเด็กเยาวชนทั้งในและนอกระบบการศึกษาอย่างละเอียดเป็นรายบุคคล ผู้ใช้ iSEE สามารถสำรวจข้อมูลของเด็กได้ถึงที่อยู่ เมื่อพบตัวตนจริงก็สามารถใช้ระบบสารสนเทศที่มีความแม่นยำสูง ประมวลผล บริหารจัดการช่วยเหลือ

ข้อมูลที่รายงานผ่านระบบ iSEE นี้ประกอบด้วยข้อมูลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่จากโครงการใน 4 ส่วนหลัก คือ

1. ข้อมูลผลการค้นหาและคัดกรองกลุ่มเป้าหมายโดยในระบบ iSEE นี้คือข้อมูลผลการคัดกรองรายได้ทางอ้อม (Proxy Means Tests) ที่ กสศ. ครอบคลุมผลการคัดกรองนักเรียนในสังกัด สพฐ.
2. ข้อมูลผลการจัดสรรเงินอุดหนุนอย่างมีเงื่อนไข (Conditional Cash Transfer หรือ CCT) กสศ. มุ่งจัดสรรงบประมาณ เพื่อแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำเป็นรายบุคคล ผ่านการจัดสรรงบประมาณตรงตามความต้องการของผู้เรียนเป็นรายบุคคลอย่างแท้จริง (Demand-side Financing) โดยไม่ใช้การจ่ายแบบรายหัวทุกคนเท่ากัน ดังนั้น ระบบ iSEE สามารถรายงานผลการจัดสรรและการได้รับเงินอุดหนุนของนักเรียนทั้งหมด ได้เป็นรายบุคคล โดยแสดงข้อมูลการโอนเงินเข้าสู่บัญชีเงินฝากของนักเรียนและผู้ปกครอง ของการรับเงินสดของนักเรียนและผู้ปกครองจากครูหรือผู้อำนวยการสถานศึกษาพร้อมทั้งลายเซ็นรับรองการรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ iSEE สามารถรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณของ กสศ. ทั้งในระดับภาพรวมของประเทศ จังหวัด สถานศึกษา ไปจนถึงระดับผู้เรียนทั้งหมด
3. ระบบติดตามเงื่อนไขการรับเงินอุดหนุน ระบบ iSEE จะรายงานข้อมูลผลการติดตามเงื่อนไขการรับเงินอุดหนุนที่ครูกรอกเข้าระบบ iSEE เป็นรายเทอม โดยข้อมูลจะถูกรายงานจากผลการบันทึกข้อมูลผ่าน แอปพลิเคชันระบบคัดกรองนักเรียนยากจน ที่ช่วยครูประหยัดเวลาในการติดตาม และบันทึกผลการปฏิบัติตาม 2 เงื่อนไข (เงื่อนไขที่ 1 รักษาอัตราการมาเรียนให้เกินกว่าร้อยละ 80 ตลอดปีการศึกษา เงื่อนไขที่ 2 น้ำหนักส่วนสูงนักเรียนยากจนพิเศษให้มีพัฒนาการที่สมวัยตามเกณฑ์มาตรฐาน) การรับเงินอุดหนุนของ

⁴ ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) คือ ข้อมูลขนาดใหญ่ ที่มีข้อมูลจำนวนมากมหาศาล ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่มีโครงสร้างชัดเจน

นักเรียนยากจนพิเศษได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแอปพลิเคชันระบบคัดกรองนักเรียนยากจน โดยจะเชื่อมโยงข้อมูลนำหน้าทศวรรษสูงของนักเรียนที่มีการบันทึกเข้ามาจากระบบจัดเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล (Data Management Center หรือ DMC) ให้อัตโนมัติ และให้ครูเลือกเฉพาะนักเรียนที่ขาดเรียนในแต่ละวัน ซึ่งครูสามารถดำเนินการทั้งหมดได้โดยไม่ใช้กระดาษแม้แต่แผ่นเดียว ด้วยเครื่องมืออำนวยความสะดวก ครูและสถานศึกษาจะสามารถช่วยติดตามผลการจัดสรรเงินอุดหนุนของ กสศ. และ สพฐ. ของนักเรียนทั้งหมด ได้เป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่องจนสำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐาน 15 ปี

4. ระบบส่งต่อข้อมูลกับฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบส่งต่อข้อมูลกับฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของหน่วยงานต่าง ๆ ระบบ iSEE ถูกออกแบบมาให้สามารถทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ของ กสศ. กับของหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการเชื่อมโยงผ่านเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เพื่อสนับสนุนการบูรณาการทำงานเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาของ กสศ. เข้ากับ 6 กระทรวงหลักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง และสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สํานักนายกรัฐมนตรี) เป็นต้น

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล ของ iSEE

1. ครูหรือผู้ปกครองบันทึกข้อมูลส่วนตัวรูปถ่ายบ้านและที่อยู่บ้าน ของตนเองและนักเรียน
2. ข้อมูลดังกล่าวถูกส่งไปยังฐานข้อมูล
3. ระบบ iSEE รายงานผลในรูปแบบกราฟฟิก

ข้อมูลที่ iSEE จัดเก็บ

ระบบ iSEE จัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ในการ เช่น รายได้ผู้ปกครอง, สถานะครัวเรือน, ภาพถ่ายสภาพบ้านเรือน, สภาพปัญหา, พฤติกรรมเสี่ยง, ความช่วยเหลือ, อัตราการมาเรียน, ผลการจัดสรรและการได้รับเงินอุดหนุนอย่างมีเงื่อนไขของนักเรียนทุนเสมอภาค เป็นต้น

ระบบ iSEE สามารถนำมาใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบอื่นได้ด้วยการจัดเก็บข้อมูลของนักเรียนที่อยู่ภายใต้สังกัดของ สพฐ. ที่ใช้เลขประจำตัว 13 หลักในการยืนยันตัวตนและเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และระบบ iSEE โดยใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบอื่นขึ้นมาสามารถนำเสนอได้ถึง 2 แนวทางในการพัฒนาระบบอื่นขึ้นมา โดยได้อธิบายไว้ใน หัวข้อ 5.3.1 คือ การพัฒนาระบบอื่นโดยบูรณาการข้อมูลด้วยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และ ใน หัวข้อ 5.3.2 คือ การพัฒนาระบบอื่นโดยการบูรณาการร่วมกับระบบสารสนเทศเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

5.2.2.2 ระบบสารสนเทศด้านสังคม

ในหัวข้อนี้ระบบสารสนเทศด้านสังคม ซึ่งพัฒนาโดย พม. สามารถนำมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบอื่นได้โดยการพัฒนาบางฟังก์ชันที่คล้ายกับของระบบสารสนเทศด้านสังคม เช่น การแสดงข้อมูลจำนวนเด็กและเยาวชนตามหัวข้อที่ต้องการบนแผนที่แบ่งเป็นจังหวัดทั่วประเทศ และสามารถให้บริการข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ได้ ซึ่งสามารถอธิบายระบบสารสนเทศด้านสังคมได้ ดังนี้

ระบบสารสนเทศด้านสังคม (Social MIS) ^[85] ระบบสารสนเทศด้านสังคมจะแสดงข้อมูลข้อมูล/สารสนเทศในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งง่ายต่อการใช้งานเหมือนเว็บแอปพลิเคชันทั่วไป ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอ แบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ครอบคลุม สถานการณ์ที่สำคัญ กลุ่มเป้าหมาย เชิงประเด็น ข้อมูลพื้นฐานแต่ละรายการข้อมูล ประกอบด้วย ตารางแสดงรายละเอียดข้อมูล กราฟ และแผนที่ โดยสามารถสืบค้นในระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล และสืบค้นตามปี พ.ศ.ได้ ข้อมูลการติดต่อ อีเมล: society@m-society.go.th โทร 1300, 02-659-648 ถึง 3

5.2.2.3 ระบบส่งต่อข้อมูลผู้ใช้บริการ

ระบบส่งต่อข้อมูลผู้ใช้บริการ ^[86] ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงพม. นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ณ สถานสงเคราะห์เด็กชาย จังหวัดยะลา และได้สอบถามทางเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของระบบนี้ ได้ข้อมูลของระบบดังกล่าวมาดังนี้

ระบบส่งต่อข้อมูลผู้ใช้บริการนั้นเป็นระบบที่บันทึกข้อมูลของเด็กที่อายุ 6-18 ปี (สามารถใช้บริการได้สูงสุดถึง 24 ปี) โดยระบบจะรับดูแลเด็กให้อยู่ภายใต้การดูแลของกรมกิจการเด็กและเยาวชน โดยระบบจะจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ ประวัติส่วนตัว ประวัติที่อยู่อาศัย ประวัติครอบครัว ประวัติการศึกษา ประวัติด้านสุขภาพ รูปภาพ ลายนิ้วมือ ประวัติรับเข้าอุปการะ ประวัติผู้อุปการะ และประวัติการให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีการบันทึกข้อมูลการติดตามให้ความช่วยเหลือ การจำหน่าย (หมายถึง การส่งเด็กออกไปจากความดูแลของผู้ดูแล) การติดตามการประเมินผล เป็นต้น

5.2.2.4 ระบบฐานข้อมูลคนพิการ

ระบบฐานข้อมูลคนพิการ ^[87] ซึ่งพัฒนาโดย กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพม. เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ เพื่อนำไปใช้จัดบริการและสวัสดิการแก่คนพิการตามนโยบายต่าง ๆ ปัจจุบันหลาย ๆ หน่วยงานจัดทำฐานข้อมูลของตนเองซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ตอบโจทย์เฉพาะหน่วยงานนั้น ๆ จากรายงานปัญหาของการเก็บข้อมูลคนพิการในประเทศไทยของโครงการประเมินเทคโนโลยีและนโยบายด้านสุขภาพ (Health Intervention and Technology Assessment Program หรือ HITAP) ได้กล่าวถึงปัญหาของการเก็บข้อมูลคนพิการ ปัจจุบันหลายหน่วยงานจัดทำฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลคนพิการเพื่อใช้ภายในของหน่วยงานนั้น ๆ เช่น สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กองทุนทดแทนผู้ประสาภัย สถานพยาบาล กรมการจัดหางาน กรมการปกครอง เป็นต้น ทำให้มีความซ้ำซ้อน

ของข้อมูล มีข้อมูลที่ไม่ครอบคลุม ไม่เป็นระบบและไม่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน ยากต่อการเข้าถึงเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ อีกทั้งขาดประสิทธิภาพในการจัดการฐานข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและสวัสดิการทั้งด้านสุขภาพ และด้านสังคมแก่คนพิการควรร่วมมือกันพัฒนาระบบสารสนเทศ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ฐานข้อมูลซ้ำซ้อน ไม่ครอบคลุม

ประเทศไทยไม่มีระบบสารสนเทศกลางเกี่ยวกับคนพิการ และขาดการบูรณาการข้อมูลและการใช้ฐานข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติต่างจัดเก็บข้อมูลคนพิการทั้งจากการสำรวจและรวบรวมข้อมูล ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล สิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณ ไม่สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ต่างหน่วยงานได้

2. ฐานข้อมูลคนพิการระดับประเทศยากต่อการเข้าถึงและใช้ประโยชน์

การเข้าถึงข้อมูลทำได้ยากเนื่องจากบางหน่วยงานยังไม่มีกลไกสนับสนุนให้สืบค้นข้อมูลแบบออนไลน์ บางหน่วยงานเปิดเผยข้อมูลเฉพาะบางส่วน ทำให้การสืบค้นข้อมูลมาใช้ประโยชน์เป็นไปได้ยาก นอกจากนี้พบว่ามีการเก็บข้อมูลชนิดเดียวกันในรูปแบบที่ต่างกันทำให้ข้อมูลไม่พร้อมใช้งาน และยังใช้คำนิยามความพิการที่ต่างกันออกไปทำให้เกิดการสับสนของข้อมูล

3. โครงสร้างของฐานข้อมูลไม่เป็นระบบ ไม่เชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน

ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบการได้รับบริการของคนพิการในระดับบุคคลได้ ทำให้คนพิการบางคนได้รับสิทธิบางคนไม่ได้รับสิทธิ รวมถึงไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ศึกษาสถานการณ์ระดับจังหวัด และประเทศได้นอกจากนี้ยังไม่สามารถแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ให้บริการรวมถึงผู้ปฏิบัติงานสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลที่ตรงต่อกัน รวมถึงคนพิการที่ต้องการข้อมูลต้องติดต่อหลายหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนของตนเอง

4. ข้อมูลไม่เพียงพอ

จากการสำรวจการจัดบริการด้านคนพิการในโรงพยาบาลของรัฐในปีพ.ศ.2556 จำนวน 155 แห่งใน 20 จังหวัด ร้อยละ 45 ไม่มีการจัดเก็บข้อมูล โรงพยาบาลชุมชนกว่าร้อยละ 90 มีการเก็บข้อมูลแต่ไม่ครอบคลุมคนพิการในพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด (ร้อยละ 30 ที่สามารถเก็บได้อย่างครอบคลุม)

5. รูปแบบการบันทึกข้อมูลไม่เป็นระบบเดียวกัน

ระบบประกันสุขภาพและกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้ใช้โปรแกรมที่หลากหลายในการบันทึกข้อมูลและทำรายงาน ซึ่งแต่ละโปรแกรมไม่สามารถเชื่อมต่อกันได้ หากต้องการข้อมูลจะต้องทำการแยกข้อมูลมาวิเคราะห์ ทำให้เสียเวลา และเป็นการจัดบันทึกลงกระดาษ

ระบบฐานข้อมูลคนพิการ เป็นอีกหนึ่งระบบสามารถนำมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบอซี ด้วยปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สื่อให้เห็นได้ว่าควรพัฒนาระบบอซีขึ้นมาให้เป็นระบบเดียวที่ดูแลเรื่องเด็ก และเยาวชนที่ด้อยโอกาสและมีปัญหาซ้ำซ้อน

5.2.2.5 ระบบจัดเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล

ระบบจัดเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล (Data Management Center หรือ DMC) ^[88] ของ กระทรวงศึกษาธิการเป็น ระบบที่รวบรวมข้อมูลนักเรียนรายบุคคล ข้อมูลสถานศึกษา และข้อมูลเขตพื้นที่ เนื่องจาก ระบบอซีที่จะดำเนินการพัฒนาขึ้นมานั้น อาจสามารถเชื่อมต่อกับระบบเอพีไอของ DMC เพื่อขอ ข้อมูลนักเรียนที่อาจเป็นเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ผ่านเอพีไอดังกล่าวได้

โดยระบบ DMC ได้จัดเก็บข้อมูลนักเรียนเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน ของทุกปี ระยะที่ 2 ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน ของทุกปี และระยะที่ 3 คือ ข้อมูล ณ วันสิ้นปีการศึกษา หรือ 31 มีนาคม ของทุกปี สำหรับการทำงานของระบบ DMC จะแบ่งการทำงานเป็น 3 ระดับ คือ ข้อมูล นักเรียนรายบุคคล จะถูกจัดทำโดยเจ้าหน้าที่ข้อมูลของโรงเรียน ตรวจสอบ และยืนยันข้อมูล สำนักงานเขตพื้นที่ทุกแห่ง มีหน้าที่ตรวจสอบ ติดตาม ให้คำแนะนำ ปรีกษา ในการจัดทำข้อมูลของโรงเรียน และระดับ สภฐ. มีหน้าที่จัดทำระบบ ประมวลผล แก้ไขปัญหาในการจัดทำข้อมูล ให้คำแนะนำ ปรีกษา ฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ รวมทั้งจัดทำรายงานสำหรับโรงเรียน เขตพื้นที่ และ สภฐ. โดยระบบ DMC มีบริการข้อมูลออนไลน์ เป็นเอพีไอที่สามารถเรียกใช้งานข้อมูล ได้ เช่น จำนวนนักเรียนในแต่ละโรงเรียน ทั่วประเทศ

สรุประบบ DMC คือ ระบบที่รวบรวมข้อมูลนักเรียนรายบุคคล ข้อมูลสถานศึกษา และข้อมูลเขตพื้นที่ ดังนั้นระบบอซีที่จะดำเนินการพัฒนาขึ้นมานั้น อาจสามารถเชื่อมต่อกับระบบเอพีไอของ DMC เพื่อขอ ข้อมูลนักเรียนที่อาจเป็นเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ผ่านเอพีไอดังกล่าวได้

5.2.2.6 ระบบ IEP Online

ระบบ IEP Online (Individualized Education Program) ^[89] เป็นของศธ.ระบบที่ใช้สำหรับการ จัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล ให้กับนักเรียนที่มีความบกพร่องตาม 9 ประเภทความพิการทาง การศึกษา (1.บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น 2.การได้ยิน 3.ทางสติปัญญา 4.ทางร่างกาย หรือการ เคลื่อนไหวหรือสุขภาพ 5.ทางการเรียนรู้ 6.ทางการพูดและภาษา 7.ทางพฤติกรรมหรืออารมณ์ 8.ออทิสติก 9. พิการซ้อน ^[90]) เพื่อให้แก่นักเรียนดังกล่าวขอรับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่น ๆ ทาง การศึกษาตามกฎหมายกระทรวงศึกษาธิการ

โดยในการพัฒนาระบบอซี สามารถนำฟังก์ชันการจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคลมาปรับใช้ เป็นการจัดทำแผนการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่มีความซ้ำซ้อนได้

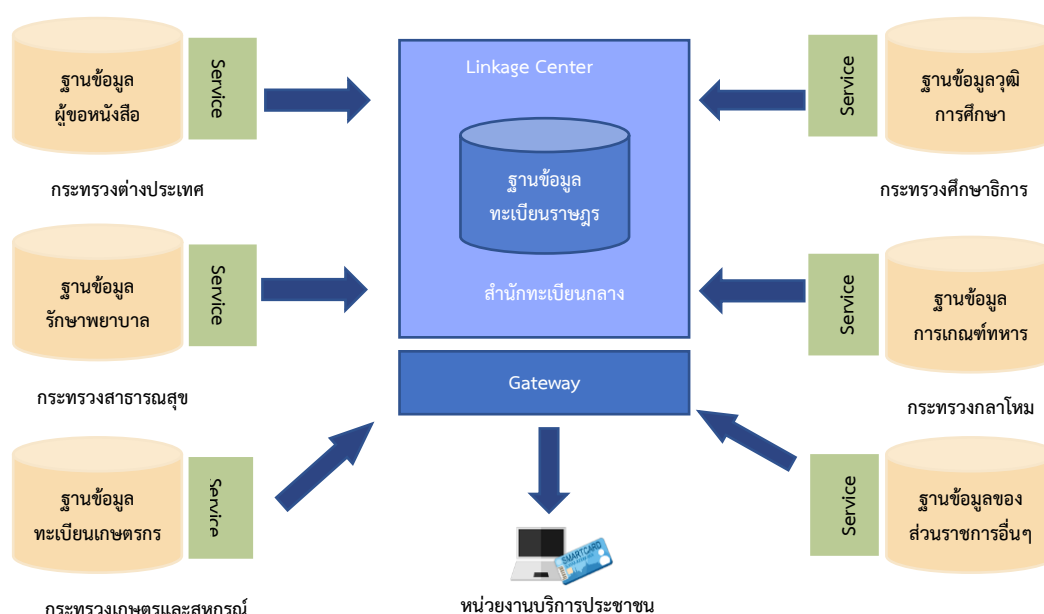
5.2.2.7 ระบบฐานข้อมูลเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพจิตสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบชายแดนใต้

ระบบฐานข้อมูลเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพจิตสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบชายแดนใต้ (Violence-related Mental Health Surveillance หรือ VMS) ^[91] เป็นระบบของกรมสุขภาพจิต สธ. เป็นระบบสารสนเทศที่มีไว้สำหรับให้เจ้าหน้าที่ประจำแผนกจิตเวชของโรงพยาบาลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ใช้งานในการดูแลและเฝ้าระวังสุขภาพจิตใจของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ไม่สงบชายแดนใต้ โดยจะเป็นผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ ผู้บาดเจ็บ ญาติผู้เสียชีวิต เป็นต้น ในที่นี้จะขอเรียกว่าหมายถึงผู้ป่วย โดยระบบวีเอ็มเอสนี้เป็นการใช้งานแบบเว็บแอปพลิเคชัน มีการจัดเก็บข้อมูล ต่าง ๆ ของผู้ป่วย ไว้ในระบบ ได้แก่ 1. ข้อมูลพื้นฐาน เช่น ชื่อ ที่อยู่ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ รวมไปถึงข้อมูล ข้อมูลสุขภาพจิต ทั้งหมด เช่น การประเมินผลกระทบจิตใจหลังเกิดเหตุการณ์วิกฤต การประเมินโรคซึมเศร้า การประเมินสภาพจิตใจสุขภาพกาย 2. ข้อมูลการวินิจฉัยโรคจากแพทย์ทั่วไป ที่ได้วินิจฉัยจากข้อมูลที่บันทึกเข้ามาข้างต้น 3. ข้อมูลตารางการนัดหมาย ในการพบกับแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 4. รายงานต่าง ๆ เช่น รายงานการเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพจิตผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบทางการเมือง รายงานผู้ที่ได้รับการเฝ้าระวังตามประเภทและผลการประเมิน โดยในการพัฒนาระบบบิซิเนสสามารถนำฟังก์ชันการประเมินสุขภาพจิตไปปรับใช้ได้ โดยการทำเป็นแบบประเมินที่ประเมินได้ทั้งตัวผู้ป่วยเองหรือแพทย์รวมถึงเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้อง

5.2.2.8 Linkage Center

Linkage Center ^[92] เป็นระบบสารสนเทศที่สามารถประยุกต์ใช้เกี่ยวกับการดูแลเด็กและเยาวชนในประเทศไทยได้ ซึ่งพัฒนาโดยกรมการปกครอง มท. โดยใช้วิธีการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ ซึ่งระบบส่วนกลางของ Linkage Center จะทำหน้าที่ในการเชื่อมฐานข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐเข้าด้วยกัน เพราะ ในการพัฒนาระบบบิซิเนสที่จะกล่าวถึงในหัวข้อที่ 5.3 นั้น ผู้วิจัยจะนำเสนอทางเลือกอันหนึ่งซึ่งเป็นการพัฒนาระบบบิซิเนสขึ้นมาด้วยการเชื่อมต่อกับระบบ Linkage Center เพื่อให้ระบบบิซิเนสสามารถขอข้อมูลเด็กและเยาวชนเบื้องต้น เช่น ฐานข้อมูลวุฒิการศึกษาของเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส จากฐานข้อมูล วุฒิการศึกษา ดังแสดงตามภาพ 1 ด้านขวามือ

ระบบ Linkage Center นั้น เกิดขึ้นจากการที่รัฐบาลได้มอบหมายให้กรมการปกครองเป็นหน่วยงานกลางในการ i) เชื่อมโยงฐาน (ก.) ข้อมูลประชาชน กับ (ข.) ส่วนราชการ กว่า 167 หน่วยงาน และ ii) จัดทำฐานข้อมูลประชาชนของตนเองตามอำนาจหน้าที่โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลักเป็นดัชนีในการจัดเก็บ



แผนภาพ 5.1 Linkage Center [92]

ดังนั้นจาก แผนภาพ 5.1 เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์กับสำนักทะเบียนกลางและเพื่อเรียกใช้ข้อมูลในการให้บริการประชาชนจากระบบฐานข้อมูลประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ โดยเชื่อมกับฐานข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ ฐานข้อมูลผู้ขอหนังสือเดินทาง ฐานข้อมูลวุฒิการศึกษา ฐานข้อมูลรักษาพยาบาล ฐานข้อมูลการเกณฑ์ทหาร ฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกร ฐานข้อมูลของส่วนราชการต่าง ๆ ถ้าต้องการเชื่อมอิชีกับระบบ Linkage Center อาจต้องติดต่อกับทาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่เบอร์โทรศัพท์ 02-791-752 ถึง 5

ดังนั้นหนึ่งในทางเลือกในการพัฒนาระบบอิชี คือ การเชื่อมต่อกับระบบ Linkage Center ซึ่งจะทำหน้าที่ในการเชื่อมฐานข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐเข้าด้วยกันเพื่อทำการขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่จัดเก็บข้อมูลไว้ โดยระบบดังกล่าวนี้สามารถนำมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบอิชีได้ หรือสามารถพัฒนาระบบดังกล่าวนี้ให้มีความสามารถเหมาะสมกับการทำงานของระบบอิชีได้

5.2.3 ข้อสรุปปัญหาจากระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในประเทศไทย

หัวข้อนี้สรุปปัญหาของระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในประเทศไทยในปัจจุบัน จากหัวข้อ 5.2.2 ซึ่งได้อธิบายตัวอย่างระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในประเทศ และเห็นได้ว่า เป็นระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนที่จัดเก็บข้อมูลทางการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งไม่ได้ให้ความสำคัญข้อมูลของเด็กและเยาวชนนั้นเป็นเด็กด้วยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อนโดยตรง ซึ่งไม่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบอิชีที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชนที่ด้วยโอกาสและที่ปัญหามีความซ้ำซ้อน ที่ต้องเหมาะสมกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น ความรุนแรงทางเพศ ความรุนแรงในครอบครัว ค่านิยม การตั้งครมไม่พึงประสงค์ ยาเสพติด ไร้สัญชาติ ความสัมพันธ์ในครอบครัว/เลี้ยงดูไม่เหมาะสม และอื่น ๆ เป็นต้น

