

# ระบบช่างงาน เต็มเต็ม คุ้มครองเด็ก



วิพุธ พูลเจริญ  
กษมา สัตยาหุรัถย์

เพ็ญศรี สงวนสิงห์  
นทธร ไซยเพชร



# ระบบข่ายงาน เต็มเต็มคุ้มครองเด็ก

Fulfill collaborative commitment from targeted family through community, local, district and provincial authority according to Thailand's 20-years strategic visions and global destination



วิพุธ พูลเจริญ เพ็ญศรี สงวนสิงห์  
นงมา สัตยาสุรัถม์ นนทร ไซยเพชร

## ระบบข่ายงานเติมเต็มคุ้มครองเด็ก

เลขมาตฐานสากลประจำหนังสือ

พิมพ์ครั้งที่ 1: เมษายน 2568

จำนวนพิมพ์: 500 เล่ม

ผู้จัดพิมพ์: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนานโยบาย (สวน.)  
เลขที่ 88 ซอยติวานนท์ 3 ถนนติวานนท์  
ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000  
โทรศัพท์ 0-2968-8019  
โทรสาร 0-2968-9885  
www.prithailand.org

สนับสนุน: สำนักสนับสนุนสุขภาพเด็ก เยาวชนและครอบครัว  
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

คณะผู้เขียน: วิพุธ พูลเจริญ  
เพ็ญศรี สงวนสิงห์  
กษมา ศัตยาหุรัักษ์  
นนทธร ไชยเพชร

ออกแบบปกและรูปเล่ม: สุกัญญา พรหมทรัพย์

คำสำคัญ ข่ายงานสังคม ข่ายงานดิจิทัล เติมเต็มการพัฒนาคุณภาพชีวิต  
และคุ้มครองเด็ก

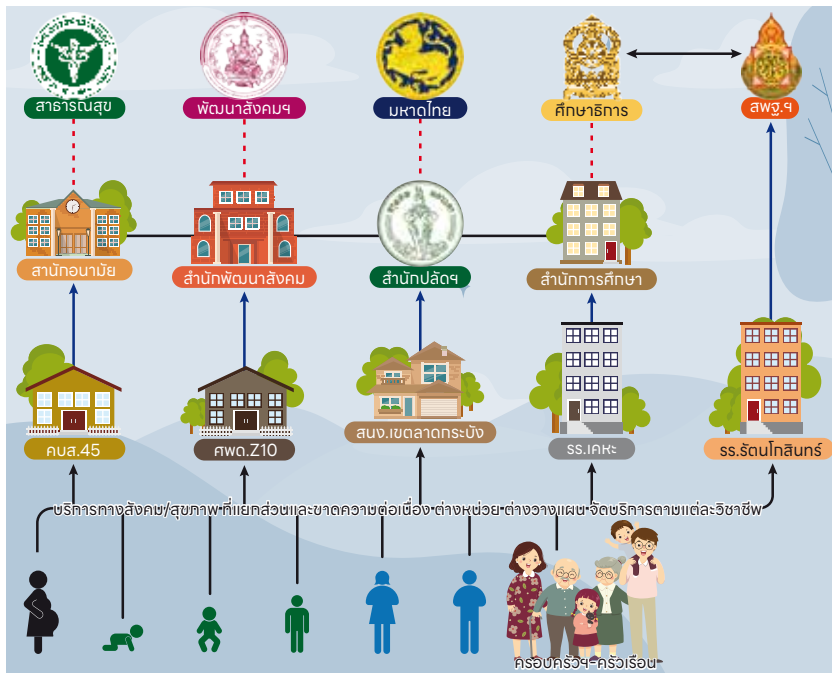
© สงวนลิขสิทธิ์ตาม พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2565 ห้ามลอกเลียนไม่ว่าส่วนหนึ่ง  
ส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ นอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร

## ระบบข่ายงาน “เติมเต็ม” คุ้มครองเด็ก ได้อย่างไร?

โครงสร้าง พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ได้กำหนดกลไกองค์กร  
ร่วมจัดการ (Governance) งานคุ้มครองเด็กใน กทม. ให้มีคณะกรรมการ  
คุ้มครองเด็ก กทม. และคณะกรรมการคุ้มครองเด็กจังหวัด ให้มีอำนาจ  
หน้าที่เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการคุ้มครองเด็กแห่งชาติ เกี่ยวกับนโยบาย  
แผนงาน งบประมาณ และมาตรการในการส่งเสริมคุ้มครองสวัสดิภาพ  
และส่งเสริมความประพฤติเด็กตามพระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งให้คำปรึกษา  
และประสานงานแก่หน่วยงานของรัฐและเอกชนในด้านการคุ้มครองเด็ก  
กับกำหนดแนวทางการส่งเสริมคุ้มครองสวัสดิภาพและส่งเสริม  
ความประพฤติเด็กของรัฐและเอกชนในพื้นที่รับผิดชอบ โดยจัดหาทุน  
เพื่อการนี้ด้วย แล้วให้ติดตามประเมินผล ตรวจสอบการดำเนินงาน  
เกี่ยวกับการส่งเสริมคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในกรุงเทพฯ

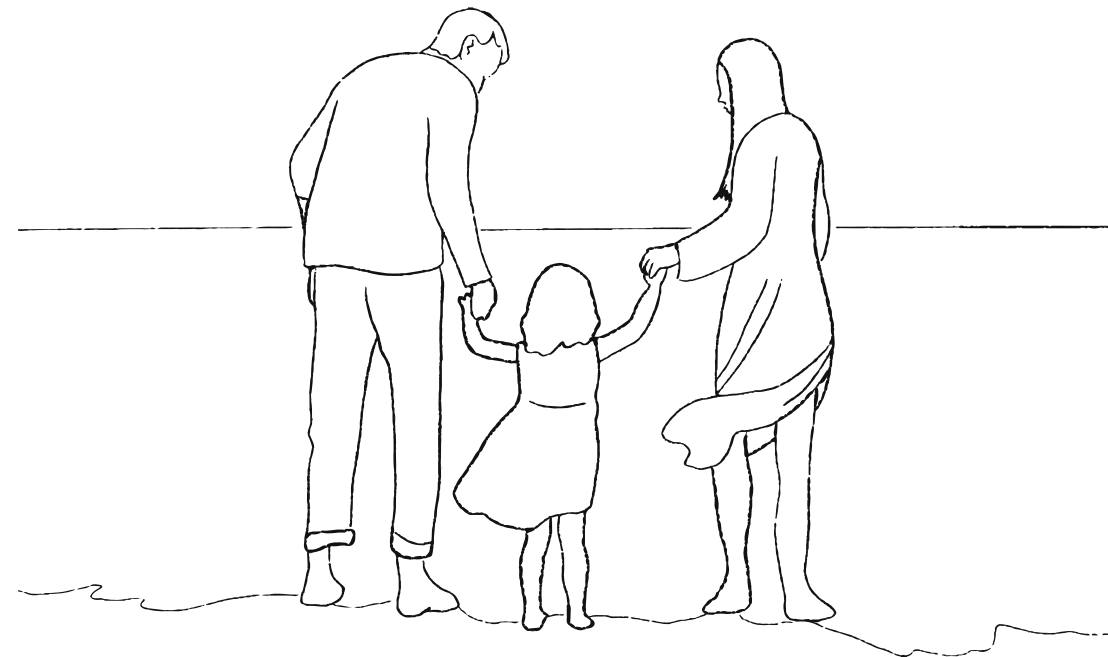
ขณะที่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 250  
บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดูแล จัดทำกิจกรรม  
สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึง “การคุ้มครองเด็ก”  
ที่สำคัญ คือ รัฐธรรมนูญฯ มาตราที่ 43 และมาตรา 254 ได้บัญญัติให้  
“บุคคลและชุมชนมีสิทธิร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีระบบ  
สวัสดิการชุมชนและมีสิทธิเข้าชื่อกันเสนอขอบัญญัติต่อองค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น” จึงได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก ซึ่งเริ่ม  
ดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2561 จนถึงปัจจุบัน

ภาพที่ 1 ลำดับชั้นผู้ใช้ข้อมูลข่าวสาร ที่ขาดรายงานประมวล สังเคราะห์ ตามบทบาทหน้าที่แต่ละฝ่าย (ในกรณี กทม.)