จากค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการดูแลเด็กและเยาวชนที่ด้อยโอกาสและมีปัญหาซ้ำซ้อน ซึ่งยังไม่มีระบบสารสนเทศที่เป็นระบบเดียว ที่สามารถติดตามตั้งแต่พบเด็กหรือเยาวชนที่มีปัญหาจนถึงขั้นตอนสุดท้ายที่พวกเขาเหล่านั้นสามารถช่วยเหลือตัวเองได้

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่าปัญหาในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็กและเยาวชนในกรณีที่ปัญหามีความซ้ำซ้อน มีเบื้องต้นดังนี้

1. ระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานที่มีการจัดเก็บข้อมูลเด็กและเยาวชนไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้เนื่องจากปัญหา สิทธิมนุษยชน ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
2. ข้อมูลของเด็กและเยาวชนในระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานมีไม่เท่ากัน
3. ข้อมูลของเด็กและเยาวชนมีการกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่ไม่ได้เชื่อมโยงกัน
4. กรมพินิจ มีการติดตามเคสของเด็ก โดยมีการจัดเก็บข้อมูลเป็นกระดาษรายงานและไฟล์ Excel
5. ปัจจุบันข้อมูลของเด็กเร่ร่อน ไม่มีหลักฐานการแสดงตัวตนในระบบทะเบียนราษฎร์
6. ปัญหาการระบุตัวตนและข้อมูลอื่นของเด็กที่มีปัญหาเรื่องสัญชาติ

ดังนั้น ข้อเสนอเบื้องต้นจากการอธิบายดังกล่าว ระบบสารสนเทศที่มีอยู่คือ หน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะมีระบบสารสนเทศของตนเองซึ่งจะไม่เชื่อมโยงข้อมูลกันและกันระหว่างหน่วยงาน จึงได้เสนอแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบพัฒนาต่อยอด ที่บรรยายไว้ในหัวข้อ 5.3.1 อธิบายหัวข้อ 5.3.2 พัฒนาระบบไอซี โดยการบูรณาการร่วมกับระบบสารสนเทศเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา และพัฒนาระบบไอซีในรูปแบบการสร้างขึ้นมาใหม่ทั้งหมด อธิบายไว้ในหัวข้อ 5.3.3

5.2.4 ตัวอย่างระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในต่างประเทศ (ประเทศออสเตรเลีย และ สหราชอาณาจักร)

หัวข้อนี้ยกตัวอย่างระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในประเทศออสเตรเลีย และ สหราชอาณาจักร ที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบไอซี

5.2.4.1 การประยุกต์การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและปัญญาประดิษฐ์กับการดูแลพ่อแม่วัยรุ่นที่มีปัญหา (ประเทศออสเตรเลีย)

ประยุกต์การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและปัญญาประดิษฐ์กับการดูแลพ่อแม่วัยรุ่นที่มีปัญหา (Doing better for vulnerable young parents and their children)^[93] ซึ่งอธิบายประโยชน์จากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะการใช้แอปพลิเคชันเกี่ยวกับโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น Facebook และระบบที่รัฐบาลพัฒนาขึ้น (หรือ eGov คือ บริการจากรัฐบาล) ในการช่วยเหลือพ่อแม่วัยรุ่นที่มีปัญหา (vulnerable young parents) หรือเรียกว่า ผู้รับบริการ ในประเทศออสเตรเลีย^[93] เน้นไปที่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยพ่อแม่วัยรุ่น ไม่ใช่การใช้โดยผู้ดูแล (caseworker) แม้ว่าทั้งผู้ดูแลและผู้รับบริการเองมองว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์มาก แต่ผู้ดูแลมองว่าระบบนั้นซ้ำและอาจไม่ปลอดภัยทางด้านข้อมูลของทั้งผู้ดูแลและผู้รับบริการ เนื้อหาโดยสังเขปสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อะไรจากบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริการที่เข้าถึงได้โดยพ่อแม่ผู้ปกครองที่มีปัญหาหรือเรียกว่า ผู้รับบริการ นั้น แบ่งได้สองแบบคือ บริการจากภาครัฐและเอกชน

1. บริการจากภาครัฐ เรียกว่า eGov คือ บริการจากรัฐบาลเพื่อประชาชนหรือผู้มีเกี่ยวข้องผ่านอุปกรณ์ดิจิทัล
2. ส่วนบริการจากเอกชน คือ บริการต่าง ๆ ผ่านระบบที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยเอกชน เช่น แอปพลิเคชันเกี่ยวกับโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น Facebook ประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการทั้งสองแบบสรุปได้ดังนี้

ตาราง 5.2 ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อะไรจากบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริการจากรัฐบาล	บริการจากเอกชน
1. ผู้รับบริการใช้บริการของรัฐชื่อ MyGov app และ Centrelink website เพื่อตรวจสอบข้อมูลตนเองเกี่ยวกับการรับความช่วยเหลือจากภาครัฐ เช่น การตรวจสอบกำหนดการจ่ายเงินค่าดูแล เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการได้ข้อมูลจากบริการของรัฐบาลอย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้ผู้รับบริการมีความคิดเกี่ยวกับบริการของรัฐในเชิงบวก ***หมายเหตุ อาจเป็นเพราะผู้รับบริการใช้บริการของรัฐตรวจสอบเรื่องเงินจึงบอกว่าบริการของรัฐนั้นดี 2. ผู้ดูแลมีการแนะนำว่ามีบริการอื่น ๆ ของรัฐ ที่ไม่เกี่ยวกับผู้รับบริการโดยตรงเช่น the Good Things Foundation ซึ่งเอาไว้ใช้กับกลุ่มคนด้อยโอกาส (disadvantaged social groups) และ Be Connected เป็นแอปพลิเคชันสำหรับผู้สูงอายุ (elderly Australians) โดยผู้ดูแลให้ความเห็นว่าควรมีระบบแบบ the Good Things Foundation และ Be Connected ให้กับผู้รับบริการด้วยเช่นกัน	โดยปกติผู้รับบริการจะใช้แอปพลิเคชันเกี่ยวกับโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น ใช้กลุ่มเฟซบุ๊ก (Facebook groups) หรือ เว็บไซต์ (website) หรือ แอปต่าง ๆ (apps) เพื่อค้นหาข้อมูลและแบ่งปันข้อมูลเพื่อเอาข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการเลี้ยงลูกได้ดีขึ้น

ตาราง 5.3 ความเห็นของผู้ดูแล และผู้รับบริการ ต่อบริการจากรัฐบาล

ผู้ใช้	ความคิดเห็นเชิงบวก	ความคิดเห็นเชิงลบ	หมายเหตุ
ผู้ดูแล (ขณะไปเยี่ยม ผู้รับบริการ)	ระบบมีประโยชน์	1. ระบบ eGov ไม่มีความเสถียร และ ใช้งานยาก ทำให้เสียเวลานานในการใช้งาน 2. เสียเวลา 1 ในสามของการเยี่ยมกับระบบดังกล่าว	อาจเป็นเพราะเป็นการใช้งานครั้งแรก ๆ โดยผู้รับบริการ โดยมีผู้ดูแลเป็นผู้แนะนำการใช้งาน ทำให้การทำงานของผู้ดูแลช้าลง ดังนั้นผู้ดูแลมองว่าระบบดังกล่าวทำให้เสียเวลา

ข้อเสียของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่อาจเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

1. ถ้าผู้รับบริการเอาเวลาไปอยู่กับเทคโนโลยีสารสนเทศมากเกินไป จะทำให้ไม่มีเวลาให้ลูก ทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและลูก
2. ปัญหาการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้รับบริการบางคนไม่มีเงินพอสำหรับการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต
3. ปัญหาการใช้งาน เนื่องจากผู้รับบริการบางคนไม่มี digital literacy
4. ปัญหาข้อมูลส่วนตัว ที่อาจรั่วไหลของทั้งผู้รับบริการและผู้ดูแล เช่น เฟซบุ๊ก นั้นเป็นองค์กรทางธุรกิจที่มุ่งแต่ความสนใจทางการแสวงหาผลกำไร จึงอาจนำข้อมูลของผู้รับบริการและผู้ดูแลไปใช้งานในทางที่จะทำให้เป็นการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ได้

สรุป

1. อย่างไรก็ตามผู้ดูแลมองว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์มากกับผู้รับบริการ
2. แต่ควรทำให้มีประสิทธิภาพและคำนึงเรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
3. ถ้ารัฐบาลจะสร้างระบบเอง (an in-house platform) ต้องระวังเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่เป็นความลับของผู้รับบริการ (privacy and confidentiality)
4. ระบบที่จะสร้างขึ้นต้องระมัดระวังเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลด้วยซึ่งอาจส่งผลเสียกับผู้รับบริการและผู้ดูแล

สิ่งที่ควรนำไปปรับใช้กับระบบอีซี

1. ระบบต้องเน้นเรื่องความเร็ว ความง่าย และความปลอดภัย
2. ระบบไม่ได้สร้างเพื่อผู้ดูแลอย่างเดียว ผู้รับบริการอาจต้องเป็นผู้ใช้ด้วย

5.2.4.2 ระบบดิจิทัลเพื่อการดูแลเด็กที่อยู่ภายใต้การแลของรัฐ (สหราชอาณาจักร)

ในสหราชอาณาจักรมีระบบดิจิทัลเพื่อการดูแลเด็กที่อยู่ภายใต้การแลของรัฐ^[94] ซึ่งเน้นไปที่ เด็กที่อยู่ภายใต้การแลของรัฐ (Looked After Children & Young People) เช่น เด็กเร่ร่อน ที่ถูกนำตัวมาให้อยู่ในบ้านพักที่เตรียมไว้ให้โดยรัฐ หรือ ให้อยู่กับครอบครัวอุปถัมภ์ และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็กที่อยู่ภายใต้การแลของรัฐ ในโลกดิจิทัล (โลกออนไลน์หรือการใช้งานอินเทอร์เน็ต) โดย^[94] กล่าวถึงสถานการณ์ปัจจุบันของการอยู่ในโลกดิจิทัล (ออนไลน์หรือการใช้งานอินเทอร์เน็ต) และการใช้งานโลกดิจิทัล ของเด็กที่อยู่ภายใต้การแลโดยที่เกิดจากภาครัฐของประเทศสหราชอาณาจักร ซึ่งถ้ามองในมุมมองของเด็กแล้ว^[94] ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการสร้างระบบอชีมากนัก แต่ได้ให้ข้อแนะนำเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการใช้งานโลกดิจิทัล เพื่อให้สามารถดูแลเด็ก ๆ ข้างต้นให้อยู่ในสภาวะการณ์ปัจจุบันของการอยู่ในโลกการใช้งานโลกดิจิทัลที่ดี ซึ่งข้อแนะนำดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบระบบอชี โดยสรุป คือ การทำให้เจ้าหน้าที่นั้นมีความสามารถ และมีความรู้เกี่ยวกับโลกโลกดิจิทัลที่ดีนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งยวด เพราะทำให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวสามารถดูแลเด็กได้ดี ดังนั้นระบบอชีควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มาก ๆ เช่นกัน

โดย งานวิจัยนี้^[94] ต้องการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของเด็กที่อยู่ภายใต้การแลของรัฐ โดยการค้นหาเกี่ยวข้องกับสามเรื่อง ต่อไปนี้

1. เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการอยู่ในโลกดิจิทัลของเด็กทั้งในบ้านของเด็กเอง (ที่รัฐจัดให้) หรือ บ้านของครอบครัวอุปถัมภ์ (ที่มีกระบวนการดูแลโดยรัฐ)
2. เกี่ยวข้องกับการที่เด็กเข้าถึง ข้อมูลในโลกดิจิทัลที่เหมาะสม และอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่เด็กจะได้มีการใช้งานข้อมูลดังกล่าวเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวันและเพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวการพัฒนาตัวเอง
3. เกี่ยวกับการให้การสนับสนุนที่ดี ในเรื่อง สุขภาพและความเป็นอยู่ของเด็ก

โดยการหาคำตอบให้กับ ข้อ 1. ถึง 3. ข้างต้นนั้นได้มาจากการพูดคุยกับเด็ก และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง ผลลัพธ์ของการค้นหา ออกมาชัดเจนว่า การให้บริการในปัจจุบันที่เกี่ยวกับสามหัวข้อด้านดังกล่าวนี้ยังต้องมีการพัฒนาอีกมาก

หัวข้อถัดไป เป็นการอธิบายโดยเน้นที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ เพราะการทำให้เจ้าหน้าที่นั้นมีความสามารถและมีความรู้เกี่ยวกับโลกโลกดิจิทัลที่ดีนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งยวด เพราะทำให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวสามารถดูแลเด็กได้ดี ดังนั้นระบบอชีควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มาก ๆ เช่นกัน

สิ่งที่ควรนำไปปรับใช้กับระบบอชี

ด้านทักษะด้านดิจิทัลและทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy & skills)

1. อย่าไปคิดว่า ว่าเจ้าหน้าที่ (เช่น ผู้ใช้ระบบอชี) ที่ต้องมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนอาจมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ต่างกัน

2. ต้องอบรมทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เจ้าหน้าที่เสมอ ๆ ในขณะเดียวกัน ต้องมีการจัดเตรียมให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสน้อย่างสม่ำเสมอในการพัฒนาอาชีพของตัวเจ้าหน้าที่เอง โดยการพัฒนาดังกล่าวคือต้องพัฒนาในแง่ของทักษะด้านดิจิทัลและทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับเด็กที่เจ้าหน้าที่คนนั้นดูแลอยู่

3. แม้ว่าในระบบอีซี ตัวเด็กเองจะไม่ได้ใช้ระบบดังกล่าวโดยตรง ตัวผู้ดูแลเด็กต้องได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบดังกล่าวอย่างดีเพื่อให้ ตัวผู้ดูแลเด็กนั้นมีความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็ก

4. ต้องเตรียมบริการให้เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีการวัดหรือประเมินที่ควบคุมหรือที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริการดังกล่าวนี้ต้องง่ายและเข้าถึงได้แม้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะมีทักษะด้านดิจิทัลน้อยก็ตาม โดยแท้จริงแล้วบริการนี้ควรให้เจ้าหน้าที่นี้ใช้ได้โดยไม่ต้องฝึกอบรม ดังนั้น ระบบ อีซีต้องเป็นระบบที่มีการใช้งานง่ายที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เพราะผู้ดูแลเด็กอาจมีความรู้ด้านดิจิทัลน้อยมาก ซึ่งการออกแบบระบบอีซีต้องคำนึงถึงข้อนี้ให้มาก

5. การวัดหรือประเมินเด็กโดยเจ้าหน้าที่นั้น ข้อบังคับของการประเมินดังกล่าวต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ง่ายขึ้น ดังนั้น ระบบอีซีที่มีแบบการประเมินมากมาย นั้น ข้อบังคับในการประเมินดังกล่าวต้องมีความยืดหยุ่นเช่นกัน เช่น การที่ต้องให้ผู้ประเมินเลือกทำเครื่องหมายถูกในแบบประเมิน สามสิบข้อ นั้น สามารถให้ผู้ประเมิน ๆ ด้วยสามสิบข้อนี้แต่แทนด้วยการประเมินห้าข้อได้ในกรณีเร่งด่วน เป็นต้น

ด้านความเป็นส่วนตัว จริยธรรม ความโปร่งใส และ ความเชื่อถือได้ (Privacy, ethics, transparency & trust)

1. เด็กที่อยู่ภายใต้การดูแลของรัฐเหล่านี้ รู้สึกรู้ว่าความเป็นส่วนตัวของพวกเขาถูกคุกคาม แต่เด็กก็เข้าใจว่ามันยากที่เจ้าหน้าที่จะทำให้เด็กได้รับสวัสดิการที่ดีในขณะที่ต้องละเมิดข้อมูลไปด้วย

2. ระบบอีซีควรมีการให้ทั้งผู้ที่ใช้ระบบและเด็กได้มาอภิปรายกันถึงจริยธรรมในการใช้ระบบอีซี ก่อนที่จะออกแบบระบบ

3. ต้องให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบอีซีร่วมอภิปรายถึงเรื่องประเด็นการละเมิดข้อมูลส่วนตัวของเด็กมากแค่ไหนจึงจะเหมาะสมในขณะนี้ยังคงให้การช่วยเหลือเด็กได้

สิ่งที่ควรนำไปปรับใช้กับระบบอีซี

ดังนั้นระบบอีซีอาจต้องเชื่อมต่อข้อมูลจากหลายหน่วยงานเพื่อที่จะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะติดตามข้อมูลของเคสได้ตั้งแต่พบเคสจนถึงจบเคส

5.2.5 การวิเคราะห์การนำข้อมูลเข้าระบบสู่ผู้ใช้

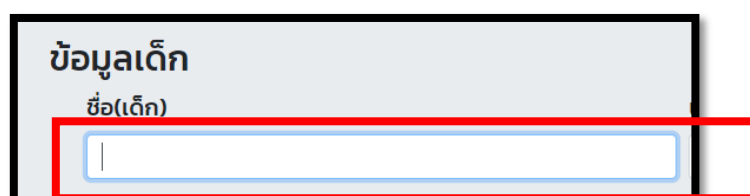
ในการนำข้อมูลเข้าระบบสู่ใช้นั้น สามารถทำได้หลายวิธี ซึ่งแต่ละวิธีนั้น ล้วนมีข้อดี – ข้อเสีย และชนิดของข้อมูลที่แตกต่างกัน โดยรูปแบบที่ใช้ในการนำเข้าสู่ข้อมูล อาจแบ่งได้ เป็น การนำเข้าสู่ข้อมูลที่มีโครงสร้าง (structured input data interfaces) เช่น การรับข้อมูลเข้าด้วย การพิมพ์ หรือ การเลือก ซึ่งถูกอธิบายไว้ในหัวข้อ 5.2.5.1 - 5.2.5.6 และ การนำเข้าสู่ข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง (unstructured input data interfaces) เช่น การรับข้อมูลเข้าด้วยเสียงหรือการเขียนด้วยมือ ซึ่งอยู่ในหัวข้อ 5.2.5.9

โดยสรุป การนำเข้าสู่ข้อมูลได้สองแบบ นั้น การนำเข้าสู่ข้อมูลที่มีโครงสร้าง เป็นข้อมูลที่สามารถนำมาทำเป็น ตารางฐานข้อมูล ได้ง่ายโดยมีการให้คำจำกัดความของชุดข้อมูล นั้น ๆ ได้ เช่น ข้อมูลประเภท “อายุ” โดยผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ หรือ พนักงานที่ได้ใช้ระบบสารสนเทศขององค์กรในการนำเข้าสู่ข้อมูลเป็นประจำอยู่แล้วจะคุ้นเคยกับการนำเข้าสู่รูปแบบนี้เป็นอย่างดี เหลือเพียงแค่การทำ user interface ให้เหมาะสม แต่สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กรมาก่อนหรือใช้กระดากในการนำเดินธุรการต่าง ๆ อยู่อาจไม่คุ้นชิน และรู้สึกว่าการใช้งานได้ยาก

ส่วน การนำเข้าสู่ข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง เป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุโครงสร้างที่ชัดเจนได้ เช่น ข้อความ ภาพ เสียง หรือ วิดีโอ ซึ่งข้อมูลประเภทนี้ต้องผ่านการประมวลผลก่อนจึงจะสามารถเข้าใจความหมาย และสามารถนำเข้าสู่ระบบ และใช้งานได้ต่อไป เหมาะกับผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กรมาก่อน และรู้สึกว่าการพิมพ์เป็นเรื่องที่ยาก แต่สำหรับผู้ที่เคยใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กรมาก่อน อาจรู้สึกว่าการคุ้นชินกับแบบ Structured มากกว่า และรู้สึกว่าการพิมพ์เองมีความแม่นยำที่สูงกว่าการพูดหรือถ่ายภาพซึ่งต้องให้ระบบประมวลผลอีกครั้ง ทำให้มีข้อผิดพลาดขึ้นได้

โดยการวิเคราะห์ในข้อ 5.2.5 นี้ นั้น จะเป็นส่วนประกอบหนึ่ง ในการตัดสินใจเพื่อพัฒนาระบบอัติโนมัติตามทางเลือกต่าง ๆ ในข้อ 5.3 (ทางเลือกของการทำระบบสารสนเทศ) ต่อไป

5.2.5.1 กล่องข้อความ



แผนภาพ 5.2 ตัวอย่างของ Text Field

กล่องข้อความ (Text Field) เป็นรูปแบบการนำเข้าสู่ข้อมูลที่สามารถกรอกข้อมูลตัวอักษรโดยการพิมพ์ตัวอักษรลงบน Text Field เพียงบรรทัดเดียว ข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบโดย Text Field เป็นข้อมูลเฉพาะที่ไม่สามารถทำให้อยู่ในรูปแบบตัวเลือกได้ เช่น ชื่อ เป็นต้น ^[95] กล่องข้อความ (Text Field) มีข้อดี-ข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี	ข้อเสีย
1. สามารถนำเข้าสู่ข้อมูลตัวอักษรได้อย่างอิสระ	1. การนำเข้าสู่ข้อมูลทำได้ช้ากว่าแบบตัวเลือก 2. ควบคุมคำตอบได้ยาก เช่น ชื่อ ยูเซอร์บางคนจะใส่คำนำหน้าชื่อ แต่บางคนจะไม่ใส่คำนำหน้าชื่อ

5.2.5.2 กล่องรับข้อมูลจำนวนมาก

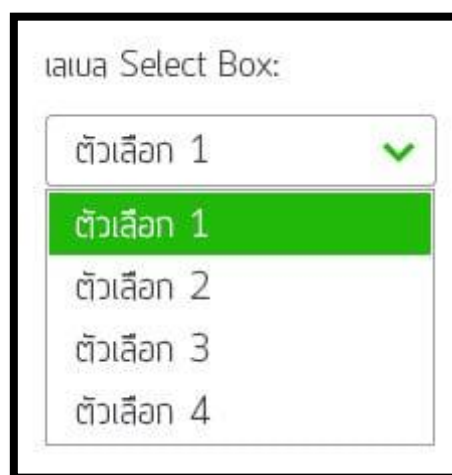


แผนภาพ 5.3 ตัวอย่างของ Text Area

กล่องรับข้อมูลจำนวนมาก (Text Area) เป็นรูปแบบการนำเข้าสู่ข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลตัวอักษรโดยการพิมพ์ตัวอักษรลงบน Text Area สามารถพิมพ์ได้หลายบรรทัด ข้อมูลที่นำเขาระบบโดย Text Area เป็นข้อมูลเฉพาะที่ไม่สามารถทำให้อยู่ในรูปแบบตัวเลือกได้ เช่น บันทึกเหตุการณ์ เป็นต้น ^[95] กล่องรับข้อมูลจำนวนมาก (Text Area) มีข้อดี-ข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี	ข้อเสีย
1. สามารถนำเข้าสู่ข้อมูลตัวอักษรได้อย่างอิสระ 2. สามารถพิมพ์ได้หลายบรรทัด	1. การนำเข้าสู่ข้อมูลทำได้ช้ากว่าแบบตัวเลือก 2. ควบคุมคำตอบได้ยาก เช่น ชื่อผู้ใช้บางคนจะใส่คำนำหน้าชื่อ แต่บางคนจะไม่ใส่คำนำหน้าชื่อ

5.2.5.3 รายการ



แผนภาพ 5.4 ตัวอย่างและองค์ประกอบของ Select box

รายการ (Select box / Combo box) เป็นรูปแบบการนำเข้าข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้สามารถเลือกตัวเลือกได้เพียงตัวเลือกเดียวและจำเป็นต้องเลือกหนึ่งตัวเลือกเสมอเหมือน Radio button ในหลายๆ กรณีสามารถใช้แทน Radio button ได้เลย หากไม่ต้องการแสดงตัวเลือกให้ผู้ใช้เห็นชัดเจน หรือไม่ต้องการกระตุ้นการเปลี่ยนตัวเลือก^[96] รายการ (Select box / Combo box) มีข้อดี-ข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี	ข้อเสีย
1. ประหยัดพื้นที่หน้าจอ เหมาะกับตัวเลือกที่มีตัวเลือกเยอะๆ เช่น จังหวัด 2. เหมาะกับหน้าจอที่มีขนาดจำกัด เช่น มือถือ	1. มองเห็นตัวเลือกยาก การที่ผู้ใช้จะสามารถมองเห็นตัวเลือกได้ นั้นผู้ใช้จะต้องเลือกที่แถบตัวเลือกก่อน

5.2.5.4 ตัวเลือกแบบเลือกได้หลายข้อ



แผนภาพ 5.5 ตัวอย่างและองค์ประกอบของ Check box

ตัวเลือกแบบเลือกได้หลายข้อ (Checkbox) เป็นรูปแบบการนำเข้าข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้สามารถเลือกตัวเลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ (มีคำตอบมากกว่า 1 ข้อ) หรือไม่เลือกเลยก็ได้ (เช่น การเลือกทอปปิงขนมหวาน)^[96] ตัวเลือกแบบเลือกได้หลายข้อ (Checkbox) มีข้อดี-ข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี	ข้อเสีย
1. เลือกข้อมูลหลายตัวเลือกได้อย่างรวดเร็ว 2. มองเห็นง่าย แสดงข้อมูลตัวเลือกได้ชัดเจน	1. ใช้พื้นที่หน้าจอมาก แต่เลื่องการใช้ได้ยากในกรณีที่ต้องการนำเข้าข้อมูลที่สามารถตอบได้หลายตัวเลือก

5.2.5.5 ตัวเลือกแบบเลือกได้ข้อเดียวในแต่ละกลุ่ม

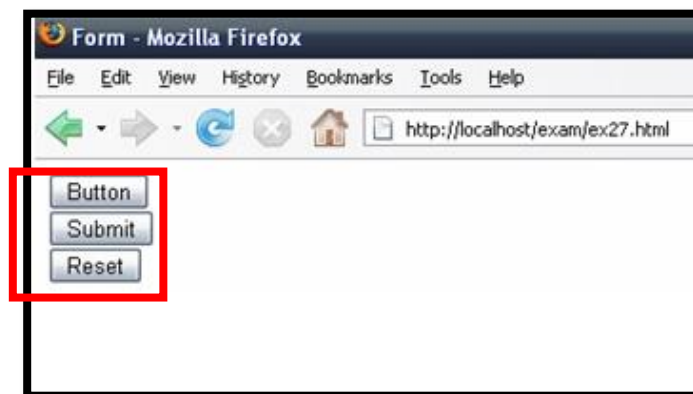


แผนภาพ 5.6 ตัวอย่างและองค์ประกอบของ Radio button

ตัวเลือกแบบเลือกได้ข้อเดียวในแต่ละกลุ่ม (Radio Button) เป็นรูปแบบการนำเข้าข้อมูลที่ใช้ใช้สามารถเลือกตัวเลือกได้เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น (Mutually Exclusive) และจำเป็นต้องเลือกด้วย (ในกรณีทั่วไป) เช่น เพศ ^[96] ตัวเลือกแบบเลือกได้ข้อเดียวในแต่ละกลุ่ม (Radio Button) มีข้อดี-ข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี	ข้อเสีย
1. มองเห็นง่าย แสดงข้อมูลได้ชัดเจนที่สุดในการแสดงตัวเลือก 2-4 ข้อ ที่ต้องการคำตอบเดียว	1. ใช้พื้นที่หน้าจอบ้างหากใช้กับคำถามที่มีตัวเลือกมากกว่า 4 ตัวเลือก 2. ในกรณีที่มีตัวเลือกหลายตัวเลือก ในมุมมองมือถืออาจไม่เหมาะ เพราะหน้าจอมือถือมีพื้นที่จำกัด

5.2.5.6 ปุ่ม



แผนภาพ 5.7 ตัวอย่างของ button

ปุ่ม (Button) เป็นรูปแบบการนำเข้าข้อมูลที่ใช้ใช้สามารถเลือกกด ปุ่มใดปุ่มหนึ่งแล้วระบบ จะทำงานตามปุ่มที่ผู้ใช้กด เช่น เมื่อกดปุ่ม Reset ระบบจะทำการล้างข้อมูลที่ใช้กรอกไว้ในหน้านั้น ๆ เป็นต้น ปุ่ม (Button) มีข้อดี-ข้อเสีย ดังนี้ ^[95]

ข้อดี	ข้อเสีย
1. สามารถกำหนดการทำงานของระบบผ่านการกดปุ่มได้หลากหลาย 2. ง่ายต่อการใช้งานของผู้ใช้ เพียงแค่กดปุ่มก็สามารถสั่งระบบให้ระบบทำงานที่หลากหลายได้	1. ในกรณีที่มีปุ่มมากกว่า 1 ปุ่ม อาจทำให้ผู้ใช้สับสนได้

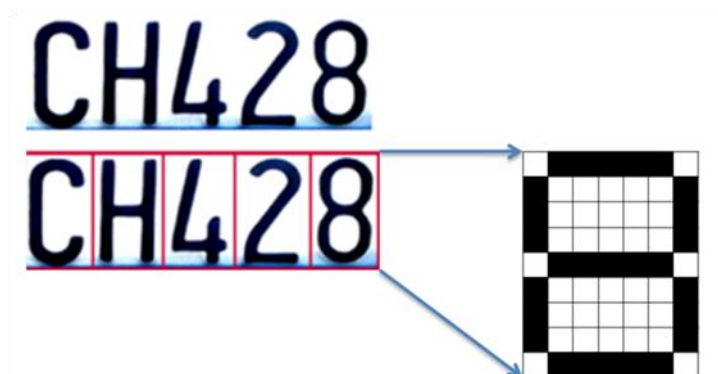
5.2.5.7 การรู้จำเสียงพูด

การรู้จำเสียงพูด (Automatic Speech Recognition: ASR) คือระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถแปลงเสียงพูด (Audio File) เป็นข้อความอิเล็กทรอนิกส์ (Text) ได้โดยผู้พูด พูดคำที่ต้องการพิมพ์ลงในระบบ ASR จะแปลคำพูดเหล่านั้นให้อยู่ในรูปแบบข้อความอิเล็กทรอนิกส์^[97] ASR มีข้อดี-ข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี	ข้อเสีย
1. ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่พิมพ์ตัวอักษรผ่านแป้นพิมพ์ได้ช้า 2. เพิ่มความคล่องตัว ในกรณีที่มีมือของผู้ใช้ว่างแค่ข้างเดียว ก็สามารถนำข้อมูลเข้าระบบได้ 3. ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน	1. ขณะใช้ต้องปราศจากเสียงรบกวนจากภายนอก เพื่อไม่ให้โปรแกรมประมวลผลผิดพลาด 2. ไม่สามารถแยกแยะได้ว่าใครพูด 3. กรณีผู้พูดเป็นเด็กอาจทำให้โปรแกรมทำงานผิดพลาด 4. คำบางคำเช่นชื่อมีความซับซ้อนเพราะมีความหลากหลายอย่างมากและหลายวิธีในการสะกดชื่อเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น “Cathy” , “Kathy” อาจทำให้โปรแกรมทำงานผิดพลาดได้

5.2.5.8 การแปลงภาพเป็นตัวอักษรดิจิทัล

การแปลงภาพเป็นตัวอักษรดิจิทัล (Optical Character Recognition: OCR) คือเทคโนโลยีในการแปลงรูปภาพที่มีข้อความจากการพิมพ์ผ่านเครื่องพิมพ์ให้กลายเป็นข้อความอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่จะใช้กับเอกสารที่เป็นแบบฟอร์มที่ใช้กันในงาน เช่น ใบสมัคร, บัตรประชาชน เป็นต้น^[98]



แผนภาพ 5.8 ตัวอย่างการทำงานของ OCR

ข้อดี	ข้อเสีย
1. ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่พิมพ์ตัวอักษรผ่านแป้นพิมพ์ได้ช้า 2. ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน 3. มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า tesseract OCR ของ google ให้บริการ ไม่้องพัฒนาใหม่เอง	1. รูปที่นำมาประมวลผลต้องชัดเจน 2. โปรแกรมสามารถแสดงผลลัพธ์ผิดพลาดได้ถ้า Font มีความแตกต่างจากตัวอักษรปกติมากเกินไป

5.2.5.9 การแปลงภาพลายมือเป็นตัวอักษรดิจิทัล

การแปลงภาพลายมือเป็นตัวอักษรดิจิทัล (Handprint character recognition: HCR) คือ เทคโนโลยีในการแปลงรูปภาพที่มีข้อความจากการเขียนให้กลายเป็นข้อความอิเล็กทรอนิกส์ (text) จะใช้อัลกอริธึมเช่นเดียวกับ OCR แต่จะมีความแตกต่างทางโครงสร้างตัวอักษร เพราะลายมือจะมีความโค้งมากกว่าอักษรพิมพ์ มักใช้กับเอกสาร แบบฟอร์มสมัครใช้บริการต่าง ๆ ที่ต้องใช้คนเขียนเอง ซึ่งสามารถใช้ได้ดีกับแบบฟอร์มที่มีการระบุตำแหน่งที่ชัดเจนบนเอกสาร^[98]



แผนภาพ 5.9 ตัวอย่างการทำงานของ HCR

ข้อดี	ข้อเสีย
1. ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่พิมพ์ตัวอักษรผ่านแป้นพิมพ์ได้ช้า 2. ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน	1. ลายมือต้องอ่านออกชัดเจน ถ้าไม่อาจทำให้โปรแกรมผิดพลาด

โดยสรุป จากข้อ 5.2.5.1 - 5.2.5.9 ที่กล่าวมานั้นสามารถแบ่งรูปแบบของการนำเข้าสู่ข้อมูลได้สองแบบ คือ การนำเข้าสู่ข้อมูลที่มีโครงสร้าง (Structured input data interfaces) และ การนำเข้าสู่ข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured input data interfaces) ซึ่งข้อ 5.2.5.1 - 5.2.5.6 คือ การนำเข้าสู่ข้อมูลที่มีโครงสร้าง เป็นข้อมูลที่สามารถนำมาทำเป็น ตารางฐานข้อมูล ได้ง่ายโดยมีการให้คำจำกัดความของชุดข้อมูลนั้น ๆ ได้ เช่น ข้อมูลประเภท “อายุ” โดยผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ หรือ พนักงานที่ได้ใช้ระบบสารสนเทศขององค์กรในการนำเข้าสู่ข้อมูลเป็นประจำอยู่แล้วจะคุ้นเคยกับการนำเข้าสู่รูปแบบนี้เป็นอย่างดี เหลือเพียงแค่การทำ user interface ให้เหมาะสม แต่สำหรับผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กรมาก่อนหรือใช้กระตาดในการนำเดินธุรการต่าง ๆ อยู่อาจไม่คุ้นชิน และรู้สึกว่าการใช้งานได้ยาก ส่วน ข้อ 0 - 5.2.5.9 คือ การนำเข้าสู่

ข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง เป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุโครงสร้างที่ชัดเจนได้ เช่น ข้อความ ภาพ เสียง หรือ วิดีโอ ซึ่งข้อมูลประเภทนี้ต้องผ่านการประมวลผลก่อนจึงจะสามารถเข้าใจความหมาย และสามารถนำเข้าสู่ระบบ และใช้งานต่อไป เหมาะกับผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กรมาก่อน และรู้สึกว่าการพิมพ์เป็นเรื่องที่ยาก แต่สำหรับผู้ใช้ที่เคยใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กรมาก่อน อาจรู้สึกว่าการพิมพ์เป็น Structured มากกว่า และรู้สึกว่าการพิมพ์เองมีความแม่นยำที่สูงกว่าการพูดหรือถ่ายภาพซึ่งต้องให้ระบบประมวลผลอีกครั้ง ทำให้มีข้อผิดพลาดขึ้นได้

โดยการวิเคราะห์ในข้อ 5.2.5 นี้จะเป็นส่วนประกอบหนึ่ง ในการตัดสินใจเพื่อพัฒนาระบบอีซีตามทางเลือกต่าง ๆ ในข้อ 5.3 (ทางเลือกของการทำระบบสารสนเทศ) ต่อไป

5.3 ทางเลือกของการทำระบบสารสนเทศ

ในหัวข้อที่ 5.3 นี้ได้กล่าวถึงแนวทางหรือข้อเสนอในการดำเนินการพัฒนาระบบอีซี เพื่อรองรับการดูแลเด็กและเยาวชนที่ด้อยโอกาสและมีปัญหาซ้ำซ้อน ที่คาดว่าจะครอบคลุมการติดตามตั้งแต่พบเด็กหรือเยาวชนที่มีปัญหาจนจบการดูแลโดยบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแล ด้วยระบบอีซี ที่ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางมานั้น พัฒนาขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหา ในหัวข้อ 5.2.2 โดยเสนอ 3 แนวทางในการดำเนินการพัฒนาระบบอีซี คือ 5.3.1 พัฒนาระบบอีซีโดยการบูรณาการข้อมูลด้วยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลของเคสเด็กและเยาวชน ที่มีและไม่มีอยู่ในระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงาน มารวมข้อมูลเป็นระบบส่วนกลาง 5.3.2 พัฒนาระบบอีซีโดยการบูรณาการระบบสารสนเทศเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา เป็นการบูรณาการหรือปรับปรุงกับระบบ iSEE โดยการเสริมฟังก์ชันการทำงานให้เหมาะสมกับเด็กด้อยโอกาสและที่ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน ในหัวข้อ 5.3.3 พัฒนาระบบสารสนเทศในรูปแบบการสร้างระบบอีซีขึ้นมาใหม่ทั้งหมด โดยการสร้างฐานข้อมูลที่ไม่ได้เชื่อมตัวกับหน่วยงานใด ๆ ระบบสารสนเทศจะจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดไว้ในฐานข้อมูลเดียว

การใช้งานระบบอีซี นั้นมีการออกรหัสสำหรับดูแลเด็กที่ด้อยโอกาส จะอาศัยหลักการการสร้างโค้ดดิ้งออกรหัสสำหรับเคสเด็กและเยาวชนที่เข้าเกณฑ์ด้อยโอกาสและมีปัญหาซ้ำซ้อน รวมถึงการสร้าง ช่องทางหนึ่งที่จะเชื่อมต่อให้กับเว็บแอปพลิเคชันอื่น ๆ หรือ Application Programming Interface (API) สำหรับบริการด้านข้อมูลเคส และได้อธิบายถึงการพัฒนาระบบอีซี การนำเอไอเข้ามาใช้ในการจัดจำแนกปัญหาของเด็กและเยาวชน หน้าทีหรือฟังก์ชันของระบบอีซี ที่ต้องมี (Functional Requirements) เบื้องต้น แผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างระบบกับผู้ใช้งาน (Use Case Diagram) และทุกแนวทางในการพัฒนาระบบอีซีนีจะมีสถาปัตยกรรมระบบ ช่วยอธิบายภาพรวมของระบบ ซึ่งช่วยให้ผู้อ่านได้เข้าใจถึงองค์ประกอบสำคัญและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบดังกล่าวได้ง่ายขึ้น

5.3.1 การพัฒนาระบบอีซีโดยการบูรณาการข้อมูลด้วยการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

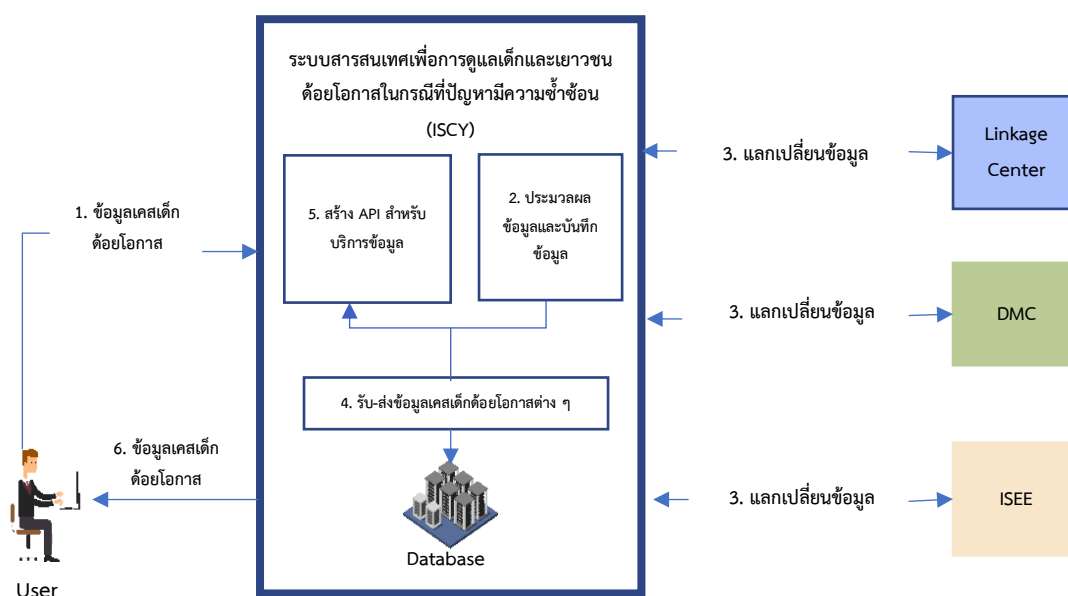
จากที่ผู้วิจัยได้เคยกล่าวถึง 5.2.2 ตัวอย่างระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนในประเทศไทยมานั้น ระบบ iSEE ของกสศ. ที่ดูแลกลุ่มเด็กและเยาวชนผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์และด้อยโอกาสทางการศึกษา ระบบ DMC ระบบที่รวบรวมข้อมูลนักเรียนรายบุคคล ข้อมูลสถานศึกษา และข้อมูลเขตพื้นที่ และ Linkage Center จะทำหน้าที่ในการเชื่อมฐานข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐเข้าด้วยกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบอีซีด้วยการบูรณาการข้อมูล อธิบายได้ดังนี้

5.3.1.1 พัฒนาระบบอีซีด้วยการบูรณาการข้อมูล

การบูรณาการข้อมูล (Data Integration) คือ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลร่วมกันของระบบสารสนเทศสองระบบขึ้นไปเข้าด้วยกัน^[99] เป็นการบูรณาการระบบฐานข้อมูลและข้อมูลในระบบอีซีที่เกี่ยวข้อง โดยประกอบด้วยการพัฒนาส่วนสำคัญ 2 ส่วนหลัก ๆ คือ 1. สร้างระบบอีซี เพื่อจัดการฐานข้อมูลที่รองรับการดูแลเด็กและเยาวชน เพื่อให้เชื่อมโยงกับระบบอีซี ที่ติดตามเด็กด้อยโอกาสและมีปัญหาซ้ำซ้อนอื่น ๆ ในประเทศไทยที่กล่าวไว้ในหัวข้อ 5.2.2 และ 2. สร้างเอพีไอที่ระบบอีซี สำหรับการให้บริการด้านข้อมูลเคสเพื่อรองรับการดูแลเด็กและเยาวชน ที่มีไว้สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องการใช้งานข้อมูล หรือเป็นเอพีไอไว้สำหรับรวบรวมข้อมูลเป็นฐานข้อมูลส่วนกลาง

โดยสิ่งที่ใช้ในการเชื่อมโยงตัวตนของเด็กด้อยโอกาสในแนวทางการบูรณาการข้อมูลนั้นคือ เลขประจำตัวประชาชน ที่ทาง Linkage Center เปิดใช้งานเพื่อขอข้อมูล หรือหน่วยงานอื่นใช้เก็บเพื่อที่จะยืนยันตัวตนของบุคคลนั้น ซึ่งในแนวคิดนี้ระบบอีซี ที่พัฒนาขึ้นมาจะจัดเก็บ เลขประจำตัวประชาชน รหัสโค้ดดิ้ง และเคสปัญหาของเด็กที่ด้อยโอกาส ส่วนในข้อมูลอื่น ๆ นั้น ระบบอีซี จะเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลอื่น ๆ เพื่อขอข้อมูลที่ต้องมาใช้งาน โดยไม่จัดเก็บข้อมูล

5.3.1.2 สถาปัตยกรรมระบบ



แผนภาพ 5.10 สถาปัตยกรรมระบบไอซีซีสำหรับการบูรณาการข้อมูล

คำอธิบายสถาปัตยกรรมระบบไอซีซี สำหรับการบูรณาการข้อมูล โดยอธิบายตามลำดับตัวเลขในภาพ 5.10 ได้ดังนี้

1. ผู้พบเคสหรือผู้ดูแลเคสพบเคสและได้กรอกข้อมูลเคสและประเมินเคสเข้าสู่ระบบไอซีซี
2. ระบบสารสนเทศรับข้อมูลเคสและประมวลผลด้วยเอไอและเอ็มแอลเพื่อการสร้างโค้ดตั้ง
3. ระบบไอซีซีเรียกขอข้อมูลจากระบบ Linkage Center
4. ระบบไอซีซีบันทึกข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูล และนำข้อมูลเข้าสู่ระบบไอซีซีตามการเรียกใช้งาน
5. ระบบไอซีซีสร้างเอพีไอสำหรับการเรียกใช้งานข้อมูลเคส
6. ระบบไอซีซีแสดงข้อมูลตามที่ผู้ดูแลเคสต้องการ เช่น ติดตามเคสหรือปิดเคส

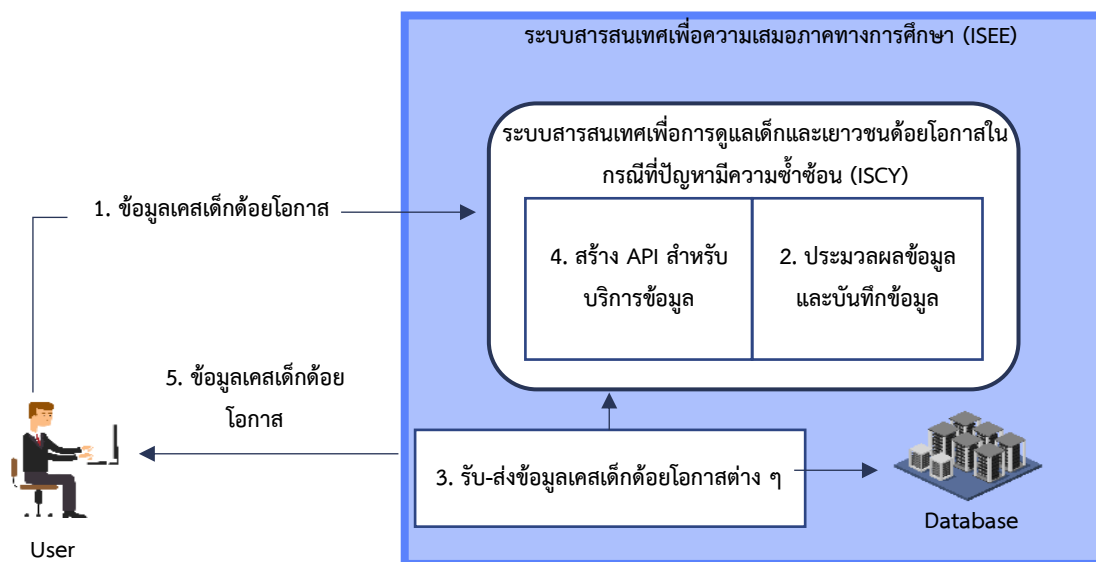
ข้อดี	ข้อเสีย
1. ระบบไอซีซีในแนวคิดนี้ ไม่จำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูลทั้งหมด เพราะเชื่อมต่อกับ Linkage Center หรือหน่วยงานที่มีข้อมูลที่ต้องการ สามารถขอข้อมูลมาใช้งานตามพระราชบัญญัติกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาได้ 2. ระบบไอซีซีในแนวคิดนี้ จัดเก็บเฉพาะข้อมูลเลขประจำตัวประชาชน เพื่อยืนยันตัวตน และข้อมูลเคสของเด็กด้อยโอกาส	1. ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการเชื่อมต่อขอข้อมูลจาก Linkage Center ระบบจะไม่สามารถรับข้อมูลได้ 2. การเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลอาจเกิดความล่าช้าในการเรียกใช้งานข้อมูล

5.3.2 พัฒนาระบบอีซีโดยการบูรณาการร่วมกับระบบสารสนเทศเพื่อความสะดวกทางการศึกษา

5.3.2.1 พัฒนาระบบอีซีโดยการบูรณาการร่วมกับระบบสารสนเทศเพื่อความสะดวกทางการศึกษา

จากระบบสารสนเทศเพื่อความสะดวกทางการศึกษา (iSEE) ซึ่งระบบดำเนินการภายใต้กองทุน กสศ. ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดในการพัฒนาระบบอีซีด้วยการเพิ่มฟังก์ชันการทำงานที่ส่งเสริมการดูแลเด็กและเยาวชนที่ด้อยโอกาสและที่ปัญหาความซ้ำซ้อนเข้าไปในระบบ iSEE เพื่อให้ง่ายต่อการเรียกใช้งานข้อมูลเด็กและเยาวชนเบื้องต้นตามที่ต้องการ และความสะดวกในการติดตั้งระบบอีซีอีกด้วย

5.3.2.2 สถาปัตยกรรมระบบ



แผนภาพ 5.11 สถาปัตยกรรมพัฒนาระบบอีซีโดยการบูรณาการระบบสารสนเทศเพื่อความสะดวกทางการศึกษา

คำอธิบายสถาปัตยกรรมระบบอีซี สำหรับการสร้างระบบอีซี ร่วมกับระบบสารสนเทศเพื่อความสะดวกทางการศึกษา โดยอธิบายตามลำดับตัวเลขในภาพ 5.11 ได้ดังนี้

1. ผู้พบเคสหรือผู้ดูแลเคสพบเคสและได้กรอกข้อมูลเคสและประเมินเคสเข้าสู่ระบบอีซี
2. ระบบสารสนเทศรับข้อมูลเคสและประมวลผลด้วยเอไอและเอ็มแอลเพื่อการสร้างโค้ดดิ้ง
3. ระบบอีซีเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลระบบ iSEE ของกสศ. และบันทึกข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับเคสเข้าสู่ฐานข้อมูล และนำข้อมูลเข้าสู่ระบบอีซี ตามการเรียกใช้งาน
4. ระบบอีซีสร้างเอพีไอสำหรับการเรียกใช้งานข้อมูลเคส
5. ระบบอีซีแสดงข้อมูลตามที่ ผู้ดูแลเคส ต้องการ เช่น ติดตามเคสหรือปิดเคส

ข้อดี	ข้อเสีย
1. ระบบอีซีในแนวคิดนี้ ไม่จำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูลทั้งหมด จัดเก็บเฉพาะข้อมูลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน 2. ในการพัฒนาระบบอีซีไม่จำเป็นต้องพัฒนาทั้งหมด พัฒนาแค่ส่วนสำคัญและนำไปติดตั้งในระบบ iSEE	ในการพัฒนาระบบอีซีต้องศึกษาระบบ iSEE ว่ามีการพัฒนาระบบอย่างไรเพื่อนำระบบอีซีไปเชื่อมต่อได้