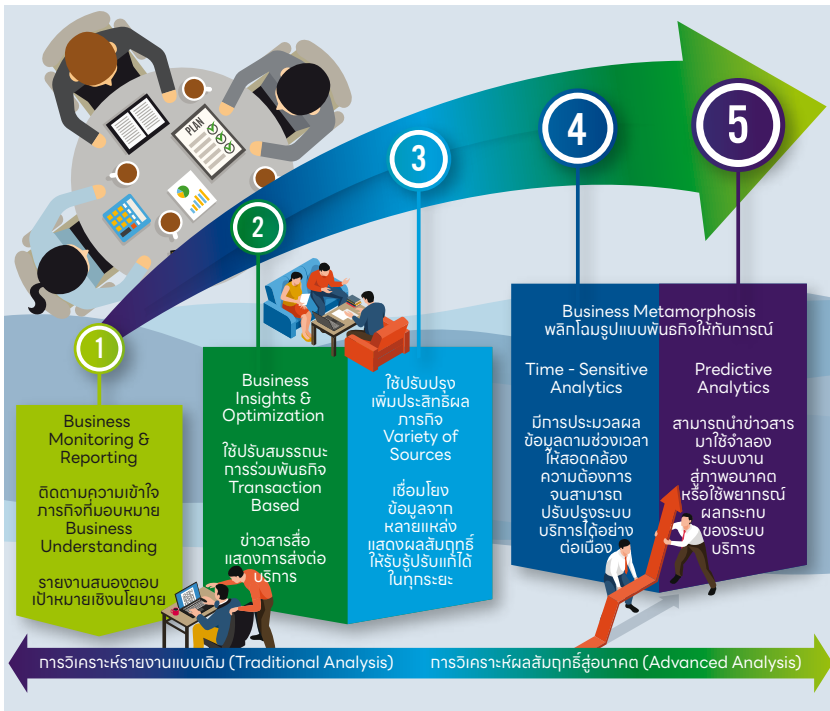


หากแต่จากการศึกษาด้วยระเบียบวิธี “พื้นที่รังสรรค์นวัตกรรม” ในพื้นที่ลาดกระบังในระหว่าง พ.ศ. 2564-2565 แสดงให้เห็นถึง ข้อจำกัดของการดำเนินงานตามเจตนารมณ์ดังกล่าว อันเป็นผลจากขาดระบบข่าวสารที่สื่อประสานกับรายงานสังคมในชุมชน ร่วมกับเงื่อนไขระบบวิธีรายงานของหน่วยงานบริการทางสังคม 4 มิติ ที่ส่งข่าวสารตรงขึ้นสู่สำนักฯ ผู้รับผิดชอบใน กทม. (และส่วนกลาง) ขาดข่าวสารป้อนกลับ (Feed Back) สู่กลุ่มเป้าหมายในชุมชน และผู้รับผิดชอบจัดบริการ 4 มิติ ทำให้วิธีการร่วมจัดการ (Governance Practice) ไม่เกิดขึ้นในทุกจังหวัด

การออกแบบวิธีรวบรวมและประมวลข่าวสาร “เต็มเต็ม” จึงมุ่งเสริมหนุนให้ผู้กำหนดนโยบาย ผู้บริหาร และผู้ให้บริการทางสังคม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็กตั้งแต่อยู่ในครรภ์มารดา ถึงอายุ 18 ปี ทั้งในระดับชุมชนและระดับเขต กทม. หรืออำเภอในภูมิภาค จนถึงระดับคณะกรรมการคุ้มครองเด็ก กทม. หรือจังหวัด ให้ใช้ข่าวสารผลลัพธ์ของวิธีการคุ้มครองเด็กมากำหนดนโยบาย/ยุทธศาสตร์ รวมทั้งปรับระบบบริการสังคม 4 มิติ ให้สอดคล้องกับภาวะคุกคามของเด็กเปราะบาง และระบบบริการที่ซับซ้อน (Complex) และเร่งด่วน (Emergency) สำหรับเด็กแต่ละคน ซึ่งแตกต่างกัน