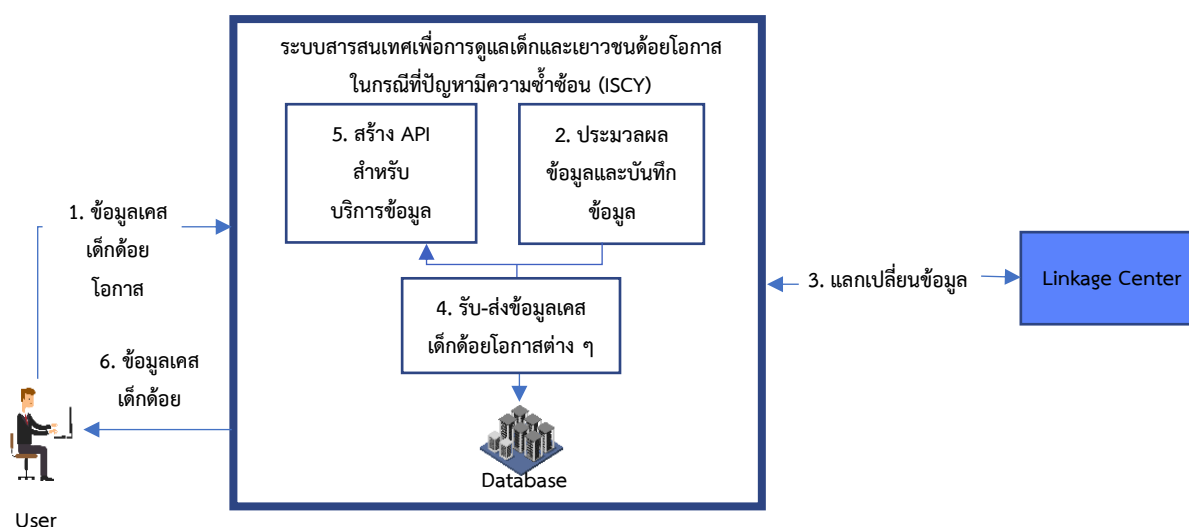
5.3.3 พัฒนาระบบอีซีในรูปแบบการสร้างขึ้นใหม่ทั้งหมด

5.3.3.1 พัฒนาเว็บแอปพลิเคชันและฐานข้อมูลสำหรับบันทึกข้อมูลเคสที่ได้พบและทำการจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการประเมินเคสและสามารถติดตามเคสไปจนจบเคส

แนวทางในการพัฒนาระบบอีซี ขึ้นมาใหม่ทั้งหมดนี้ จะพัฒนาระบบอีซี ขึ้นมาใหม่ตั้งแต่ออกแบบหน้าจอ แอปพลิเคชัน โดยเฉพาะฐานข้อมูล ซึ่งในส่วนของฐานข้อมูลนั้น จะเป็นฐานข้อมูลที่แยกออกจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งหมด ไม่เชื่อมโยงหรือเกี่ยวข้องใด ๆ (แต่อาจจะมีการขอบริการกับระบบ Linkage Center เพื่อขอข้อมูลเลขประจำตัวประชาชน เป็นต้น) ซึ่งภายในฐานข้อมูลของแนวคิดนี้จะมีข้อมูลทั้งหมด ตั้งแต่หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ รวมถึงปัญหาทั้งหมดของเด็กและเยาวชนที่ถูกนำข้อมูลเข้ามาในระบบอีซี นี้

5.3.3.2 สถาปัตยกรรมระบบ

แต่อาจจะมีการขอบริการกับระบบ Linkage Center เพื่อขอข้อมูลเลขประจำตัวประชาชน



แผนภาพ 5.12 สถาปัตยกรรมระบบอีซีสำหรับการสร้างฐานข้อมูลใหม่ทั้งหมด

คำอธิบายสถาปัตยกรรมระบบบิชี สำหรับการสร้างระบบบิชี ใหม่ทั้งหมด โดยอธิบายตามลำดับตัวเลขในรูป 5.12 ได้ดังนี้

1. ผู้พบเคสหรือผู้ดูแลเคสพบเคสและได้กรอกข้อมูลเคสและประเมินเคสเข้าสู่ระบบบิชี
2. ระบบบิชีรับข้อมูลเคสและประมวลผลด้วยเอไอและเอ็มแอลเพื่อการสร้างโค้ดดิ้ง
3. ระบบบิชีอาจจะมีการขอบริการกับระบบ Linkage Center เพื่อขอข้อมูลเลขประจำตัวประชาชน เพื่อลดการทำงานของระบบบิชี
4. ระบบบิชีบันทึกข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับเคสเข้าสู่ฐานข้อมูล และนำข้อมูลเข้าสู่ระบบบิชี ตามการเรียกใช้งาน
5. ระบบบิชีสร้างเอพีไอสำหรับการเรียกใช้งานข้อมูลเคส
6. ระบบบิชีแสดงข้อมูลตามที่ ผู้ดูแลเคส ต้องการ เช่น ติดตามเคสหรือปิดเคส

ข้อดี	ข้อเสีย
1. ระบบบิชี ไม่ต้องเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อลดความล่าช้าในการเรียกใช้ข้อมูล 2. การเรียกใช้งาน หรือแก้ไขข้อมูลทำได้สะดวก ไม่ต้องไปแก้ไขที่หน่วยงานอื่น ๆ 3. ในการพัฒนาระบบบิชี กสศ. สามารถพัฒนาได้เอง หรือปรับปรุงแก้ไขระบบได้เอง โดยไม่ต้องรบกวนหน่วยงานอื่น ๆ 4. สามารถดำเนินการตามข้อบังคับได้ทั้งหมดตามความต้องการ	1. ฐานข้อมูลจะมีขนาดใหญ่ เนื่องจากจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดของเคสเด็กด้วยโอกาส 2. ในกรณีที่ต้องใช้ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความถูกต้องกับหน่วยงานอื่น ๆ จะเกิดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนหรือข้อมูลไม่ตรงกัน

5.3.4 ข้อเปรียบเทียบแนวทางการดำเนินการพัฒนาระบบบิชี

ในหัวข้อนี้ได้ทำการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย ของแนวทางในการพัฒนาระบบบิชี 3 แนวทาง คือ ทางเลือกที่ 1 การพัฒนาระบบบิชีโดยการบูรณาการข้อมูลด้วยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทางเลือกที่ 2 พัฒนาระบบบิชีโดยการบูรณาการระบบสารสนเทศเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา และ ทางเลือกที่ 3 พัฒนาระบบบิชีในรูปแบบการสร้างขึ้นมาใหม่ทั้งหมด

โดยทางเลือกที่ 3 นั้น น่าจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากข้อดี คือ 1. ระบบบิชี ไม่ต้องเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อลดความล่าช้าในการเรียกใช้ข้อมูล 2. การเรียกใช้งาน หรือแก้ไขข้อมูลทำได้สะดวก ไม่ต้องไปแก้ไขที่หน่วยงานอื่น ๆ และ 3. ไม่ต้องศึกษางานระบบเดิม

ตาราง 5.4 เปรียบเทียบข้อดีข้อเสียในการพัฒนาระบบทั้ง 3 แนวทาง

แนวทาง	ข้อดี	ข้อเสีย
ทางเลือกที่ 1 การพัฒนาระบบอีซี โดยการบูรณาการ ข้อมูลด้วยการ เชื่อมต่อฐานข้อมูล กับหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง	1. ระบบอีซี ไม่จำเป็นต้องจัดเก็บ ข้อมูลทั้งหมด เพราะเชื่อมต่อกับ Linkage Center หรือหน่วยงานที่มี ข้อมูลที่ต้องการ สามารถขอข้อมูลมา ใช้งานตามพระราชบัญญัติได้ 2. ระบบอีซี จัดเก็บเฉพาะข้อมูลเลข ประจำตัวประชาชน เพื่อยืนยันตัวตน และข้อมูลเคสของเด็กด้วยโอกาส	1. ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการเชื่อมต่อ ขอข้อมูลจาก Linkage Center ระบบจะไม่ สามารถรับข้อมูลได้ 2. การเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลอื่น ๆ อาจเกิด ความล่าช้าในการเรียกใช้งานข้อมูล 3. ศึกษาระบบแต่ละระบบที่ต้องพัฒนา ระบบเพื่อทำการเชื่อมต่อ
ทางเลือกที่ 2 พัฒนาระบบอีซีโดย การบูรณาการ ระบบสารสนเทศ เพื่อความเสมอภาค ทางการศึกษา	1. ระบบอีซีในแนวคิดนี้ ไม่จำเป็นต้อง จัดเก็บข้อมูลทั้งหมด จัดเก็บเฉพาะ ข้อมูลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่ ปัญหามีความซ้ำซ้อน 2. ระบบอีซีไม่จำเป็นต้องพัฒนา ทั้งหมด พัฒนาแค่ส่วนสำคัญและนำไป ติดตั้งในระบบ iSEE	ต้องศึกษาระบบ iSEE ว่ามีการพัฒนาระบบ อย่างไรเพื่อนำระบบอีซีไปเชื่อมต่อได้
ทางเลือกที่ 3 พัฒนาระบบอีซีใน รูปแบบการสร้าง ขึ้นมาใหม่ทั้งหมด	1. ระบบอีซี ไม่ต้องเชื่อมต่อกับ หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อลดความล่าช้าใน การเรียกใช้ข้อมูล 2. การเรียกใช้งาน หรือแก้ไขข้อมูลทำ ได้สะดวก ไม่ต้องไปแก้ไขที่หน่วยอื่น ๆ 3. ไม่ต้องศึกษาจากระบบเดิม	ฐานข้อมูลจะมีขนาดใหญ่ เนื่องจาก จัดเก็บข้อมูลทั้งหมดของเคสเด็กด้วย โอกาส

5.3.5 ฟังก์ชันการทำงานเบื้องต้นในระบบอีซี

ฟังก์ชันของระบบอีซี ที่มี หรือ Functional Requirement หมายถึง Requirement หรือสิ่งที่ระบบ
ควรจะทำหน้าที่หลักของระบบที่จะต้องทำ เบื้องต้น สำหรับการพัฒนาระบบอีซี ซึ่งจะอยู่ในขั้นตอนที่ 1 และ
2 ของ SDLC

Functional Requirement ของระบบอีซี เบื้องต้น มีดังนี้

1. ระบบต้องอนุญาตให้ผู้พบเคสที่ต้องได้รับความช่วยเหลือแจ้งข้อมูลเด็กที่ด้วยโอกาสได้
2. ระบบต้องอนุญาตให้ผู้ดูแลเคสตรวจสอบข้อมูลจากที่ผู้พบเคสบันทึกข้อมูล

บทที่ 6

มาตรการทางกฎหมายและนโยบายของไทยในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อจัดการปัญหาการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานและสวัสดิการของรัฐ กรณีเด็กและเยาวชนประสบปัญหาซ้ำซ้อน⁽⁵⁾

การศึกษาในบทนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหาคำตอบเกี่ยวกับความเป็นไปได้ทางกฎหมายและนโยบายของประเทศไทยในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนซึ่งมีอายุไม่เกิน 18 ปี เพื่อจัดการปัญหาการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานและสวัสดิการของรัฐกรณีเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสที่ประสบปัญหาซ้ำซ้อน⁽⁶⁾ โดยทำการศึกษาใน 4 ประเด็น ดังนี้

1. ศึกษาความเป็นไปได้ทางกฎหมายในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล ของเด็กและเยาวชนซึ่งอายุไม่เกิน 18 ปี รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกในครอบครัวเด็กและเยาวชนที่ประสบปัญหาซ้ำซ้อนเพื่อจัดการปัญหาการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานและสวัสดิการของรัฐ

2. ศึกษามาตรการทางกฎหมายซึ่งรับรองและคุ้มครอง ‘หน่วยงาน’ รวมถึง ‘ผู้ปฏิบัติงาน’ ในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนซึ่งอายุไม่เกิน 18 ปี รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกในครอบครัวเด็กและเยาวชนที่ประสบปัญหาซ้ำซ้อนเพื่อจัดการปัญหาการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานและสวัสดิการของรัฐ

3. ศึกษาความเป็นไปได้ทางกฎหมายและนโยบายของไทยในการตั้ง Case Manager เพื่อทำหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและติดตามดูแลความคืบหน้าในการจัดการปัญหาเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน รวมถึงติดตามความคืบหน้าในการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการตามกฎหมาย

4. ศึกษาความเป็นไปได้ทางกฎหมายและนโยบายของไทยในการสร้างรูปแบบการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีปัญหาที่มีความซ้ำซ้อน เพื่อพัฒนาการส่งต่อข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ⁽⁷⁾

โดยทำการศึกษาพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนที่ผูกพันประเทศไทย ได้แก่ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ค.ศ. 1948 กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมือง(สิทธิทางแพ่ง)และสิทธิทางการเมือง ค.ศ.1966 อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ค.ศ. 1989 ปฏิญญาอาเซียนว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ค.ศ. 2012 และศึกษามาตรการทางกฎหมายและนโยบายของไทยที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิเด็ก คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 และมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

^[5] กิติธรรมา รัตนมณี โครงการคลินิกกฎหมายนครสวรรค์เพื่อสิทธิมนุษยชน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

^[6] โปรดดูรายละเอียดใน บทที่ 2 ระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานของการดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่มีปัญหาซ้ำซ้อนของประเทศไทย

^[7] โปรดดูรายละเอียดใน บทที่ 5 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่มีปัญหาซ้ำซ้อน

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

6.1 ความเป็นไปได้ทางกฎหมายในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนซึ่งอายุไม่เกิน 18 ปี รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกในครอบครัวเด็กและเยาวชนที่ประสบปัญหาซ้ำซ้อนเพื่อจัดการปัญหาการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานและสวัสดิการของรัฐ

ภายใต้บทบัญญัติ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ได้กำหนดความหมายของ “ข้อมูลข่าวสาร” หมายถึง สิ่งที่สามารถทำให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือสื่อความหมายโดยผ่านวิธีการใด ๆ เช่น เอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพ การบันทึกเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือการบันทึกโดยวิธีการอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

ในขณะที่ “ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

ขณะที่ “ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” หมายถึง ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น ข้อมูลการศึกษา ข้อมูลฐานะการเงิน ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติสุขภาพ ข้อมูลประวัติอาชญากรรม หรือข้อมูลประวัติการทำงาน ที่มีชื่อของบุคคลนั้นหรือมีหมายเลข รหัส หรือสิ่งที่สามารถบอกลักษณะเฉพาะที่ทำให้ทราบว่าบุคคลดังกล่าวเป็นใคร เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคน รูปถ่าย รวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมด้วย^[100]

ดังนั้น ความเป็นไปได้ทางกฎหมายในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนซึ่งอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานภาครัฐ จึงเข้าข่ายเป็นการส่งต่อ “ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” เกี่ยวกับเอกชนซึ่งอยู่ในความครอบครองดูแลของหน่วยงานภาครัฐ หรือกล่าวได้ว่าเป็นการส่งต่อ “ข้อมูลข่าวสารของราชการซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน” ภายใต้กฎหมายที่กล่าวมาตอนต้นซึ่งอาจเกิดได้ 2 ลักษณะ คือ 1.กรณีการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างหน่วยงานรัฐกับหน่วยงานรัฐ และ 2.กรณีการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างหน่วยงานรัฐกับผู้อื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชน

อย่างไรก็ดี ข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนอาจถูกรวบรวมขึ้นมาและอยู่ในความควบคุมดูแลขององค์กรภาคเอกชน โดยข้อมูลส่วนบุคคลส่วนนี้ไม่อยู่ภายใต้บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 แต่ตกอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 มาตรา 6 โดยกำหนดความหมายของ “ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลธรรมดา(natural person) ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลทั้งทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรม

จากแนวทางในการจำแนกการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ปรากฏข้างต้น ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและรวบรวมข้อเท็จจริงจากการรับฟังสถานการณ์ปัญหาในทุกภาคของประเทศไทย รวม 10 จังหวัด⁽⁸⁾ สามารถจำแนกลักษณะการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล⁽⁹⁾ ของเด็กและเยาวชนซึ่งอายุไม่เกิน 18 ปี รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกในครอบครัวของเด็กและเยาวชนที่ประสบปัญหาซ้ำซ้อน ได้ 3 ลักษณะ คือ 1.การส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐกับหน่วยงานรัฐ 2.การส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐกับองค์กรภาคเอกชน และ 3.การส่งต่อข้อมูลระหว่างองค์กรภาคเอกชนกับองค์กรภาคเอกชน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

6.1.1 การส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนซึ่งอายุไม่เกิน 18 ปี ระหว่างหน่วยงานรัฐกับหน่วยงานรัฐ

โดยหลักแล้วหน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนให้กับ “หน่วยงานของรัฐ” แห่งอื่นได้ ก็ต่อเมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ให้ความยินยอม (consent) เป็นลายลักษณ์อักษรไว้ล่วงหน้า หรือได้ให้ความยินยอมอย่างชัดสุดคือในขณะที่จะส่งต่อข้อมูลให้กับหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น ทั้งนี้เป็นไปตามบทบัญญัติ มาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540⁽¹⁰⁾

⁽⁸⁾ โปรดดูรายละเอียดใน บทที่ 2 ระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานของการดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในกรณีที่มีปัญหาความซ้ำซ้อนของประเทศไทย และ บทที่ 3 ตัวอย่างปัญหาความซ้ำซ้อนของเด็กด้วยโอกาส: จากปัญหาสู่แนวทางการช่วยเหลือ

⁽⁹⁾ ภายใต้บทบัญญัติ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ได้ให้นิยามไว้ดังนี้

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่มีสื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งนั้นบันทึกไว้ปรากฏได้

“ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

“ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้นหรือมีเลขหมาย รหัส หรือสิ่งบอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวผู้นั้นได้ เช่น ลายพิมพ์ นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคนหรือรูปถ่าย และให้หมายความรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย

⁽¹⁰⁾ มาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

“หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ได้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมิได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผย ดังต่อไปนี้

- (1) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น
- (2) เป็นการใช้อุบัติตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น
- (3) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่างๆซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น
- (4) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเกี่ยวกับบุคคลใด
- (5) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา 26 วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจคุณค่าในการเก็บรักษา
- (6) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม
- (7) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล
- (8) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

ทั้งนี้ การให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชน ในกรณีที่บุคคลนั้นมีสถานะเป็นผู้เยาว์ คือ ยังไม่บรรลุนิติภาวะหรืออายุยังไม่ครบ 20 ปีบริบูรณ์ หรือยังไม่บรรลุนิติภาวะโดยการสมรส ให้“ผู้ใช้อำนาจปกครอง”มีสิทธิดำเนินการในการให้ความยินยอม (consent) แทนผู้เยาว์ และหากผู้เยาว์มีอายุครบ 15 ปีบริบูรณ์ นอกจากจะต้องได้รับความยินยอม(consent) จาก“ผู้ใช้อำนาจปกครอง”แล้ว จะต้องได้รับความยินยอม(consent) จากผู้เยาว์ด้วย ทั้งนี้ เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 25 วรรคห้า⁽¹¹⁾ ประกอบกับกฎกระทรวง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540^{[101], (12)}

ทั้งนี้ มีกรณียกเว้น ที่หน่วยงานรัฐสามารถเปิดเผย“ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล”ที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนให้กับหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นได้ แม้เจ้าของข้อมูลจะไม่ได้ให้ความยินยอมไว้ล่วงหน้า ดังนี้

1. กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐภายในหน่วยงานของตนเอง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ อาทิ การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่น การเปิดเผยข้อมูลของเด็กซึ่งอยู่ในความดูแลของบ้านพักเด็กและครอบครัว ให้กับเจ้าหน้าที่พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในจังหวัดนั้น เพื่อนำไปใช้ในการช่วยเหลือเด็กให้สามารถเข้าสู่ระบบสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

(9) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง (3) (4) (5) (6) (7) (8) และ (9) ให้มีการจัดทำบัญชีแสดงการเปิดเผยกำกับไว้กับข้อมูลข่าวสารนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง”

^[11] มาตรา 25 วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

“ให้บุคคลตามที่กำหนดในกฎกระทรวงมีสิทธิดำเนินการตามมาตรา 23 มาตรา 24 และมาตรานี้ แทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือเจ้าของข้อมูลถึงแก่กรรมแล้วได้”

^[12] กฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

“ข้อ 1 ในกรณีเจ้าของข้อมูลเป็นผู้เยาว์ ให้ผู้ใช้อำนาจปกครองมีสิทธิดำเนินการแทนตามมาตรา 25 วรรคห้า

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ถ้าผู้เยาว์มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี ต้องได้รับความยินยอมจากผู้เยาว์ด้วย

ข้อ 2 ในกรณีเจ้าของข้อมูลเป็นคนไร้ความสามารถ ให้ผู้อนุบาลมีสิทธิดำเนินการแทนตามมาตรา 25 วรรคห้า

ข้อ 3 ในกรณีเจ้าของข้อมูลเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถไม่สามารถทำการตามมาตรา 23 มาตรา 24 และมาตรา 25 ด้วยตนเอง เพราะเหตุมีกายพิการหรือมีจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบหรือมีเหตุอื่นทำนองเดียวกัน ให้ผู้พิทักษ์มีสิทธิดำเนินการแทนตามมาตรา 25 วรรคห้า

ข้อ 4 ในกรณีเจ้าของข้อมูลถึงแก่กรรม และได้ทำพินัยกรรมกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ให้บุคคลดังต่อไปนี้มีสิทธิดำเนินการแทนตามมาตรา 24 ได้ตามลำดับก่อนหลัง ดังต่อไปนี้

(1) บุตรชอบด้วยกฎหมายหรือบุตรบุญธรรม

(2) คู่สมรส

(3) บิดาหรือมารดา

(4) ผู้สืบสันดาน

(5) พี่น้องร่วมบิดามารดา

(6) คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ในกรณีตามมาตรา 23 และมาตรา 25 ให้บุคคลตามข้อ 4 (1) (2) (3) (4) และ (5) มีสิทธิดำเนินการแทนได้ไม่ว่าบุคคลหนึ่งบุคคลใดจะมีความเห็นเช่นใดก็ตาม”

2. กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพื่อการใช้งานตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บระบบข้อมูลนั้น เช่น การที่สถานศึกษาภาครัฐแจ้งข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงปัญหาความเดือดร้อนของเด็กและเยาวชนซึ่งอยู่ในฐานข้อมูลของสถานศึกษาไปยังกระทรวงศึกษาธิการ, กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมถึงกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย เพื่อขอความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาสิทธิและสถานะบุคคลแก่เด็กและเยาวชนในสถานศึกษา เป็นต้น

3. กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น เช่น การเปิดเผยข้อมูลเด็กซึ่งถูกทอดทิ้ง ประสบปัญหาความยากจน เด็กไร้บ้าน เด็กเร่ร่อน ให้กับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การเปิดเผยข้อมูลเด็กซึ่งประสบปัญหาความไร้รัฐไร้สัญชาติให้กับสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการหรือกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น

4. กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลของบุคคลใด

5. กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าจะเป็นคดีประเภทใดก็ตาม เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการค้ามนุษย์ คดีแพ่ง คดีอาญา รวมถึงกรณีเด็กเป็นผู้เสียหาย หรือเป็นผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด โดยเปิดเผยข้อมูลให้กับพนักงานสอบสวน อัยการ นักพัฒนาสังคม เป็นต้น

6. กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพื่อความจำเป็นในการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของตัวเด็กและเยาวชนรวมถึงครอบครัวและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเปิดเผยข้อมูลแก่บ้านพักเด็กและครอบครัวเพื่อรักษาเยียวยาอาการป่วยของเด็กทางกายหรือทางจิตใจ การเปิดเผยข้อมูลแก่นักพัฒนาสังคมเพื่อป้องกันเด็กถูกทำร้ายซ้ำ การเปิดเผยข้อมูลแก่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเพื่อป้องกันไม่ให้เด็กไปกระทำความผิดซ้ำเพื่อปกป้องผู้ที่ถูกเด็กทำร้าย เป็นต้น

7. กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว เช่น เปิดเผยข้อมูลเด็กในฐานะผู้เสียหายที่ถูกทำร้ายร่างกาย เปิดเผยข้อมูลเด็กในฐานะที่เป็นผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด ให้แก่พนักงานสอบสวน อัยการ นักสังคมสงเคราะห์ หรือเปิดเผยข้อมูลในการนำสืบข้อเท็จจริงเพื่อใช้เป็นพยานหลักฐานในชั้นศาล เป็นต้น

ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งไม่ใช่กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐภายในหน่วยงานของตนเอง และกรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพื่อการใช้งานตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บระบบข้อมูล หน่วยงานที่เปิดเผยข้อมูลจะต้องทำบัญชีแสดงการเปิดเผยกำกับไว้กับข้อมูลข่าวสารนั้น โดยระบุรายละเอียดของหน่วยงานภาครัฐที่ขอข้อมูล วันเดือนปี วัตถุประสงค์ รวมถึงเหตุผลในการขอให้เปิดเผยข้อมูล โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงซึ่งออกตาม

บทบัญญัติในมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540^[102] เพื่อเป็นหลักฐานแสดงความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ตรวจสอบได้

อย่างไรก็ดี มีข้อยกเว้นข้อ หน่วยงานของรัฐไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลข่าวสารราชการที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนให้แก่หน่วยงานของรัฐแห่งอื่น หากการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารราชการนั้นจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือกระทบต่อความปลอดภัยของเด็กและครอบครัว ทั้งนี้เป็นไปตาม บทบัญญัติมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540⁽¹³⁾

6.1.2 การส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล ของเด็กและเยาวชนซึ่งอายุไม่เกิน 18 ปี ระหว่างหน่วยงานรัฐกับองค์กรภาคเอกชน

โดยหลักแล้วหน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนให้กับ “ผู้อื่น” ซึ่งหมายความรวมถึง “องค์กรภาคเอกชน” ซึ่งไม่ใช่หน่วยงานรัฐ ก็ต่อเมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ให้ความยินยอม (consent) เป็นลายลักษณ์อักษรไว้ล่วงหน้า หรือได้ให้ความยินยอมอย่างชัดสุดคือในขณะที่หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยหรือส่งต่อข้อมูลให้กับ “ผู้อื่น” หรือ “องค์กรภาคเอกชน” ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540^[102]

ทั้งนี้ การให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชน ในกรณีที่บุคคลนั้นมีสถานะเป็นผู้เยาว์ ให้ “ผู้ใช้อำนาจปกครอง” มีสิทธิดำเนินการในการให้ความยินยอม (consent) แทนผู้เยาว์ และหากผู้เยาว์มีอายุครบ 15 ปีบริบูรณ์ นอกจากจะต้องได้รับความยินยอม (consent) จาก “ผู้ใช้อำนาจปกครอง” แล้ว จะต้องได้รับความยินยอม (consent) จากผู้เยาว์ด้วย ทั้งนี้ เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูล

^[13] มาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

“ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(1) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หรือความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(2) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(3) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำในดังกล่าว

(4) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(5) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(6) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(7) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่ากรณีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้อาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้”

ข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 25 วรรคห้า^[102] ประกอบกับกฎกระทรวง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540^[102]

อย่างไรก็ดี **มีกรณียกเว้น**ที่หน่วยงานรัฐสามารถเปิดเผย “ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” ที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนให้กับ “ผู้อื่น” หรือ “องค์กรภาคเอกชน” ได้ แม้เจ้าของข้อมูลจะไม่ได้ให้ความยินยอมไว้ล่วงหน้า ดังนี้

1. กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพื่อการใช้งานตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บระบบข้อมูลนั้น เช่น การเปิดเผยข้อมูลเด็กซึ่งถูกทอดทิ้ง เด็กเร่ร่อน เด็กสูญหาย ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ให้กับองค์กรภาคเอกชน เช่น มูลนิธิต่าง ๆ เพื่อการติดตามหาญาติ หรือผู้ปกครองหรือสมาชิกในครอบครัวของเด็ก ซึ่งทำไปภายใต้กรอบวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์การทำงานของของกระทรวง คือ 1. มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพคน ครอบครัว ชุมชนให้มีความเข้มแข็งและสร้างระบบที่เอื้อต่อการพัฒนาคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี 2. สร้างหลักประกันทางสังคมที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 3. ส่งเสริมภาคีเครือข่ายอย่างเป็นระบบสู่การเป็นหุ้นส่วนทางสังคม 4. ยกระดับองค์กรสู่การเป็นผู้นำทางสังคม เป็นต้น^[103]

2. กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลของบุคคลใด เช่น เปิดเผยข้อมูลให้แก่องค์กรพัฒนาเอกชนเพื่อทำการศึกษาวิจัยผลกระทบจากการที่เด็กถูกระงับการดูแลโดยบุคคลในครอบครัวเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวในอนาคต เป็นต้น

3. กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนเพื่อความจำเป็นในการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของตัวเด็กและเยาวชนรวมถึงครอบครัวและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเปิดเผยข้อมูลแก่องค์กรพัฒนาเอกชนเพื่อเข้ามาช่วยในกระบวนการรักษาเยียวยาอาการป่วยของเด็กทางกายหรือทางจิตใจเพื่อป้องกันเด็กถูกทำร้ายซ้ำ เพื่อป้องกันไม่ให้เด็กไปกระทำความผิดซ้ำ หรือเพื่อปกป้องผู้ที่ถูกเด็กทำร้าย เป็นต้น

มีข้อสังเกตว่า หลักเกณฑ์ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานภาครัฐให้กับหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ “ผู้อื่น” หรือ “องค์กรภาคเอกชน” มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐซึ่งเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนจะต้องทำบัญชีแสดงการเปิดเผยกำกับไว้กับข้อมูลข่าวสารนั้น โดยระบุรายละเอียดของผู้ขอข้อมูล หรือหน่วยงานภาคเอกชนที่ขอข้อมูล วันเดือนปี วัตถุประสงค์ รวมถึงเหตุผลในการขอให้เปิดเผยข้อมูล โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงซึ่งออกตามบทบัญญัติในมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540^[102] เพื่อเป็นหลักฐานแสดงความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ตรวจสอบได้

อย่างไรก็ดี มีข้อยกเว้นซ้อน กรณีหน่วยงานของรัฐไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลข่าวสารราชการที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนให้กับ “ผู้อื่น” หรือ “องค์กรภาคเอกชน” เนื่องจากการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารราชการนั้นจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือกระทบต่อความปลอดภัยของเด็กและครอบครัว ทั้งนี้เป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540^[102]

6.1.3 การส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล ของเด็กและเยาวชนซึ่งอายุไม่เกิน 18 ปี ระหว่างองค์กรภาคเอกชนกับองค์กรภาคเอกชน

ภายใต้บทบัญญัติมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562^[104] ซึ่งมีผลใช้บังคับนับตั้งแต่พ้นกำหนด 1 ปี นับตั้งแต่วันที่กฎหมายนี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา กล่าวคือเริ่มใช้บังคับนับตั้งแต่วันที่ 27 พฤษภาคม 2563 เป็นต้นมา โดยกฎหมายได้บัญญัติกำหนดนิยามของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้ “ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล”^[104] หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายนี้ต้องไม่ใช่หน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และต้องพิจารณาประกอบกับรายชื่อหน่วยงานและกิจการตามบัญชีท้ายของพระราชกฤษฎีกากำหนดหน่วยงานและกิจการที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 พ.ศ. 2563⁽¹⁴⁾ ซึ่งใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 จนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ซึ่งเป็นช่วง

^[14] บัญชีท้ายพระราชกฤษฎีกากำหนดหน่วยงานและกิจการที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 พ.ศ. 2563

- (1) หน่วยงานของรัฐ
- (2) หน่วยงานของรัฐต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศ
- (3) มูลนิธิ สมาคม องค์กรศาสนา และองค์กรไม่แสวงหากำไร
- (4) กิจการด้านเกษตรกรรม
- (5) กิจการด้านอุตสาหกรรม
- (6) กิจการด้านพาณิชยกรรม
- (7) กิจการด้านการแพทย์และสาธารณสุข
- (8) กิจการด้านพลังงาน ใอน้ำ น้ำ และการกำจัดของเสีย รวมทั้งกิจการที่เกี่ยวข้อง
- (9) กิจการด้านการก่อสร้าง
- (10) กิจการด้านการซ่อมและการบำรุงรักษา
- (11) กิจการด้านการคมนาคมขนส่ง และการเก็บสินค้า
- (12) กิจการด้านการท่องเที่ยว
- (13) กิจการด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม คอมพิวเตอร์ และดิจิทัล
- (14) กิจการด้านการเงิน การธนาคาร และการประกันภัย
- (15) กิจการด้านอสังหาริมทรัพย์
- (16) กิจการด้านการประกอบวิชาชีพ
- (17) กิจการด้านการบริหารและบริการสนับสนุน
- (18) กิจการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิชาการ สังคมสงเคราะห์ และศิลปะ
- (19) กิจการด้านการศึกษา

ระยะเวลาที่บางหน่วยงานและบางกิจการที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลยังไม่พร้อมที่จะปฏิบัติให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 กล่าวคือ นับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2564 เป็นต้นไป ทุกหน่วยงานและกิจการจะต้องดำเนินการตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 โดยเคร่งครัด

ในการนี้ จึงสามารถกล่าวได้ว่า “ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นองค์กรภาคเอกชน” จะเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้หากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ให้ความยินยอมไว้ก่อนหรือในขณะที่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยนั้น เว้นแต่มีกฎหมายบัญญัติให้กระทำได้⁽¹⁵⁾

ทั้งนี้ การขอความยินยอม(consent) จะต้องทำโดยชัดแจ้ง โดย 1.ทำเป็นหนังสือหรือ 2.ทำโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่โดยสภาพไม่อาจขอความยินยอมด้วยวิธีการดังกล่าวได้ และหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลด้วย และการขอความยินยอมนั้นต้องแยกส่วนออกจากข้อความอื่น ๆ อย่างชัดเจน นอกจากนี้จะต้องมีแบบหรือข้อความที่เข้าถึงได้ง่ายและเข้าใจได้ รวมทั้งใช้ภาษาที่อ่านง่าย และไม่เป็นการหลอกลวงหรือทำให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเข้าใจผิดในวัตถุประสงค์ดังกล่าว และเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลต้องมีความเป็นอิสระในการให้ความยินยอม และมีอิสระที่จะถอนความยินยอมเมื่อใดก็ได้ ทั้งนี้ การถอนความยินยอมย่อมไม่ส่งผลกระทบต่อ การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ให้ความยินยอมไปแล้วโดยชอบ ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติในมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562^[104]

ข้อสังเกตว่า การขอความยินยอม(consent) ที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ทำให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถทำการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้

การให้ความยินยอม(consent) ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้เยาว์ซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะโดยการสมรส หรือไม่มีฐานะเสมือนบุคคลซึ่งบรรลุนิติภาวะตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การให้ความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล (1) กรณีผู้เยาว์ไม่สามารถให้ความยินยอมได้โดยลำพังตามกฎหมาย⁽¹⁶⁾ จะต้องได้รับความยินยอมทั้งจากผู้เยาว์และผู้ใช้อำนาจปกครองที่มีอำนาจกระทำการแทนผู้เยาว์ด้วย (2) ในกรณีที่ผู้เยาว์มี

(20) กิจการด้านความบันเทิงและนันทนาการ

(21) กิจการด้านการรักษาความปลอดภัย

(22) กิจการในครัวเรือนและวิสาหกิจชุมชน ซึ่งไม่สามารถจำแนกกิจกรรมได้อย่างชัดเจน

ในกรณีที่มีปัญหาว่าหน่วยงานหรือกิจการใดเป็นหน่วยงานหรือกิจการตามบัญชีท้ายนี้ ให้คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้วินิจฉัย”

[15] มาตรา 27 วรรคหนึ่งและวรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

“ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมได้โดยได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตามมาตรา 24 หรือมาตรา 26

บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลมาจากการเปิดเผยตามวรรคหนึ่ง จะต้องไม่ใช่หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้กับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลในการขอรับข้อมูลส่วนบุคคลนั้น”

[16] ดูประกอบประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 22 มาตรา 23 มาตรา 24

อายุไม่เกิน 10 ปี จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้อำนาจปกครองที่มีอำนาจกระทำการแทนผู้เยาว์ ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติใน มาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562^[104]

ดังนั้น โดยหลักแล้วการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ก่อนหรือในขณะที่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

กรณียกเว้น ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นองค์กรภาคเอกชนสามารถใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่จำเป็นต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หากการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอม ดังนี้

1. กรณีใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยหรือสถิติซึ่งได้จัดให้มีมาตรการปกป้องที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
2. กรณีใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคล
3. เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐที่ได้มอบให้แก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
4. เป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือของบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่ประโยชน์ดังกล่าวมีความสำคัญน้อยกว่าสิทธิขั้นพื้นฐานในข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ทั้งนี้ บุคคลหรือหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลมาจากการเปิดเผยข้างต้น จะต้องไม่ใช่หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้กับหน่วยงาน

ภาคเอกชนซึ่งเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา 24⁽¹⁷⁾ ประกอบกับมาตรา 26⁽¹⁸⁾ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

[17] มาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

- “ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่
- (1) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์หรือจดหมายเหตุเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยหรือสถิติซึ่งได้จัดให้มีมาตรการปกป้องที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
 - (2) เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคล
 - (3) เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคู่สัญญาหรือเพื่อใช้ในการดำเนินการตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อนเข้าทำสัญญานั้น
 - (4) เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐที่มอบให้แก่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
 - (5) เป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือของบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่ประโยชน์ดังกล่าวมีความสำคัญน้อยกว่าสิทธิขั้นพื้นฐานในข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
 - (6) เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

[18] มาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

ห้ามมิให้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใดซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในทำนองเดียวกันตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยไม่ได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่

- (1) เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคลซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถให้ความยินยอมได้ ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม
- (2) เป็นการดำเนินการกิจกรรมโดยชอบด้วยกฎหมายที่มีการคุ้มครองที่เหมาะสมของมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรที่มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการเมือง ศาสนา ปรัชญา หรือสหภาพแรงงานให้แก่สมาชิก ผู้ซึ่งเคยเป็นสมาชิก หรือผู้ซึ่งมีการติดต่ออย่างสม่ำเสมอกับมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยไม่ได้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นออกไปภายนอกมูลนิธิสมาคม หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรนั้น
- (3) เป็นข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะด้วยความยินยอมโดยชัดแจ้งของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (4) เป็นการจำเป็นเพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย
- (5) เป็นการจำเป็นในการปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับ

(ก) เวชศาสตร์ป้องกันหรืออาชีวเวชศาสตร์ การประเมินความสามารถในการทำงานของลูกจ้าง การวินิจฉัยโรคทางการแพทย์ การให้บริการด้านสุขภาพหรือด้านสังคม การรักษาทางการแพทย์ การจัดการด้านสุขภาพ หรือระบบและการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ ในกรณีที่มิใช่การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพหรือผู้มีหน้าที่รักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไว้เป็นความลับตามกฎหมาย ต้องเป็นการปฏิบัติตามสัญญาระหว่างเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลกับผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์

(ข) ประโยชน์สาธารณะด้านการสาธารณสุข เช่น การป้องกันด้านสุขภาพจากโรคติดต่ออันตรายหรือโรคระบาดที่อาจติดต่อหรือแพร่เข้ามาในราชอาณาจักร หรือการควบคุมมาตรฐานหรือคุณภาพของยา เวชภัณฑ์ หรือเครื่องมือแพทย์ ซึ่งได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมและเจาะจงเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลตามหน้าที่หรือตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพ

(ค) การคุ้มครองแรงงาน การประกันสังคม หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิตามกฎหมาย การคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ หรือการคุ้มครองทางสังคม ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติตามสิทธิหรือ

และในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอม ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องบันทึกการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสามารถตรวจสอบได้ โดยจะบันทึกเป็นหนังสือหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ โดยมีรายละเอียด ได้แก่ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการเก็บรวบรวม (2) วัตถุประสงค์ (3) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (4) ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (5) สิทธิและวิธีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงเงื่อนไขเกี่ยวกับบุคคลที่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและเงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลนั้น (6) การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (7) มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติในมาตรา 27⁽¹⁹⁾ ประกอบกับมาตรา 39⁽²⁰⁾ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

หน้าที่ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานและประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

(ง) การศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือสถิติ หรือประโยชน์สาธารณะอื่น ทั้งนี้ ต้องกระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวเพียงเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานและประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(จ) ประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ โดยได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานและประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลชีวภาพตามวรรคหนึ่งให้หมายถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดจากการใช้เทคนิคหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการนำลักษณะเด่นทางกายภาพหรือทางพฤติกรรมของบุคคลมาใช้ทำให้สามารถยืนยันตัวตนของบุคคลนั้นที่ไม่เหมือนกับบุคคลอื่นได้ เช่น ข้อมูลภาพจำลองใบหน้า ข้อมูลจำลองม่านตา หรือข้อมูลจำลองลายนิ้วมือ

ในกรณีที่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับประวัติอาชญากรรมต้องกระทำภายใต้การควบคุมของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือได้จัดให้มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

⁽¹⁹⁾ มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมได้โดยได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตามมาตรา 24 หรือมาตรา 26

บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลมาจากการเปิดเผยตามวรรคหนึ่ง จะต้องไม่ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้กับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลในการขอรับข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องบันทึกการใช้หรือเปิดเผยนั้นไว้ในรายการตามมาตรา 39

⁽²⁰⁾ มาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลบันทึกรายการ อย่างน้อยดังต่อไปนี้ เพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและสำนักงานสามารถตรวจสอบได้ โดยจะบันทึกเป็นหนังสือหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการเก็บรวบรวม
- (2) วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลแต่ละประเภท
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
- (4) ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
- (5) สิทธิและวิธีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งเงื่อนไขเกี่ยวกับบุคคลที่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและเงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลนั้น
- (6) การใช้หรือเปิดเผยตามมาตรา 27 วรรคสาม
- (7) การปฏิเสธคำขอหรือการคัดค้านตามมาตรา 30 วรรคสาม มาตรา 31 วรรคสาม มาตรา 32 วรรคสาม และมาตรา 36 วรรคหนึ่ง

ข้อสังเกต กรณีข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน (Sensitive Personal Data) เช่น เชื้อชาติ, ประวัติอาชญากรรม, ข้อมูลพันธุกรรม, ข้อมูลสุขภาพ, พฤติกรรมทางเพศ เป็นต้น การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวจะมีหลักการที่เข้มงวดกว่าข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป โดยจะกระทำได้หากดำเนินการตามหลักการใดหลักการหนึ่ง ดังนี้^[105-107]

1. **Explicit Consent** ได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
2. **Vital Interest** กรณีการรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคล เช่น การเข้ารับบริการทาง การแพทย์ ณ โรงพยาบาล
3. **Social Protection and Non-Profit** การดำเนินการโดยชอบด้วยกฎหมายที่มีการคุ้มครองที่เหมาะสมของมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร
4. **Manifestly Made Public** ข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะด้วยความยินยอมโดยชัดแจ้งของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
5. **Legal Claims** จำเป็นเพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตาม หรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย
6. **Legal Obligations** จำเป็นในการปฏิบัติตามกฎหมาย เฉพาะที่เกี่ยวกับกรณี ดังต่อไปนี้
 - **Preventive or Occupational Medicine** เช่น เวชศาสตร์ป้องกันหรืออาชีวเวชศาสตร์, การวินิจฉัยโรคทางการแพทย์, การให้บริการด้านสุขภาพหรือด้านสังคม, การรักษาทางการแพทย์ การจัดการด้านสุขภาพ หรือระบบและการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์
 - **Public Health** ประโยชน์สาธารณะด้านการสาธารณสุข
 - **Health or Social Care Systems** การประกันสังคม หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ การคุ้มครองแรงงาน สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิตามกฎหมาย การคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ หรือการคุ้มครองทางสังคม
 - **Archiving, Scientific or Historical Research** การศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือสถิติ หรือประโยชน์สาธารณะอื่น
 - **Substantial Public Interest** ประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ^[108, 109]

(8) คำอธิบายเกี่ยวกับมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรา 37 (1)

ความในวรรคหนึ่งให้นำมาใช้บังคับกับตัวแทนของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 5 วรรคสอง โดยอนุโลม

ความใน (1) (2) (3) (4) (5) (6) และ (8) อาจยกเว้นมิให้นำมาใช้บังคับกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นกิจการขนาดเล็กตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด เว้นแต่มีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีใช้กิจการที่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเป็นครั้งคราว หรือมีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26

ตาราง 6.1 ตารางสรุปการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กอายุ 0-18 ปี เพื่อการปกป้องคุ้มครองและพัฒนาการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานและสวัสดิการของรัฐ

การส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็ก 0-18 ปี (จำเป็นเพื่อปกป้องสิทธิเสรีภาพของเด็ก)	(1) หน่วยงานรัฐ กับ หน่วยงานรัฐ	(2) หน่วยงานรัฐ กับ องค์กรภาคเอกชน	(3) องค์กรภาคเอกชน กับ องค์กรภาคเอกชน
เพื่อให้ความช่วยเหลือเด็กซึ่งกำลังประสบปัญหาการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการด้านต่าง ๆ	✓	✓	✓
เพื่อคุ้มครอง/ป้องกันอันตรายอันใกล้จะเกิดกับเด็ก/คาดว่าจะเกิดกับเด็ก	✓	✓	✓
เพื่อส่งต่อเด็กไปอยู่ในความดูแลของหน่วยงาน/องค์กรอื่นซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง	✓	✓	✓
เพื่อส่งต่อเด็กไปอยู่ในความดูแลของหน่วยงาน/องค์กรอื่นเพื่อสวัสดิภาพของเด็กเป็นการชั่วคราว	✓	✓	✓
เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย/พัฒนาระบบการทำงาน ให้ความช่วยเหลือเด็ก ป้องกันปัญหาในอนาคต ฯ (แบบไม่ระบุชื่อ)	✓	✓	✓
เพื่อใช้ในกระบวนการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดต่อเด็ก	✓	✓	✓

6.2 มาตรการทางกฎหมายซึ่งรับรองและคุ้มครอง ‘หน่วยงาน’ รวมถึง ‘ผู้ปฏิบัติงาน’ ในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนซึ่งอายุไม่เกิน 18 ปี รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกในครอบครัวเด็กและเยาวชนที่ประสบปัญหาซ้ำซ้อนเพื่อจัดการปัญหาการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานและสวัสดิการของรัฐ

มาตรการทางกฎหมายทั้งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ต่างเป็นมาตรการทางกฎหมายในการรับรองและคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัว (right to privacy) ประเภท “สิทธิในความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลส่วนตัว” (right to information privacy) ซึ่งเป็นสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนที่ติดตัวทุกคนมาแต่กำเนิด และไม่อาจถูกเลือกปฏิบัติ(non discrimination) ไม่ว่าด้วยเหตุแห่งความแตกต่างทางเชื้อชาติ เพศสภาพ อายุ ภาษา ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองหรือทางอื่น พื้นเพทางชาติหรือสังคม สถานะทางเศรษฐกิจ การเกิด ความพิการ หรือสถานะอื่นใด ซึ่งได้รับการรับรองโดย ข้อ 12 แห่งปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ค.ศ.1948, ข้อ 17 แห่งกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางแพ่ง(พลเมือง)และสิทธิทางการเมือง ค.ศ.1966, ข้อ 16 แห่งอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ค.ศ.1989, ข้อบทที่ 2 และข้อบทที่ 21 แห่งปฏิญญาอาเซียนว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ค.ศ.2012 รวมถึงกฎหมายภายในของไทย ได้แก่ มาตรา 32 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560⁽²¹⁾ ได้วางหลักคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวไว้ว่าการจำกัดสิทธิในความเป็นส่วนตัว

[21] ข้อ 12 แห่งปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ค.ศ.1948

“บุคคลใดจะถูกแทรกแซงตามอำเภอใจ ในความเป็นส่วนตัว ครอบครัว ที่อยู่อาศัย หรือการสื่อสาร หรือจะถูกลบลู่เกียรติยศและชื่อเสียงไม่ได้ ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองของกฎหมายต่อการแทรกแซงสิทธิหรือการลบลู่ดังกล่าวนั้น”

ข้อ 17 แห่งกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางแพ่ง(พลเมือง)และสิทธิทางการเมือง ค.ศ.1966

“1. บุคคลจะถูกแทรกแซงความเป็นส่วนตัว ครอบครัว เคหสถาน หรือการติดต่อสื่อสารโดยพลการหรือไม่ชอบด้วยกฎหมายมิได้และจะถูกลบลู่เกียรติและชื่อเสียงโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายมิได้

2. บุคคลทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายมิให้ถูกแทรกแซงหรือลบลู่เช่นว่านั้น”

ข้อ 16 แห่งอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ค.ศ.1989

“1. เด็กจะไม่ถูกแทรกแซงโดยพลการ หรือโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายในความเป็นส่วนตัว ครอบครัว บ้านหรือหนังสือโต้ตอบ รวมทั้งจะไม่ถูกระงับโดยมิชอบต่อเกียรติและชื่อเสียง

2. เด็กมีสิทธิได้รับการคุ้มครองทางกฎหมายจากการแทรกแซง หรือการกระทำดังกล่าว”

ข้อ แห่งปฏิญญาอาเซียนว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ค.ศ.2012

“ข้อบทที่ 2 บุคคลทุกคนย่อมมีสิทธิและเสรีภาพทั้งปวงตามที่กำหนดไว้ในปฏิญญานี้ โดยปราศจากการแบ่งแยก ไม่ว่าชนิดใดๆ อาทิเชื้อชาติ เพศสภาพ อายุ ภาษา ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองหรือทางอื่น พื้นเพทางชาติหรือสังคม สถานะทางเศรษฐกิจ การเกิด ความพิการ หรือสถานะอื่น

ข้อบทที่ 21 บุคคลทุกคนมีสิทธิที่จะเป็นอิสระจากการแทรกแซงตามอำเภอใจในความเป็นส่วนตัว ครอบครัว ที่อยู่อาศัย หรือการสื่อสารซึ่งรวมถึง ข้อมูลส่วนบุคคล หรือการดูหมิ่นเกียรติและชื่อเสียงของบุคคลนั้น บุคคลทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองทางกฎหมายจากการแทรกแซงหรือการดูหมิ่นดังกล่าว”

มาตรา 32 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560

“บุคคลย่อมมีสิทธิในความเป็นส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียง และครอบครัว

การกระทำอันเป็นการละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิของบุคคลตามวรรคหนึ่ง หรือการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าในทางใด ๆ จะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อยุติการที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ”

ส่วนตัวนั้นจะกระทำไม่ได้ เว้นแต่มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่บัญญัติไว้อย่างชัดเจน และบทบัญญัติแห่งกฎหมายนั้นต้องจำกัดสิทธิ “เท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ” เท่านั้น โดยการจำกัดสิทธิดังกล่าวต้องคำนึงถึง “หลักความได้สัดส่วน” ระหว่างประโยชน์ส่วนตนกับประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ⁽²²⁾

ทั้งนี้ เพื่อให้การส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนสอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่เด็กและเยาวชน (the best interest of the child) ตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546⁽²³⁾ และให้เด็กและเยาวชนด้วยโอกาสที่ประสบปัญหาเข้าชั้นเรียนสามารถเข้าถึงชุดสิทธิประโยชน์เพื่อการดูแลเด็ก ซึ่งสอดคล้องกับหลักการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของเด็ก เพื่อการปกป้อง(protect) เคารพ/ยอมรับ(respect) เต็มเต็ม (fulfill) เพื่อให้เด็กสามารถเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานรวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ จากรัฐ ได้ครบถ้วน ทัวถึง เท่าเทียมกับเด็กอื่น ๆ ในสังคม

จึงมีความจำเป็นที่ประเทศไทยจะมีมาตรการทางกฎหมายที่รองรับให้หน่วยงานราชการ และหน่วยงานภาคเอกชน รวมถึงบุคคลในระดับผู้ปฏิบัติการ ซึ่งกระทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชน โดยชอบด้วยกฎหมาย สามารถใช้ เปิดเผย หรือส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ-หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐ-หน่วยงานภาคเอกชน และ หน่วยงานภาคเอกชน-หน่วยงานภาคเอกชน ได้โดยชอบด้วยกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั้ง 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ตามที่ได้วิเคราะห์มาแล้วในหัวข้อ 6.1 ที่ผ่านมา

โดยต่อไปนี้จะศึกษามาตรการทางกฎหมายซึ่งกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในกรณีหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรภาคเอกชน หรือผู้ปฏิบัติการ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งสามารถพิจารณาได้ 2 กรณี ดังนี้

1. กรณีการส่งต่อข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลจากหน่วยงานภาครัฐไปยังหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรภาคเอกชน ซึ่งอยู่ภายใต้บทบัญญัติของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มีบทบัญญัติของกฎหมายกำหนดหน้าที่ของหน่วยงาน หรือผู้ปฏิบัติการ ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ไว้ในไว้ดังนี้⁽²⁴⁾

⁽²²⁾ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัญหาและมาตรการทางกฎหมายในการรับรองและคุ้มครองสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ดอกเบญจ, 2558. หน้า 1-13.