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของระบบเติมเต็มที่มีมุ่งพลิกโฉม (Transformation) วิถีการประมวลผลจาก (1) ที่เคยมุ่งการติดตามรายงานผลการดำเนินงาน (Performance) มาสู่ (2) การวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริการจัดบริการร่วมพันธกิจของหน่วยงานผู้ให้บริการทางสังคม 4 มิติ และ (3) วิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการแต่ละมิติ ตลอดจนพลิกโฉมพันธกิจคุ้มครองเด็กให้สามารถเกิดนวัตกรรม สู่รูปแบบในอนาคต (4) และ (5)



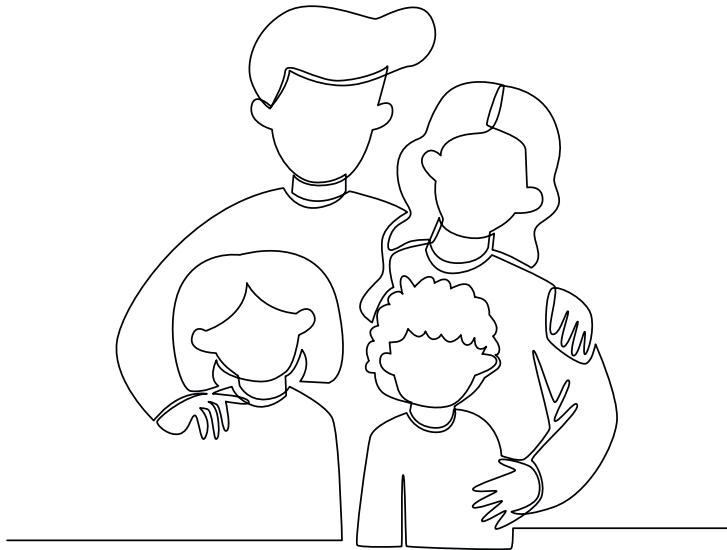
“ข่ายงานดิจิทัลเติมเต็ม” เป็น Digital Platform ที่ทดสอบการประมวลผลข้อมูลให้เป็นข่าวสารที่เชื่อมโยงการจัดข่ายงานสังคม (Social Network) ในพื้นที่ชุมชน กทม. ใน 4 ระนาบ คือ (1) ระดับ

ชุมชน (2) ระดับผู้ให้บริการ (3) ระดับหน่วยบริการในเขต หรืออำเภอ และ (4) ระดับผู้บริหาร/ผู้กำหนดนโยบายจังหวัดให้ร่วมจัดการต่างระดับ

ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข่ายงานสังคม และระบบการประมวลผลข้อมูลข่าวสารในระบบดิจิทัล



การกำหนดโครงสร้างร่วมจัดการ (Governance Organization) ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก ที่กำหนดอำนาจหน้าที่ และผนวกบทบัญญัติรัฐธรรมนูญดังกล่าวเข้าไป จึงมีข้อจำกัดสำคัญ คือ ขาดระบบข่าวสารทำให้ต้องจัดระบบข่าวสารดิจิทัล เข้ามาประกอบเป็นเครื่องมือจัดข่ายงานสังคม ให้พลิกโฉมการร่วมจัดการพันธกิจสู่เป้าหมายร่วมกัน (Collaborative Network) ระหว่างผู้ให้บริการแต่ละภาคส่วน และ