⁽²³⁾ มาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 การปฏิบัติต่อเด็กไม่ว่ากรณีใด ให้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญและไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม

⁽²⁴⁾ มาตรา 23 และมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

มาตรา 23 หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

(1) ต้องจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพียงพอเท่าที่เกี่ยข้องและจำเป็นเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐให้สำเร็จ ตามวัตถุประสงค์เท่านั้น และยกเลิกการจัดให้มีระบบดังกล่าวเมื่อหมดความจำเป็น

(2) พยายามเก็บข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากเจ้าของข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่กระทบถึงประโยชน์ได้เสียโดยตรงของบุคคลนั้น

(3) จัดให้มีการพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาและตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้องอยู่เสมอเกี่ยวกับสิ่งดังต่อไปนี้

(ก) ประเภทของบุคคลที่มีการเก็บข้อมูลไว้

หน้าที่ ให้แจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบในกรณีมีการให้จัดส่งข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไปยังหน่วยงานหรือองค์กรใด รวมถึงจัดทำบัญชีแสดงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลกำกับไว้กับข้อมูลข่าวสารนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง ⁽²⁵⁾

-
- (ข) ประเภทของระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล
 - (ค) ลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ
 - (ง) วิธีการขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของเจ้าของข้อมูล
 - (จ) วิธีการขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล
 - (ฉ) แหล่งที่มาของข้อมูล
 - (4) ตรวจสอบแก้ไขข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลในความรับผิดชอบให้ถูกต้องอยู่เสมอ
 - (5) จัดระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่ระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามความเหมาะสม เพื่อป้องกันมิให้มีการนำไปใช้โดยไม่เหมาะสมหรือเป็นผลร้ายต่อเจ้าของข้อมูล

ในกรณีที่เก็บข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากเจ้าของข้อมูล หน่วยงานของรัฐต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบล่วงหน้าหรือพร้อมกับการขอข้อมูลถึงวัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลมาใช้ ลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ และกรณีที่ข้อมูลนั้นเป็นกรณีที่อาจให้ข้อมูลได้ด้วยความสมัครใจหรือเป็นกรณีมีกฎหมายบังคับ

หน่วยงานของรัฐต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบในกรณีมีการให้จัดส่งข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไปยังที่ใดซึ่งจะเป็นผลให้บุคคลทั่วไปทราบข้อมูลข่าวสารนั้นได้ เว้นแต่เป็นไปตามลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ

มาตรา 24 หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ไม่ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมีได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผย ดังต่อไปนี้

- (1) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น
- (2) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น
- (3) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น
- (4) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด
- (5) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจสอบคุณค่าในการเก็บรักษา
- (6) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

- (7) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล
- (8) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว
- (9) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง (3) (4) (5) (6) (7) (8) และ (9) ให้มีการจัดทำบัญชีแสดงการเปิดเผยกำกับไว้กับข้อมูลข่าวสารนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

^[25] กฎกระทรวง (พ.ศ.2541) ออกตามความในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

ข้อ 1 ให้มีการจัดทำบัญชีแสดงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามมาตรา 24 (3) (4) (5) (6) (7) (8) และ (9) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พร้อมสำเนาหนึ่งชุด ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการตามบัญชีแสดงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามที่แนบท้ายกฎกระทรวงนี้ และเก็บรักษาไว้กับเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารดังกล่าว

ข้อ 2 ให้หน่วยงานของรัฐจัดเก็บรวบรวมบัญชีหรือสำเนาบัญชีแสดงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลให้เป็นระบบกำกับไว้กับข้อมูลข่าวสาร นั้น เพื่อความสะดวกในการเก็บรักษาของหน่วยงานของรัฐและตรวจสอบของบุคคลที่ขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องตามมาตรา 25

ข้อ 3 กรณีที่บัญชีแสดงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลมีส่วนที่เห็นควรไม่เปิดเผยแก่ผู้ขอตรวจสอบหรือมีอยู่ด้วย หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจะตัดรายการใดออกจากรายการในบัญชีที่จะเปิดเผยก็ได้ แต่อย่างน้อยต้องคงรายการที่แสดงลำดับที่ วัน เดือน ปี ที่ขอตรวจสอบหรือขอชี้แจง และให้แสดงเหตุผลที่ไม่เปิดเผยไว้ในช่องหมายเหตุด้วย

2. กรณีการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบทางแพ่ง ทางอาญา และทางปกครองของ “ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล” (Data Controller) ดังต่อไปนี้

หน้าที่ ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคล เช่น หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรภาคเอกชนที่เก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จะต้องดำเนินการจัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ดำเนินการเพื่อป้องกันมิให้ผู้อื่นใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ และแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลให้สำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทราบภายใน 72 ชั่วโมงนับแต่ทราบเหตุ รวมถึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer : DPO) เพื่อตรวจสอบการทำงานของตน เป็นต้น^[26]

ความรับผิดชอบทางแพ่ง ผู้กระทำความผิดข้อมูลส่วนบุคคลต้องชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ว่าการดำเนินการนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ก็ตาม และศาลมีอำนาจสั่งให้ชดเชยค่าสินไหมทดแทนเพิ่มเติมได้สองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริง^[27]

^[26] มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

“ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ และต้องทบทวนมาตรการดังกล่าวเมื่อมีความจำเป็นหรือเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(2) ในกรณีที่ต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่บุคคลหรือนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องดำเนินการเพื่อป้องกันมิให้ผู้รับใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

(3) จัดให้มีระบบการตรวจสอบเพื่อดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษา หรือที่เกี่ยวข้องหรือเกินความจำเป็นตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลนั้น หรือตามที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลร้องขอ หรือที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้อนุญาตยินยอม เว้นแต่เก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การเก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา 24 (1) หรือ (4) หรือมาตรา 26 (5) (ก) หรือ (ข) การใช้เพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมายหรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ ให้นำความในมาตรา 33 บรรทัด มาใช้บังคับกับการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลโดยอนุโลม

(4) แจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลแก่สำนักงานโดยไม่ชักช้าภายในเจ็ดสิบสองชั่วโมงนับแต่ทราบเหตุเท่าที่จะสามารถกระทำได้ เว้นแต่การละเมิดดังกล่าวไม่มีความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ในกรณีที่การละเมิดมีความเสี่ยงสูงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ให้แจ้งเหตุการละเมิดให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบพร้อมกับแนวทางการเยียวยาโดยไม่ชักช้าด้วย ทั้งนี้ การแจ้งดังกล่าวและข้อยกเว้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(5) ในกรณีที่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 5 บรรทัดสอง ต้องแต่งตั้งตัวแทนของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหนังสือซึ่งตัวแทนต้องอยู่ในราชอาณาจักรและตัวแทนต้องได้รับมอบอำนาจให้กระทำการแทนผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีข้อจำกัดความรับผิดใด ๆ ที่เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล”

^[27] มาตรา 77 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ทำให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ต้องชดเชยค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้นแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ว่าการดำเนินการนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ก็ตาม เว้นแต่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นจะพิสูจน์ได้ว่า

ความรับผิดทางอาญา สำหรับความผิดร้ายแรง เช่น กรณีใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อนโดยมิชอบ, ล่วงรู้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นแล้วนำไปเปิดเผยแก่ผู้อื่นโดยมิชอบ ระวังโทษสูงสุด จำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคล ผู้เป็นกรรมการหรือผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้นอาจต้องร่วมรับผิดในความผิดอาญาที่เกิดขึ้น⁽²⁸⁾

(1) ความเสียหายนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลนั่นเอง

(2) เป็นการปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติการตามหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย

คำสันทัดแทนตามวรรคหนึ่ง ให้หมายความรวมถึงค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ใช้จ่ายไปตามความจำเป็นในการป้องกันความเสียหายที่กำลังจะเกิดขึ้นหรือระงับความเสียหายที่เกิดขึ้นแล้วด้วย

มาตรา 78 ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจ่ายค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่ศาลเห็นสมควร แต่ไม่เกินสองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงนั้น ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ เช่น ความร้ายแรงของความเสียหายที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้รับ ผลประโยชน์ที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล การที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือการที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดจากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้เป็นอันขาดอายุความเมื่อพ้นสามปีนับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องรับผิด หรือเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันที่มีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

[28] มาตรา 79 ถึงมาตรา 81 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

มาตรา 79 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 27 วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 28 อันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26 โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียหาย เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 27 วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 28 อันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26 เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ความผิดตามมาตรานี้เป็นความผิดอันยอมความได้

มาตรา 80 ผู้ใดล่วงรู้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ถ้าผู้นั้นนำไปเปิดเผยแก่ผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ความในวรรคหนึ่ง มิให้นำมาใช้บังคับแก่การเปิดเผย ในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) การเปิดเผยตามหน้าที่
- (2) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์แก่การสอบสวน หรือการพิจารณาคดี
- (3) การเปิดเผยแก่หน่วยงานของรัฐในประเทศหรือต่างประเทศที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย
- (4) การเปิดเผยที่ได้รับการยินยอมเป็นหนังสือเฉพาะครั้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (5) การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับการฟ้องร้องคดีต่าง ๆ ที่เปิดเผยต่อสาธารณะ

มาตรา 81 ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล ถ้าการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้นเกิดจากการสั่งการหรือการกระทำของกรรมการหรือผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น หรือในกรณีที่บุคคลดังกล่าวมีหน้าที่ต้องสั่งการหรือกระทำการและละเว้นไม่สั่งการหรือไม่กระทำการจนเป็นเหตุให้นิติบุคคลนั้นกระทำความผิด ผู้นั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย

ความรับผิดทางปกครอง กำหนดโทษปรับทางปกครองสำหรับการกระทำความผิดที่เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ไม่แจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบ, ขอความยินยอมโดยหลอกลวงเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล, ไม่แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น โดยกำหนดโทษปรับทางปกครองสูงสุด 5,000,000 บาท⁽²⁹⁾

⁽²⁹⁾ มาตรา 82 ถึงมาตรา 90 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

มาตรา 82 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 23 มาตรา 30 วรรคสี่ มาตรา 39 วรรคหนึ่ง มาตรา 41 วรรคหนึ่ง หรือมาตรา 42 วรรคสองหรือวรรคสาม หรือไม่ขอความยินยอมตามแบบหรือข้อความที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา 19 วรรคสาม หรือไม่แจ้งผลกระทบจากการถอนความยินยอมตามมาตรา 19 วรรคหก หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 23 ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา 25 วรรคสอง ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งล้านบาท

มาตรา 83 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 21 มาตรา 22 มาตรา 24 มาตรา 25 วรรคหนึ่ง มาตรา 27 วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง มาตรา 28 มาตรา 32 วรรคสอง หรือมาตรา 37 หรือขอความยินยอมโดยการหลอกลวงหรือทำให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเข้าใจผิดในวัตถุประสงค์ หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 21 ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา 25 วรรคสอง หรือส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่เป็นไปตามมาตรา 29 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินสามล้านบาท

มาตรา 84 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 26 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หรือฝ่าฝืนมาตรา 27 วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หรือมาตรา 28 อันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26 หรือส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26 โดยไม่เป็นไปตามมาตรา 29 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท

มาตรา 85 ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 41 วรรคหนึ่ง หรือมาตรา 42 วรรคสองหรือวรรคสาม ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งล้านบาท

มาตรา 86 ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 40 โดยไม่มีเหตุอันควรหรือส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่เป็นไปตามมาตรา 29 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 37 (5) ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา 38 วรรคสอง ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินสามล้านบาท

มาตรา 87 ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม โดยไม่เป็นไปตามมาตรา 29 วรรคหนึ่งหรือวรรคสาม ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท

มาตรา 88 ตัวแทนผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือตัวแทนผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 39 วรรคหนึ่ง ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา 39 วรรคสอง และมาตรา 41 วรรคหนึ่ง ซึ่งได้นำมาใช้บังคับโดยอนุโลมตามมาตรา 41 วรรคสี่ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งล้านบาท

มาตรา 89 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญหรือไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงตามมาตรา 75 หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 76(1) หรือไม่อำนวยความสะดวกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 76 วรรคสี่ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท

มาตรา 90 คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีอำนาจสั่งลงโทษปรับทางปกครองตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้ ทั้งนี้ ในกรณีที่เห็นสมควร คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญจะสั่งให้แก้ไขหรือดักเตือนก่อนก็ได้

ในการพิจารณาออกคำสั่งลงโทษปรับทางปกครอง ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำความผิด ขนาดกิจการของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล หรือพฤติการณ์ต่าง ๆ ประกอบด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

ในกรณีที่ผู้ถูกลงโทษปรับทางปกครองไม่ยอมชำระค่าปรับทางปกครองให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม และในกรณีที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการบังคับตามคำสั่ง หรือมีแต่ไม่สามารถดำเนินการบังคับทางปกครองได้ ให้คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญมีอำนาจฟ้องคดีต่อศาลปกครองเพื่อบังคับชำระค่าปรับ ในกรณีนี้ ถ้าศาลปกครองเห็นว่าคำสั่งให้ชำระค่าปรับนั้นชอบด้วยกฎหมาย ให้ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษา และบังคับให้มีการยึดหรืออายัดทรัพย์สินขายทอดตลาดเพื่อชำระค่าปรับได้

คำสั่งลงโทษปรับทางปกครองและคำสั่งในการบังคับทางปกครอง ให้นำความในมาตรา 74 วรรคหก มาใช้บังคับโดยอนุโลม และให้นำความในมาตรา 74 วรรคสี่ มาใช้บังคับกับการบังคับทางปกครองตามวรรคสามโดยอนุโลม

6.3 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางกฎหมายและนโยบายของไทยในการตั้งผู้จัดการรายกรณีทำหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและติดตามดูแลความคืบหน้าในการจัดการปัญหาเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในกรณีปัญหาที่มีความซับซ้อน รวมถึงติดตามความคืบหน้าในการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการตามกฎหมาย

มีความเป็นไปได้ทางกฎหมายและนโยบายของไทยในการตั้ง Case Manager เพื่อทำหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและติดตามดูแลความคืบหน้าในการจัดการปัญหาเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในกรณีปัญหาที่มีความซับซ้อน รวมถึงติดตามความคืบหน้าในการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการตามกฎหมาย สามารถพิจารณาได้ 2 กรณี คือ 1.การตั้ง Case Manager โดยพิจารณาจากหน่วยงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน และ 2.การตั้ง Case Manager โดยตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นมารับผิดชอบเป็นการเฉพาะ ดังนี้

6.3.1 การตั้งผู้จัดการรายกรณีโดยพิจารณาจากหน่วยงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน

แนวคิดนี้พิจารณาตั้ง Case Manager จากหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและจัดการปัญหาการเด็ก รวมถึงหน่วยงานที่ดูแลด้านการจัดสวัสดิการและการส่งเสริมให้เด็กเข้าถึงสิทธิต่าง ๆ ตามกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยแนวคิดนี้มีข้อดีในแง่ของการบริหารจัดการงบประมาณที่มีกฎหมายรองรับแล้ว มีบุคลากรที่ทำงานรับผิดชอบในหน้าที่โดยตรง มีองค์ความรู้ในการจัดการปัญหาการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ของเด็ก รวมถึงมีองค์ความรู้ในการเก็บข้อเท็จจริงหรือสอบถามข้อมูลจากเด็กและครอบครัว รวมทั้งมีฐานข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเด็กทั้งที่เป็น paper base และ online data base ซึ่งจะต้องมีการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน และพัฒนาเป็นฐานข้อมูลที่สามารถเปิดเผยหรือส่งต่อข้อมูลกับหน่วยงานอื่นทั้งหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้ความช่วยเหลือแก่เด็กในอนาคต

6.3.2 การตั้งผู้จัดการรายกรณี โดยตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นมารับผิดชอบเป็นการเฉพาะ

แนวคิดนี้พิจารณาตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นมาเพื่อรับผิดชอบในการทำหน้าที่ Case Manager โดยเฉพาะ ซึ่งจะต้องมีการแก้ไขกฎหมายนโยบายเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็ก และต้องมีการปรับแก้กฎหมายที่มีอยู่เดิมของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใหม่ ซึ่งคาดว่าจะต้องใช้งบประมาณเพิ่มขึ้น ใช้งบประมาณขึ้นในการแก้ไขกฎหมาย ใช้ต้นทุนในการพัฒนาความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงาน ต้นทุนในการพัฒนาองค์ความรู้ รวมถึงต้นทุนในการพัฒนาการจัดเก็บหรือการสร้างระบบฐานข้อมูล

6.4 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางกฎหมายและนโยบายของไทยในการสร้างรูปแบบการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในกรณีปัญหาที่มีความซับซ้อน เพื่อพัฒนาการส่งต่อข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีความเป็นไปได้ทางกฎหมายและนโยบายของไทยในการสร้างรูปแบบการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนด้วยโอกาส ในกรณีปัญหาที่มีความซับซ้อน 3 รูปแบบ คือ

1. กรณีกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาดำเนินการเอง
2. กรณีกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาให้หน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ
3. กรณีกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ

6.4.1 กรณีกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาดำเนินการเอง

ภายใต้บทบัญญัติมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา พ.ศ. 2561⁽³⁰⁾ ได้กำหนดกรอบวัตถุประสงค์ของกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา

^[30] มาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา พ.ศ. 2561

“ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่ง เรียกว่า “กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา รวมทั้งมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

(1) ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาสังคม เพื่อให้เด็ก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กปฐมวัย ได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาที่เหมาะสมกับวัย

(2) ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนเงินและค่าใช้จ่ายให้แก่เด็กและเยาวชน ซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส และผู้ด้อยโอกาส จนสำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐาน

(3) เสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพครูให้มีความสามารถในการจัดการเรียนการสอน สามารถพัฒนาเด็กและเยาวชนตามพื้นฐานและศักยภาพที่แตกต่างกัน

(4) ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์และผู้ด้อยโอกาส ให้ได้รับการศึกษาหรือพัฒนา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพตามความถนัดและมีศักยภาพที่จะพึ่งพาตนเองในการดำรงชีวิตได้

(5) ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือสถานศึกษา เพื่อให้มีการเรียนการสอนที่ทำให้ผู้เรียนสามารถรู้และพัฒนาได้ตามความถนัดและศักยภาพของตน

(6) ดำเนินการหรือจัดให้มีการศึกษา วิจัย หรือค้นคว้าแนวทางในการพัฒนาครู ให้มีจิตวิญญาณของความเป็นครู มีคุณธรรม มีจริยธรรม มีความรู้ และมีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาผู้เรียนเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการศึกษาโดยมีแรงจูงใจที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมหรือสนับสนุนให้มีการจัดตั้งสถาบันต้นแบบในการผลิตและพัฒนาครู

(7) ดำเนินการหรือจัดให้มีการศึกษา วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนการนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการศึกษา สนองความต้องการทางด้านกำลังแรงงาน และการยกระดับความสามารถของคนไทย

การขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาสตาม (2) และ (4) ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ให้คณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณาด้วย

ในการดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามวรรคหนึ่ง กองทุนจะดำเนินการเองหรือร่วมกับหน่วยงานอื่นของรัฐหรือภาคเอกชนในการดำเนินการก็ได้”

2. เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาสังคม เพื่อให้เด็ก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กปฐมวัย ได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาที่เหมาะสมกับวัย

3. ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนเงินและค่าใช้จ่ายให้แก่เด็กและเยาวชน ซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส และผู้ด้อยโอกาส จนสำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4. เสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพครูให้มีความสามารถในการจัดการเรียนการสอน สามารถพัฒนาเด็กและเยาวชนตามพื้นฐานและศักยภาพที่แตกต่างกัน

5. ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์และผู้ด้อยโอกาส ให้ได้รับการศึกษา หรือพัฒนา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพตามความถนัดและ มีศักยภาพที่จะพึ่งพาตนเอง ในการดำรงชีวิตได้

6. ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือสถานศึกษา เพื่อให้มีการเรียนการสอนที่ทำให้ผู้เรียน สามารถรู้และพัฒนาได้ตามความถนัดและศักยภาพของตน

7. ดำเนินการหรือจัดให้มีการศึกษา วิจัย หรือค้นคว้าแนวทางในการพัฒนาครู ให้มีจิตวิญญาณของ ความเป็นครู มีคุณธรรม มีจริยธรรม มีความรู้ และมีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนา ผู้เรียนเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการศึกษาโดยมีแรงจูงใจที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมหรือสนับสนุนให้มีการ จัดตั้งสถาบันต้นแบบในการผลิตและพัฒนาครู

8. ดำเนินการหรือจัดให้มีการศึกษา วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจน ส่งเสริมและสนับสนุนการนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการศึกษา สนองความต้องการ ทางด้านกำลังแรงงาน และการยกระดับความสามารถของคนไทย

ทั้งนี้ การดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 8 ประการนี้ กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา สามารถ ‘ดำเนินการดังกล่าวได้เองโดยลำพัง’ หรือ ‘ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่นของรัฐหรือหน่วยงาน ภาคเอกชน’ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามที่กล่าวมาข้างต้น

ในการนี้ เมื่อพิจารณาประกอบกับ ข้อ 4 แห่งระเบียบกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาว่าด้วย หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และลำดับความสำคัญในการจัดสรรเงินกองทุน พ.ศ.2561⁽³¹⁾ ซึ่งกำหนดกรอบ

⁽³¹⁾ ข้อ 4 แห่งระเบียบกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และลำดับความสำคัญในการจัดสรรเงินกองทุน พ.ศ. 2561

เพื่อให้การจัดสรรเงินกองทุนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกองทุน มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และทั่วถึง ให้กองทุนดำเนินการ ภายใต้งานหลักและลำดับความสำคัญดังนี้

(1) แนวคิดหลักของกองทุน

ก. การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของผลสัมฤทธิ์ในการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษาและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในมาตรา 5

ข. การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการดำเนินงานเพื่อสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา

ค. การช่วยเหลือทั้งรูปแบบการสนับสนุนค่าใช้จ่ายผ่านหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาสังคม และรูปแบบ การสนับสนุนค่าใช้จ่ายต่อผู้รับประโยชน์โดยตรง

‘แนวคิดหลักของกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา’ 5 ประการ เพื่อให้การจัดตั้งกองทุนมี ประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และทั่วถึง กล่าวคือ

1. แนวคิดหลักในการเพิ่มประสิทธิผลและคุณภาพของผลสัมฤทธิ์ในการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา รวมถึงวัตถุประสงค์หลักทั้ง 8 ประการ ของกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา
2. แนวคิดหลักในการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการดำเนินงานเพื่อสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา
3. แนวคิดหลักในการให้ความช่วยเหลือทั้งรูปแบบการสนับสนุนค่าใช้จ่ายผ่านหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็น ภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาสังคม และรูปแบบการสนับสนุนค่าใช้จ่ายต่อผู้รับประโยชน์โดยตรง
4. แนวคิดหลักในการให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ความรู้ ระบบสารสนเทศ และนวัตกรรมเพื่อเป็นฐานในการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษาอย่างยั่งยืน และการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักของพระราชบัญญัติกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา พ.ศ. 2561
5. แนวคิดหลักในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนระบบธรรมาภิบาลของกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

ง. การให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ความรู้ ระบบสารสนเทศ และนวัตกรรมเพื่อเป็นฐานในการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษาอย่างยั่งยืน และการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในมาตรา 5

จ. การติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนระบบธรรมาภิบาลของกองทุน โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

(2) ลำดับความสำคัญในการจัดสรรเงินกองทุน

- ก. พิจารณาจัดสรรให้แก่กลุ่มเป้าหมายที่ขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาสมาก่อน
 - ข. พิจารณาจัดสรรให้แก่กลุ่มเป้าหมายที่ขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาสในระดับรุนแรงกว่าก่อน
 - ค. พิจารณาจัดสรรให้แก่กลุ่มเป้าหมายที่มีปัญหาซ้ำซ้อนก่อน
 - ง. พิจารณาจัดสรรให้แก่กลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานใดก่อน
 - จ. พิจารณาจัดสรรให้แก่ครูที่ดูแลกลุ่มเป้าหมายที่ขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาสมาก่อน
- ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการกำหนดการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญไว้ในแผนการดำเนินงานประจำปีของกองทุน

จึงสามารถสรุปได้ว่า ภายใต้พระราชบัญญัติกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา พ.ศ. 2561 ประกอบกับกฎหมายลูก คือ ระเบียบกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และลำดับความสำคัญในการจัดสรรเงินกองทุน พ.ศ.2561 กำหนดกรอบวัตถุประสงค์และแนวคิดหลักกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา ในการพัฒนาองค์ความรู้ ระบบสารสนเทศ และนวัตกรรมเพื่อเป็นฐานในการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษาอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับกรอบอำนาจของกองทุนฯ ในการ ‘จัดทำระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย เด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาส ครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู’ ตามระเบียบกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบข้อมูลและการช่วยเหลือเด็กปฐมวัยเด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาสครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู พ.ศ. 2561

ดังนั้น กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาจึงมีทั้งกรอบวัตถุประสงค์และอำนาจตามกฎหมาย ในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย เด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาส ครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู รวมถึงอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการพัฒนาองค์ความรู้ ระบบสารสนเทศ และนวัตกรรมเพื่อเป็นฐานในการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษาอย่างยั่งยืน จึงสามารถดำเนินการการสร้างรูปแบบการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส ในกรณีปัญหาที่มีความซับซ้อน เพื่อพัฒนาการส่งต่อข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ด้วยอำนาจของกองทุนเองโดยลำพัง

6.4.2 กรณีกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาให้หน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ

กรณีนี้กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาจะต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาของเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสซึ่งประสบปัญหาซับซ้อน เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงานเหล่านั้นดำเนินการหรือร่วมกันดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบการรวบรวมและส่งต่อข้อมูลสำหรับการจัดการปัญหาการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานรวมถึงปัญหาการเข้าถึงสวัสดิการของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติรับรองไว้ โดยกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาช่วยสนับสนุนงบประมาณตามกรอบอำนาจหน้าที่และวัตถุประสงค์ของตนตามพระราชบัญญัติกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา พ.ศ.2561

6.4.3 กรณีกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรณีนี้กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาจะต้องประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาของเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสซึ่งประสบปัญหาซับซ้อน เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อแสวงหาภาคีเครือข่ายในการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาระบบการรวบรวมและส่งต่อข้อมูลสำหรับการจัดการปัญหาการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานรวมถึงปัญหาการเข้าถึงสวัสดิการของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติรับรองไว้ โดยกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาต้องแก้ไขเพิ่มเติมบทบาทอำนาจหน้าที่ของตนเองตามพระราชบัญญัติกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา พ.ศ.

2561 และออกกฎหมายลูก คือ พระราชกฤษฎีกาเพื่อตั้งคณะกรรมการสหวิชาชีพ กำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามามีส่วนร่วมทำงานได้ กำหนดวัตถุประสงค์ของการส่งต่อข้อมูลและการเชื่อมฐานข้อมูล กำหนดวิธีการหรือแนวทางในการจัดเก็บรวบรวมและส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชน รวมถึงผู้เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั้ง พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 เพื่อรองรับการส่งต่อข้อมูลที่จะเกิดขึ้นใน 3 รูปแบบ คือ การส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน การส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน และการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาคเอกชนและหน่วยงานภาคเอกชน

ในขณะเดียวกัน หน่วยงานที่เข้ามาเป็นคณะกรรมการสหวิชาชีพจะต้องดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายและนโยบายของตนให้สอดคล้องกับการดำเนินการร่วมกัน

ข้อสังเกต เมื่อพิจารณาจากระเบียบกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบข้อมูลและการช่วยเหลือเด็กปฐมวัยเด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาสครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู พ.ศ. 2561 ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 วรรคสอง^[110] และมาตรา 23(6) แห่งพระราชบัญญัติกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา พ.ศ. 2561 ประกอบกับมติคณะกรรมการบริหารกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา ในการประชุมครั้งที่ 6/2561 เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2561 ได้วางแนวทางในการให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้อยโอกาส⁽³²⁾

โดยการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือ ‘เด็กปฐมวัย เด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาส ครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู’ นั้น ให้สำนักงานตรวจสอบหลักฐานแสดงตนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร หรือหลักฐานอื่นใดที่ทางราชการจัดทำขึ้นหรือออกให้ หรือกำหนดให้ใช้ได้ และในกรณีที่เด็กและเยาวชนที่กล่าวมาข้างต้นไม่มีหลักฐานดังกล่าว (*หรืออยู่ในสถานะไร้รัฐไร้สัญชาติ*) ให้จัดให้มีการทำบันทึกแจ้งประวัติบุคคลตามแบบที่ผู้จัดการกำหนดเพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงตนของบุคคลดังกล่าว และต้องให้จัดให้มีการรับรองข้อมูลการขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาสโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้จัดการกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษากำหนด⁽³³⁾

[32] มาตรา 23(6) แห่งพระราชบัญญัติกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา พ.ศ. 2561

“ให้คณะกรรมการมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(6) ออกระเบียบเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบข้อมูลและการช่วยเหลือเด็กปฐมวัย เด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาส ครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู”

[33] ข้อ 3 แห่งระเบียบกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบข้อมูลและการช่วยเหลือเด็กปฐมวัยเด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาสครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู พ.ศ. 2561

“ ในการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือเด็กปฐมวัย เด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาส ครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู ให้สำนักงานตรวจสอบหลักฐานแสดงตนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร หรือหลักฐานอื่นใดที่ทาง

ทั้งนี้ “การขาดแคลนทุนทรัพย์” และระดับความรุนแรง ให้พิจารณาจากข้อมูลรายได้และข้อมูลสถานะครัวเรือน โดยให้นำข้อมูลค่าครองชีพในแต่ละพื้นที่มาประกอบการพิจารณาด้วย และ “การด้อยโอกาส” ให้พิจารณาจากการประสบปัญหาความเดือดร้อนและได้รับผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การเมือง กฎหมาย วัฒนธรรม ภัยธรรมชาติ หรืออยู่ในพื้นที่ความไม่สงบ หรือขาดโอกาสที่จะเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของรัฐ หรือสมควรได้รับการช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม ตลอดจนประสบปัญหาที่ยังไม่มีองค์กรหลักรับผิดชอบ อันจะส่งผลให้ไม่ได้รับโอกาสทางการศึกษาที่เสมอภาคกับผู้อื่น รวมถึงการด้อยโอกาสลักษณะอื่น ๆ ที่คณะกรรมการกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาประกาศกำหนดเพิ่มเติม⁽³⁴⁾

นอกจากนี้ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ข้อ 5 แห่งระเบียบกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา ได้วางแนวทางให้สำนักงานกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาจัดทำระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย เด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาส ครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู โดยร่วมดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้พัฒนาหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเป็นระยะ โดยสำนักงานกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาอาจใช้ระบบฐานข้อมูลดังกล่าวประกอบในการตรวจสอบข้อมูล ในการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือ ‘เด็กปฐมวัย เด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาส ครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู’ ได้ตามความเหมาะสม⁽³⁵⁾

ราชการจัดทำขึ้นหรือออกให้ หรือกำหนดให้ใช้ได้ และในกรณีที่ไม่มีหลักฐานดังกล่าว ให้จัดให้มีการทำบันทึกแจ้งประวัติบุคคลตามแบบที่ผู้จัดการกำหนดเพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงตนของบุคคลดังกล่าว

ในกรณีที่เป็นเด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาส และครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ให้จัดให้มีการรับรองข้อมูลการขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาสโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้จัดการกำหนด”

[34] ข้อ 4 แห่งระเบียบกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบข้อมูลและการช่วยเหลือเด็กปฐมวัยเด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาสครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู พ.ศ. 2561

“ การขาดแคลนทุนทรัพย์และด้อยโอกาส ให้พิจารณาตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(1) การขาดแคลนทุนทรัพย์และระดับความรุนแรง ให้พิจารณาจากข้อมูลรายได้และข้อมูลสถานะครัวเรือน โดยให้นำข้อมูลค่าครองชีพในแต่ละพื้นที่มาประกอบการพิจารณาด้วย

(2) การด้อยโอกาส ให้พิจารณาจากการประสบปัญหาความเดือดร้อนและได้รับผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การเมือง กฎหมาย วัฒนธรรม ภัยธรรมชาติ หรืออยู่ในพื้นที่ความไม่สงบ หรือขาดโอกาสที่จะเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของรัฐ หรือสมควรได้รับการช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม ตลอดจนประสบปัญหาที่ยังไม่มีองค์กรหลักรับผิดชอบ อันจะส่งผลให้ไม่ได้รับโอกาสทางการศึกษาที่เสมอภาคกับผู้อื่น รวมถึงการด้อยโอกาสลักษณะอื่น ๆ ที่คณะกรรมการประกาศกำหนดเพิ่มเติม”

[35] ข้อ 5 แห่งระเบียบกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบข้อมูลและการช่วยเหลือเด็กปฐมวัยเด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาสครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู พ.ศ. 2561

“เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของกองทุน ให้สำนักงานจัดทำระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย เด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาส ครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู โดยร่วมดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้พัฒนาหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเป็นระยะ

สำนักงานอาจใช้ระบบฐานข้อมูลตามวรรคหนึ่งประกอบในการตรวจสอบข้อมูลตามข้อ 3 ได้ตามความเหมาะสม”

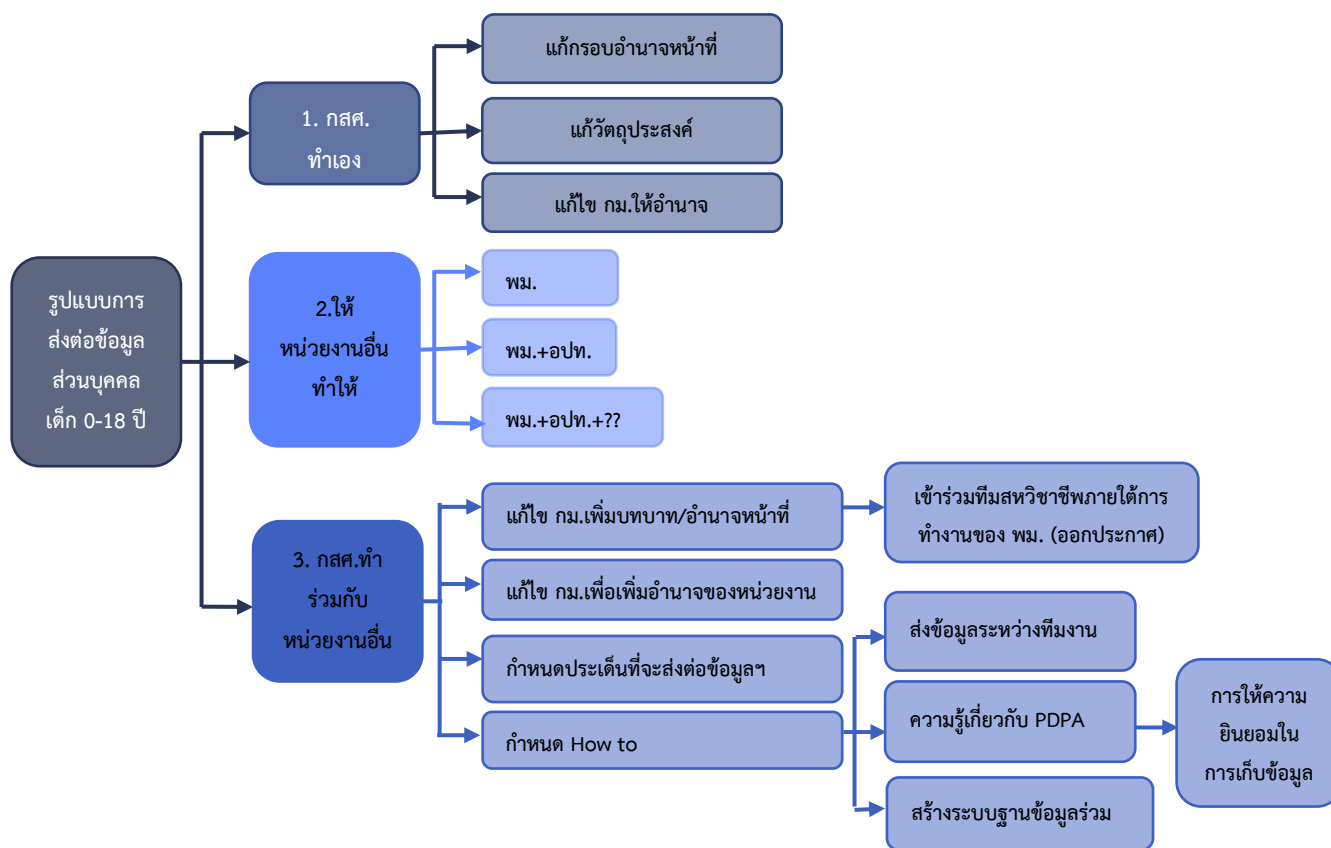
โดยมีกรอบการให้ความช่วยเหลือ ดังนี้ 1. ค่าเล่าเรียน 2. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการศึกษา ซึ่งรวมถึง ค่าใช้จ่ายในการเตรียมความพร้อมของเด็กเพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่ระบบการศึกษา 3. ค่าครองชีพ ซึ่งรวมถึง ค่าเลี้ยงดูเด็กเล็กสำหรับครอบครัว ค่าใช้จ่ายเดินทางมาเรียนและค่าอาหาร ค่าครองชีพระหว่างเรียน และ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม 4. ทุนเพื่อการฝึกอบรม ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมฝึกอบรม หรือเข้ารับการฝึกอบรม หรือการพัฒนาตนเอง ของครู 5. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมทักษะอาชีพสำหรับเยาวชนผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาสและผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส และ 6. รายการอื่น ๆ ตามที่สำนักงานกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษากำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา⁽³⁶⁾

จึงสามารถสรุปได้ว่า กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษามีอำนาจในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย เด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาส ครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู โดยร่วมดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้พัฒนาหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูล ตามระเบียบกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบข้อมูลและการช่วยเหลือเด็กปฐมวัยเด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาสครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู พ.ศ. 2561

⁽³⁶⁾ ข้อ 6 แห่งระเบียบกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบข้อมูลและการช่วยเหลือเด็กปฐมวัยเด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาสครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู พ.ศ. 2561

การช่วยเหลือเด็กปฐมวัย เด็กและเยาวชนซึ่งขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ผู้ด้อยโอกาส ครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และครู ให้ดำเนินการช่วยเหลือได้ตามรายการ ดังต่อไปนี้

- (1) ค่าเล่าเรียน
- (2) ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการศึกษา ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายในการเตรียมความพร้อมของเด็กเพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่ระบบการศึกษา
- (3) ค่าครองชีพ ซึ่งรวมถึงค่าเลี้ยงดูเด็กเล็กสำหรับครอบครัว ค่าใช้จ่ายเดินทางมาเรียนและค่าอาหาร ค่าครองชีพระหว่างเรียน และ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
- (4) ทุนเพื่อการฝึกอบรม ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมฝึกอบรม หรือเข้ารับการฝึกอบรม หรือการพัฒนาตนเอง ของครู
- (5) ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมทักษะอาชีพสำหรับเยาวชนผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาสและผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์หรือด้อยโอกาส
- (6) รายการอื่น ๆ ตามที่สำนักงานกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ



แผนภาพ 6.1 ภาพการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลใน 3 รูปแบบ

ดังนั้น จากการศึกษาี้ จึงสามารถสรุปได้ว่าภายใต้มาตรการทางกฎหมายและนโยบายของไทยมีความเป็นไปได้ทางกฎหมายในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล ของเด็กและเยาวชนซึ่งอายุไม่เกิน 18 ปี รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกในครอบครัวเด็กและเยาวชนที่ประสบปัญหาซ้ำซ้อนเพื่อจัดการปัญหาการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานและสวัสดิการของรัฐ นอกจากนี้มาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันได้รับรองและคุ้มครอง ‘หน่วยงาน’ รวมถึง ‘ผู้ปฏิบัติงาน’ ในการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนเพื่อจัดการปัญหาการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานและสวัสดิการของรัฐ และมีความเป็นไปได้ทางกฎหมายในการตั้ง Case Manager ทั้งแบบใช้หน่วยงานที่มีอยู่เดิม หรือตั้งหน่วยงานใหม่เข้ามาติดตามดูแลความคืบหน้าในการจัดการปัญหาเด็กและเยาวชนด้วยโอกาส และที่สำคัญคือมีความเป็นไปได้ทางกฎหมายในการพัฒนาการส่งต่อข้อมูลต่างๆ รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของเด็กและเยาวชนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การจัดการปัญหาของเด็กและเยาวชนอย่างเป็นระบบ โปร่งใส ตรวจสอบติดตามความคืบหน้าได้ในทุกขั้นตอน เพื่อเพิ่มการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยใช้งบประมาณ เวลา และกำลังคนให้น้อยที่สุด เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

สุดท้ายนี้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอันนำไปสู่การจัดการปัญหาของเด็กและเยาวชนอย่างเป็นระบบโดยมีการเชื่อมโยงและต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อผสานความร่วมมือในการจัดการปัญหาของเด็กและเยาวชนด้วยโอกาส และเพื่อวางแนวทางในการป้องกันปัญหาในอนาคตอย่างยั่งยืน จึงเห็นควรที่จะมีการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายและนโยบายของประเทศไทยเพื่อปฏิรูปกฎหมายให้สอดคล้องกับระบบการจัดการ Big Data ของเด็กและเยาวชนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

บทที่ 7

บทสรุปและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งในประเทศ ต่างประเทศ ตลอดจนการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก และการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่าการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสเป็นไปในลักษณะการจัดการรายกรณี (Case management) ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการบริการให้กับเด็กและเยาวชนที่มีเป้าหมายในการจัดการที่มีคุณภาพ ไม่ทำงานแยกส่วน และมุ่งผลลัพธ์เพื่อเด็กและเยาวชน ซึ่งหมายรวมถึงการร่วมมือของผู้จัดการรายกรณีกับทีมสหวิชาชีพในการประเมิน วางแผน ประสานงาน ดำเนินการให้บริการ ติดตาม ประเมินผล เพื่อนำไปสู่เด็กและเยาวชนด้อยโอกาสที่มีปัญหาซ้ำซ้อนมากที่สุด โดยบุคลากรหลักที่เป็นกลไกสำคัญทำให้การจัดการรายกรณีประสบความสำเร็จคือผู้จัดการรายกรณี ซึ่งจากการศึกษาพบว่าในกรณีของประเทศไทยพบว่า ในหลายๆองค์กรผู้จัดการรายกรณีและผู้ให้บริการสวัสดิการ (welfare service provider) เป็นคนเดียวกัน โดยทำหน้าที่ทั้งในส่วนประเมิน ประสาน ติดตาม ให้บริการ และส่งต่อ เป็นต้นโดยลักษณะการทำงานจะทำงานในลักษณะทีมสหวิชาชีพ

การศึกษาเพื่อการจัดระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานในการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสในกรณีที่มีปัญหาซ้ำซ้อนที่เหมาะสมกับประเทศไทย ได้รวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมในประเทศและต่างประเทศ ลงพื้นที่ศึกษาระบบงานและสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานทั้งรัฐและเอกชน สังเคราะห์ผังไหล (flowchart) ที่บูรณาการระบบงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ปัญหาที่มีความซ้ำซ้อนของเด็กเป็นฐาน การดำเนินงานรายกรณีตั้งแต่เริ่มต้นพบปัญหาจนสามารถยุติการให้สวัสดิการได้ เสนอระบบรหัสจำแนกปัญหาที่เด็กพบตลอดช่วงวัยและระบบรหัสสวัสดิการหรือสิ่งแทรกแซงที่เด็กสมควรได้รับ เพื่อสามารถจัดการข้อมูลที่มีความซับซ้อนและต่อเนื่องตลอดช่วงวัยของเด็กเป็นรายบุคคล เพื่อเป็นฐานการทำงานระยะยาว การศึกษานี้ได้ทดสอบแนวคิดปัญหาที่มีความซ้ำซ้อนตลอดช่วงวัย โดยทดลองแปลงข้อมูลกรณีศึกษาการช่วยเหลือสวัสดิการเด็กรายกรณีที่มีปัญหาซ้ำซ้อน สร้างแฟ้มข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หา pattern ของปัญหาด้านต่าง ๆ ที่มักพบร่วมกันในเด็กแต่ละคน นำเสนอผลการศึกษาทุก ๆ องค์ประกอบนี้ในที่ประชุมผู้เกี่ยวข้องในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง รวมทั้งผู้วางแผนนโยบายจากหน่วยงานต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร จนถึงสุดท้ายปรับปรุงผลการศึกษา ตามข้อวิพากษ์ที่ได้จากที่ประชุมต่าง ๆ จนเป็นผลรายงานการศึกษานี้

สาระสำคัญของข้อสรุปของการศึกษานี้ ได้แก่ ผังไหลที่ใช้ปัญหาของเด็กเป็นฐานของการจัดชุดสวัสดิการช่วยเหลือทั้งสวัสดิการพื้นฐานและสวัสดิการเฉพาะต่อปัญหาของเด็กเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน ดำเนินการช่วยเหลือกรณีข้ามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดการบูรณาการทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ ที่เด็กสมควรได้รับ เมื่อพบเด็กที่มีปัญหาสมควรรับการช่วยเหลือ ควรมีระบบบันทึกปัญหาเด็กที่สามารถแบ่งปันใช้ร่วมกันได้ระหว่างผู้ดูแลรายกรณี หรือกลุ่มสหวิชาชีพที่ร่วมกันลงความเห็นความจำเป็นและแผนการช่วยเหลือเด็กจนกระทั่งสามารถยุติการช่วยเหลือได้ ระบบการให้รหัสปัญหาของเด็ก และการให้รหัสสวัสดิการการช่วยเหลือเด็กเป็นข้อเสนอที่ดีที่ต้องทดสอบความเหมาะสมกับระบบงานจริงของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การออกแบบระบบข้อมูลที่ใช้ตัวเด็กเป็นฐาน สามารถแบ่งปันและใช้ร่วมกันได้นี้จะช่วยลดความบอบซ้ำของเด็กที่ต้องเล่าประสบการณ์ด้านร้ายหลายครั้งจนกว่าจะได้รับการช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามระบบดังกล่าวต้องได้รับการยอมรับว่ามีความปลอดภัยต่อตัวเด็ก มีการรักษาความลับไม่ทำให้เกิดผลด้านลบต่อเด็ก ข้อมูลที่ใช้ตัวเด็กเป็นฐานและมีการติดตามตลอดช่วงวัยหรือติดตามตลอดปัญหาจนสามารถยุติการช่วยเหลือย่อมเป็นฐานข้อมูลระยะยาว และหากมีการบันทึกที่สมบูรณ์จากผู้จัดการรายกรณีและผู้ให้บริการสวัสดิการ (welfare service provider) ทุกครั้งที่เกิดธุรกรรมทั้งมิติของเวลาและต้นทุนทรัพยากรที่ใช้ จะเป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการพัฒนาระบบจัดการช่วยเหลือที่เหมาะสมต่อไป

ข้อเสนอแนะในพัฒนาการจัดระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานในการให้การดูแลเด็กและเยาวชนด้วยโอกาสในกรณีที่ปัญหาที่มีความซับซ้อนที่เหมาะสมกับประเทศไทย สำนักงานกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา ควรทดลองปฏิบัติการในพื้นที่จริงต่อข้อเสนอระบบข้อมูลที่ใช้ตัวเด็กเป็นฐานและสามารถใช้แบ่งปันกันได้ตามลำดับขั้นระหว่างผู้ดูแลรายกรณีและผู้ให้บริการสวัสดิการ สอบทวนความเป็นไปได้ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลตัวเด็ก ความสมบูรณ์ของธุรกรรมช่วยเหลือ ความเป็นไปได้ของข้อมูลระยะยาวตามช่วงปัญหาและช่วงวัยว่า และการวิเคราะห์ต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง อันสามารถนำไปสู่การพัฒนาระบบการจัดการสวัสดิการเด็กที่มีปัญหาซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

บรรณานุกรม

1. กลุ่มงานแรงงานหญิง เด็ก และเครือข่ายคุ้มครองแรงงาน. 2559. นโยบายและแผนระดับชาติเพื่อจัดการใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้าย ปิงปประมาณ พ.ศ. 2558-2563. 2559, กรุงเทพฯ: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน.
2. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2557). สะกดรอย...แรงงานเด็ก คู่มือการเก็บและบันทึกข้อมูล เพื่อเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์การใช้แรงงานเด็กในประเทศไทย. เชียงใหม่: วนิดาการพิมพ์
3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2563). สถิติคดีอาญา. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2563, จาก <http://pitc.police.go.th/2014/>.
4. กระทรวงมหาดไทย. (2562). การเผยแพร่ข้อมูลสถิติทางการ (รายสาขา)
5. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). รายงานการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553-2583 (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
6. กรมกิจการเด็กและเยาวชน. (2561). รายงานการพัฒนาเด็กและเยาวชน ประจำปี 2560. จาก https://www.dcy.go.th/webnew/upload/download/file_th_20181211144021_1.pdf
7. อมรวิรัช นาคทรพร. (2557). เด็กด้อยโอกาส จุดพลิกผันอนาคตของชาติ. จาก <http://apps.qlf.or.th/member/UploadedFiles/prefix-08082557-012352-x15A6H.pdf>.
8. สำนักข่าวประชาชาติธุรกิจ. (2560). คัดกรองเด็กยากจนผ่าน “แอป” ใช้ DMC สร้างโอกาสให้การศึกษายั่งยืน จาก <https://www.prachachat.net/education/news-236>
9. ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300. (2560). รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2560. จาก https://drive.google.com/file/d/1I63j1TTRgecYRZHbMBW_YZTjV4MsiLUB/view.
10. กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. (2561). สถานการณ์ความรุนแรงต่อเด็ก และความรุนแรงในครอบครัว. จาก <http://www.violence.in.th/publicweb/pdf/M17/M172561.pdf>
11. กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. (2561). รายงานข้อมูลสถานการณ์ ด้านความรุนแรงในครอบครัว สำหรับการรายงานตามมาตรา 17 แห่งพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550. จาก <http://www.violence.in.th/publicweb/pdf/M17/M172561.pdf>.
12. บุญวรา สมะโน และณัฐนิ ฌ เชียงใหม่. (2563). ถึงเวลาปรับปรุงระบบการคุ้มครองเด็ก เพื่อปกป้องอนาคตของชาติ. จาก <https://tdri.or.th/2020/07/thai-child-protection-act-improved-system/>.
13. สำนักข่าวเวิร์กพอยท์ทูเดย์. (2561). เปิดสถิติความรุนแรงทางเพศในไทยพุ่ง พบผู้ถูกกระทำอายุน้อยที่สุด 5 ขวบ. จาก <https://workpointtoday.com/0เปิดสถิติความรุนแรงทาง/>.

14. สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). แลงผลการสำรวจความพิการ พ.ศ. 2560. จาก http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib14/Press_Release/2562/N29-03-62-1.pdf.
15. กองสถิติสังคม สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจความพิการ พ.ศ. 2560.
16. กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2563). จำนวนเด็กและเยาวชนพิการในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2563 ใน รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านพิการในประเทศไทย
17. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. จำนวนและคดีเด็กและเยาวชนที่ถูกดำเนินคดีโดยสถานพินิจฯ ใน รายงานสถิติคดี ประจำปี 2563..
18. เทียนทิพย์ เดียวกี. (2561). กศน. เผยผลสำรวจเด็กนอกระบบ ใน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ จาก <https://www.thaihealth.or.th/Content/45788-กศน.เผย%20ผลสำรวจเด็กนอกระบบ%20.html>
19. สำนักข่าวไทยทริบูน. (2558). เปิดสถิติ เด็กไร้สัญชาติกว่าล้านคนในไทย ยังเข้าไม่ถึงระบบการศึกษา ระบุ นโยบายขัดแต่ปฏิบัติยังขัดข้อง. จาก http://www.thaitribune.org/contents/detail/305?content_id=12826&rand=1507626099
20. ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300. (2561). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2561. สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2563, จาก <https://1300thailand.m-society.go.th/upload/รายงานผลการดำเนินงานประจำปี%202561%20ศูนย์ช่วยเหลือสังคม%201300>.
21. กรมกิจการเด็กและเยาวชน. ขอบเขตการทำงานบ้านพักเด็กและครอบครัว จาก <http://dcy.go.th/webnew/main/service.php?id=9>.
22. กรมกิจการเด็กและเยาวชน. การจัดบริการของบ้านพักเด็กและครอบครัว. สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2563, จาก https://www.dcy.go.th/webnew/main/services/images/13_02_01.pdf.
23. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2559). คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานบ้านพักเด็กและครอบครัว ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546.
24. กรมกิจการเด็กและเยาวชน. (2561). คู่มือการปฏิบัติงานของสถานรับรองเด็ก. จาก https://dcy.go.th/webnew/upload/download/file_th_20201702140655_1.pdf.
25. สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. คู่มือ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม. จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER18/DRAWER003/GENERAL/DATA0000/00000056.PDF>.
26. โรงพยาบาลสิชล. คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง. จาก <http://www.sichon-hospital.com/newspdf/n1444.pdf>.

27. วิจิตรณ บุษบิทธิ. (2563). แนวทางเวชปฏิบัติกรช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมในระดับโรงพยาบาล. กุมารเวชศาสตร์
28. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. วิสัยทัศน์และพันธกิจ. สืบค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2563, จาก Available from: <http://www.djop.go.th/Djop/index.php>.
29. สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. (2562). แนวปฏิบัติกรรับนักเรียนสำหรับโรงเรียนการศึกษาสงเคราะห์ ปีการศึกษา 2562 กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับผู้ด้อยโอกาส.
30. มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก. กระบวนการคุ้มครองเด็ก. จาก <https://www.thaichildrights.org/category/articles/article-protection/>.
31. มูลนิธิดวงประทีป. แนะนำโครงการ. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2563, จาก http://www.dpf.or.th/autopagev4/show_all.php?auto_id=3.
32. มูลนิธิ Care for Children. มูลนิธิ *Care for Children* จาก <https://tinyurl.com/y6msybh3>
33. มูลนิธิพระพรอุบลราชธานี. มูลนิธิพระพรอุบลราชธานี. จาก <https://sites.google.com/site/blessubon/about-me>.
34. นุชนาฏ ยูอันเงาะ. (2561). รูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีเพื่อการคุ้มครองเด็กที่ถูกกระทำความรุนแรงในสังคมไทย.
35. อภิญญา เวชยชัย. (2559). ความรู้พื้นฐานด้านสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพฯ: เทพเพ็ญวานิชย์.
36. ดำรงศิลป์ เป็งใจและทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล, (2562). การจัดการรายกรณีสำหรับเด็กด้อยโอกาสเชิงพื้นที่: กรณีศึกษาโครงการคลองเตยโมเดล. สังคมภิวัฒน์, p. 61-75.
37. นุชนาฏ ยูอันเงาะ. (2563). การจัดการรายกรณีเพื่อคุ้มครองเด็ก: แนวคิดและการปฏิบัติ. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์
38. ชิตพล ชัยมะตัน. (2561). รูปแบบการป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสังคมของชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระแก้ว. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์ p. 30-38.
39. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองเด็กแห่งชาติ ว่าด้วยวิธีการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กที่ต้องหาว่ากระทำการอันกฎหมายบัญญัติเป็นความผิดแต่อาญยังไม่ถึงเกณฑ์ต้องรับโทษทางอาญา พ.ศ. 2551 และ พ.ศ. 2555.
40. กรมกิจการเด็กและเยาวชน. (2560). คู่มือปฏิบัติและข้อตกลงร่วมกัน เรื่อง การคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กในภาวะเสี่ยงและเป็นผู้เสียหายจากการละเมิด ละเลยทอดทิ้ง แสวงประโยชน์ และความรุนแรง. กรุงเทพมหานคร.

41. ชมพูนุช พัฒนพงษ์ดิolk. (2558). แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของทมิสทวืหาซึพในการช่วยเหลือผู้ถูกรกระทำด้วยควมรุนแรงในครอบครัวของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก และสตรีโรงพยาบาลสังกัด. จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5105034424_3202_2115.pdf.
42. ลดาวัลย์ ปัญะยัง, กาฐจนา เถาว์ชาลี และศรัณย์ ศิลาเณร. (2561). การพัฒนาระบบคุ้มครองเด็กในสังคมไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. p. 225-239.
43. มูลนิธิพิทักษ์สิทธิเด็ก. (2559). แบบคัดกรองเพื่อสนับสนุนการเลี้ยงดูเด็กตามมาตรฐานขั้นต่ำ จาก https://www.thaichildrights.org/articles/article-standard/แบบคัดกรองเพื่อสนับสนุน/?gclid=CjwKCAiAnyj9BRA4EiwAuUMDf5SVnqLJiRFHOssDt5F9mslza-_Wg7Toz04R_8H9JncPiDWfsY_4BoCdpYQAvD_BwE.
44. Dockett, S., et al. (2011). *Facilitating children's transition to school from families with complex support needs*.
45. Australian Institute of Health and Welfare. (2019). *Child Protection Australia 2017-18*. 2019, Canberra.
46. Commission for Children and Young People and Child Guardian of Queensland. (2019). *The Blue Card system and child protection in Queensland*. 2012 15 October from <http://www.ccypcg.qld.gov.au/pdf/bluecard/publications/Blue-Card-and-Child-Protection-updated-figures.pdf>.
47. Chen, E. and M. Hanks. (2018). *Evidence brief: complex needs*. Oranga Tamariki Evidence Centre. 2018, Wellington: Ministry for Children of New Zealand. 33.
48. Waldegrave, S. and F. Coy. (2005). *A differential response model for child protection in New Zealand: Supporting more timely and effective responses to notifications*. Social Policy Journal of New Zealand, 2005. 25: p. 32.
49. UK Public General Acts, *Children Act 1989*. (1989). The Department for Digital, Culture, Media and Sport of the United Kingdom.
50. Fitzgerald, R. (1978). *The classification and recording of "Social problems"*. Social Science & Medicine Part A: Medical Psychology & Medical Sociology, p. 255 - 263.
51. Sheppard, M. and G. Crocker. *Care Management and Information Provision: Towards a Reasoned Method of Assessing the Range and Extent of Problems and Needs in Child-Care Social Work*. The British Journal of Social Work 1999. 29(1): p. 69 - 95

52. Wulczyn, F.W.. *Federal Fiscal Reform in Child Welfare Services*. Children and Youth Services Review, 2000. **22**(2): p. 131 - 159
53. Bachelet, M. and I.L. Office, *Social protection floor for a fair and inclusive globalization*. 2012: International Labour Office Geneva.
54. Holosko, M.J. (2018). *Social work case management: Case studies from the frontlines*.: SAGE Publications.
55. Mueser, K.T., et al., *Models of community care for severe mental illness: a review of research on case management*. Schizophrenia bulletin, 1998. **24**(1): p. 37-74.
56. อภิญา เวชชัย. (2556). *Case Mangement กับบทบาทของ Case Manager*, in "การจัดการรายกรณี " *Case management* ในบทบาทของ *Case manager*, งานสวัสดิการสังคม ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาลราชวิถี, สมาคมนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ไทย: ห้องประชุมชั้น 11 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลราชวิถี. p. 55.
57. Garvin, C.D., W. Reid, and L. Epstein. (1976). *A task-centered approach*. Theories of social work with groups, p. 238-267.
58. Reid, W.J. and A.E. Fortune. (2002). *17 The Task-Centered Model*. Social workers' desk reference, p. 101.
59. Department of Communities and Justice of the State of New South Wales of Australia. *Elements of case management*. Case management 2019 21 October 2019 from <https://www.facs.nsw.gov.au/providers/children-families/interagency-guidelines/case-management/chapters/elements>.
60. Rapp, C.A.. (1998). *The active ingredients of effective case management: A research synthesis*. Community Mental Health Journal, 34(4): p. 363-380.
61. Department of Communities and Justice of the State of New South Wales of Australia. (2019). *Case management in operation*. Case management 2019 24 September 2019 from <https://www.facs.nsw.gov.au/providers/children-families/interagency-guidelines/case-management/chapters/in-operation>.
62. Australian Institute of Health and Welfare, *Child Protection Australia 2018-19*. 2020, Canberra.

63. Department of Communities and Justice of the State of New South Wales of Australia. (2019). *What is case management*. from <https://www.facs.nsw.gov.au/providers/children-families/interagency-guidelines/case-management/chapters/about>.
64. The Government of Alberta of Canada. *Children and Youth with Complex Needs*. from: <https://www.gppsd.ab.ca/Program/pcs/when/SupportAccess/Complex%20Needs%20Documents/cycn%20fact%20sheet2012.pdf>.
65. The Government of Ontario of Canada. (2016). *Standard 7 Ongoing Service Case Management*. Ontario Child Protection Standards 2016 from: <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/English/professionals/childwelfare/protection-standards/standard7.aspx>.
66. Moore, M.W. and E. Darby. (2018). *Children's Wish Foundation International in Atlanta, Georgia*, in *Social Work Case Management Case Study From the Frontlines*, M. Holosko, SAGE Publications: California. p. 191.
67. Aranson, J. and S. King. (2018). *Case Management in the Treatment of Autism Spectrum Disorders in Children: A social Work Perspective*, in *Social Work Case Management Case Study From the Frontlines*, M. Holosko, Editor. SAGE Publications: California. p. 213.
68. Huggins-Hoyt, K.Y. and B. Stephens, *Child Welfare (Foster Care) Services and Case Management*, in *Social Work Case Management Case Study From the Frontlines*, M. Holosko, Editor. 2018, SAGE Publications: California. p. 249.
69. Chan, C. and S. Ho, *Youth At-Risk of Socio-Economic Exclusion, Information and Communication Technology (ICT), and Case Management Practice in Hong Kong*, in *Social Work Case Management Case Study From the Frontlines*, M. Holosko, Editor. 2018, SAGE Publications: California. p. 223.
70. Yuhannogh, N. and J. Boonyarattanasoontorn, *Case management model for child protection in Thailand*. Journal of Thai Interdisciplinary Research, 2018. **13**(6): p. 1-9.
71. UNICEF East Asia and Pacific Regional Office, *Alternative care for children without primary caregivers in tsunami-affected countries: Indonesia, Malaysia, Myanmar and Thailand*. 2006: UNICEF East Asia and Pacific Regional Office.
72. UNICEF, *UNICEF Annual Report 2018 for Thailand*. 2018.

73. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *Information System*. จาก <http://www.bus.tu.ac.th/usr/surat/mis201/homepage/powerppt/ch01.ppt>.
74. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2014). บทที่ 3 ระบบสารสนเทศ องค์การ การบริหาร กลยุทธ์. จาก <https://www.sci.nu.ac.th/csitnew/introcom/docfile/10%20InformationSystem57.pdf>.
75. จตุรพัชร พัฒนทรงศิริโล. (2019). AI ไม่ยาก เข้าใจได้ด้วยเลขม. ปลาย เล่ม 1. จาก www.mebmarket.com.
76. Stéphan Vincent-Lancrin, R.v.d.V., (2020). *Trustworthy artificial intelligence (AI) in education Promises and challenges*. OECD Education Working Papers No. 218
77. กลุ่มภารกิจบริการและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. การรู้จำแบบ (Pattern Recognition) จาก https://cst.tsu.ac.th/courseonline/course/computer_it/AI/pattern.html?fbclid=IwAR0AdCQ71Po1akgHAmLIOOyOH7tgbudN8W_tlPj-1MAaB3RYWJUn7ns_EDc.
78. จริญญา สันติจิตต์ภักดี. (2552). เว็บแอปพลิเคชันสำหรับการออกแบบโครงสร้างบรรจุภัณฑ์โดยระบบผู้เชี่ยวชาญ. สืบค้นเมื่อ 21 เมษายน 2563, จาก https://cuir.car.chula.ac.th/bitstream/123456789/36150/1/Jarinya_Sa.pdf.
79. saixiii. (2560). API คืออะไร. สืบค้นเมื่อ 21 เมษายน 2563, จาก <https://saixiii.com/what-is-api/>.
80. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *Use Case Diagram*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2563, จาก <https://med.mahidol.ac.th/ramapharmacy/sites/default/files/public/pdf/Use-Case-Diagram.pdf>.
81. Sunpetch Boriboon. (2560). *Software Development Life Cycle (SDLC)* คืออะไร. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2563, จาก <https://medium.com/@sunpetch1997/software-development-life-cycle-sdlc-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3-5012758456de>.
82. Australia, I., C. Up, and T.N. Zealand. (2019). *Digital technology in the not-for-profit sector: October 2019*. Infoxchange Australia.
83. Child Family Community Australia. (2010). *Issues for the safety and wellbeing of children in families with multiple and complex problems*. from <https://aifs.gov.au/cfca/publications/issues-safety-and-wellbeing-children-families/structure-service-system-whole-government>.

84. กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา. (2562). ระบบข้อมูลสารสนเทศ (*Big Data / iSEE*). สืบค้นเมื่อ 14 เมษายน 2020, จาก <https://www.eef.or.th/isee-eef/>.
85. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. ข้อมูลกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2563, จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER18/DRAWER003/GENERAL/DATA0000/00000037.PDF>.
86. กรมกิจการเด็กและเยาวชน. (2563). ระบบส่งต่อข้อมูลผู้ให้บริการ. จาก https://master.dcy.go.th/dcy_usermanager/application/smartcard_login/index.php.
87. โครงการประเมินเทคโนโลยีและนโยบายด้านสุขภาพ. (2559). ฐานข้อมูลคนพิการ: กลไกสำคัญที่รื้อการพัฒนา. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563, จาก http://www.hitap.net/wp-content/uploads/2015/04/PB_%E0%B8%90%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%B9%E0%B8%A5%E0%B8%84%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3-for-web-27_5_58.pdf.
88. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2018). ระบบจัดการข้อมูลนักเรียนรายบุคคล. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2563, จาก <https://portal.bopp-obec.info/obec61/>.
89. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). คู่มือการใช้โปรแกรม *IEP Online*. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2563, จาก http://www.esbuy.net/_files_school/00000686/document/00000686_0_20171106-171243.pdf.
90. ศิริชัย ทวีทรัพย์ศิริ. (2552). ความพิการ 9 ประเภท. จาก http://www.apdi2002.com/index.php?lay=boardshow&ac=webboard_show&WBntype=1&No=1249861.
91. BIINF, ระบบฐานข้อมูลเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพจิตสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบชายแดนใต้ คู่มือการใช้งาน (VMS).
92. กรมการปกครอง. (2562). *Linkage Center*. สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://linkagemgmt.bora.dopa.go.th/#/>.
93. Kay Cook, K.A., Milovan Savic, Farnaz Zirakbash, Abdullah Al Mahmud, Ashir Ahmed, Jennifer Martin, Jessica Mackelprang, Muneera Bano, Robbie Fordyce, Jean-Guy Schneider, *Doing better for vulnerable young parents and their children*. Swinburne University of Technology, 2019.

94. Jimmy, A. *Digital Resilience, Inclusion & Wellbeing - For Looked After Children & Young People*.
95. มานพ กองอ่อน. (2559). ฟอรั่ม (Form). จาก <https://programmerthailand.com/tutorial/post/view?id=59>.
96. Piyawit Sereeyotin. (2558). เผย 17 เทคนิคลับ สำหรับออกแบบฟอร์มบนเว็บไซต์ที่คุณต้องรู้ จาก <https://www.designil.com/web-form-design-user-interface.html>.
97. Nuthdanai Wangratham. (2562). ข้อจำกัดเทคโนโลยีรู้จำเสียงพูด (Automatic Speech Recognition: ASR) ในปัจจุบัน.
98. บริษัท กิงโกะซอฟท์. (2561). Recognition สิ่งที่เราหาไม่ได้ใน Input Management. จาก <https://ginkgosoft.co.th/knowledge/recognition-%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%82%E0%B8%B2%E0%B8%94%E0%B9%84%E0%B8%A1%E0%B9%88%E0%B9%84%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B9%83%E0%B8%99-input-management/>.
99. งานจัดการความรู้ คณะพยาบาลศาสตร์ ศิริราชพยาบาล. (2556). การบูรณาการ (Integration).
100. จุมพล ชื่นจิตต์ศิริ. (2560). รวมกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2560, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
101. สราวุธ ปิตียาศักดิ์. (2555). กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
102. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540. จาก <https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=302231&ext=pdf>.
103. สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2562). แผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หน้า 44-45
104. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 . สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2563,จาก <https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=834296&ext=pdf>.
105. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. (2562). สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2563 , จาก <https://sites.google.com/view/pdpa-2019/pdpa-home>.
106. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. (2561). แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 1.0 (Thailand Data Protection Guidelines 1.0). สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2563, จาก https://drive.google.com/file/d/1L7P4_Hd9wjX14GF7NLweO9wbdTngjMr_/view.

107. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. (2562). แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2.0 (*Thailand Data Protection Guidelines 2.0*). สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2563, จาก https://drive.google.com/file/d/1BEg4YhOv3KdHdjsLsU8F9FV8Go45hK_-/view.
108. Murray, A.,. (2016). *The Law and Society*. Information Technology Law
109. Lloyd, I.J. (2017). *Information Technology Law*. 2017: Oxford University Press.
110. สำนักงานราชกิจจานุเบกษา. (2561). พระราชบัญญัติกองทุนเสมอภาคทางการศึกษา 2561. จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/033/1.PDF>.

รายชื่อคณะวิจัย

ศ.ดร.นพ.ศุภสิทธิ์ พรธรรมาโนทัย
ผศ.ดร.พุดตาน พันธุ์เณร
นายอดิพันธ์ สุวัฒน์เมฆินทร์
นางสาวชัญญิกา สุวรรณิน
อาจารย์ปฎิภา อภิรักษ์ไกรศรี
ผศ. ดร.วินัย วงษ์ไทย
ดร.นลินี นกิตติพา เชื้อคำฟู
อาจารย์อารีรัตน์ อดิสมัยเดชรินทร์
นางจันทร์จิรา อินจัน
นางเบญจมาภรณ์ นาคามดี
นางสาวสิรารักษ์ เจริญศรีเมือง
นางสาวชนกานต์ แสงคำกุล
นางสาวศุภวรรณ ยอดโปร่ง
อาจารย์พิมพ์ฉัตร รสสุธรรม
อาจารย์กรรณา ใจใส
ผศ. ดร.ธนะธร พ่อคำ
ว่าที่ร้อยตรี ธาณี โกสุม ครูช่าง

มูลนิธิศูนย์วิจัยและติดตามความเป็นธรรมทางสุขภาพ
คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร
มูลนิธิศูนย์วิจัยและติดตามความเป็นธรรมทางสุขภาพ
มูลนิธิศูนย์วิจัยและติดตามความเป็นธรรมทางสุขภาพ
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
ภาควิชาไฟฟ้าและคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์

ผู้ช่วยนักวิจัยและผู้ประสานงาน

นางสาวมาริษา ตรีดารา
นายอานนท์ สุกสัก
นางสาวสุนิษา ฝึกฝน
นายธนภุต ไกรสิงห์
นายวรุตม์ มุขแจ้ง
นางสาวละอองดาว โฉมศรี
นางสาวณิชารีย์ เขมรจินนธ์

ภาคผนวก

ภาคผนวก 2-1



ทบทุนวรรณกรรมระบบ
การช่วยเหลือฯ

ภาคผนวก 2-2



ข้อค้นพบจากการลงพื้นที่

ภาคผนวก 2-3



แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก 3-1



สถานการณ์ปัญหาเด็ก
และเยาวชน

ภาคผนวก

ภาคผนวก 3-2



ตาราง แสดงปัญหาเด็ก
และเยาวชนด้อยโอกาส

ภาคผนวก 3-3



ตารางแสดงการให้
ความช่วยเหลือและ
จัดสวัสดิการสำหรับเด็กๆ

ภาคผนวก 5-1



ยูเนสโกอะแแกรมของอีซี

ภาคผนวก

ภาคผนวก 7-1



สรุปรายงานการประชุม

ภาคผนวก 7-2



รูปภาพการจัดประชุมในพื้นที่

“การช่วยเหลือเด็กและเยาวชนด้วยโอกาส เพื่อให้มีอนาคตที่ดีในวันหน้า
ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ และมีชุดสิทธิประโยชน์ที่ชัดเจน เพื่อให้
การดูแลช่วยเหลือเด็กเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไร้รอยต่อ และมั่นใจได้ถึง
การได้รับบริการที่เพียงพอและเหมาะสม”