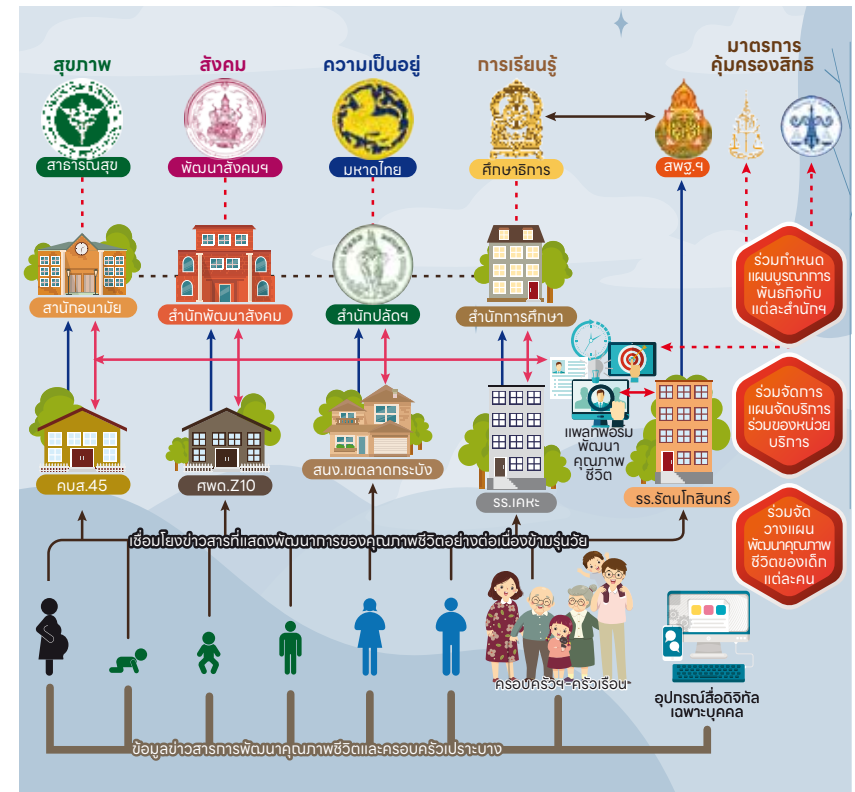


แต่ละมิติ ซึ่งมีแนวคิดทางวิชาชีพที่แตกต่างกันโดยเฉพาะ ต่างกับพื้นหลัง ความเข้าใจและทัศนคติของผู้นำชุมชน อาสาสมัคร และกลุ่มจิตอาสา ที่มุ่งให้ร่วมภารกิจ

## 1. ระบบดิจิทัลช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนวิธีคิด

จากภาพที่ 4 แสดงถึง ระบบหน่วยงานดิจิทัล (Digital Platform) ที่เรียกว่า “หน่วยงานพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก และเยาวชน” หรือ “เติมเต็ม” ซึ่งเข้าใจผิดว่าเป็นการ “แลกเปลี่ยนข่าวสาร (Data Sharing)” แท้ที่จริง มิได้จำกัดเพียงเท่านั้น หากแต่มุ่งให้เป็น “การแลกเปลี่ยนแนวคิด” ระหว่าง ผู้รับผิดชอบหลายฝ่าย หลายวิชาชีพ

ภาพที่ 4 ระบบเติมเต็ม มุ่งบริการประมวลและใช้ข่าวสาร ตั้งแต่ระดับ ที่หนึ่ง ประกอบด้วย เด็ก ผู้ปกครอง ครอบครัว และชุมชน ที่มีผู้นำ และกลุ่มจิตอาสาเข้าร่วมรับผิดชอบ ซึ่งประสานกับระดับที่สอง คือ ผู้รับผิดชอบจัดบริการทั้ง 4 มิติในระดับชุมชน ระดับที่สาม คือ กลไก ประสานหน่วยงานผู้รับผิดชอบระบบจัดบริการในเขต และระดับที่สี่ คือ กลไกขับเคลื่อนนโยบายคุ้มครองเด็ก กทม. หรือจังหวัด นำข่าวสารจากระบบเติมเต็มมาใช้จัดวางนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงานและงบประมาณ ให้เท่าทันสถานการณ์ และมาตรการคุ้มครองสิทธิของเด็ก เยาวชน



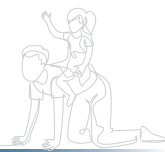
การสร้างรายงานดิจิทัลเพิ่มเติม จึงมีไม่เพียงแค่เครื่องมือเก็บ รวบรวม และสรุปสถิติของข้อมูลข่าวสาร แต่เป็นข่าวสารสำหรับสื่อความเข้าใจ กับ ปัญหาทั้ง 4 มิติ ของกลุ่มเป้าหมาย และผู้ปกครอง โดยมีผู้นำชุมชน อาสาสมัคร และผู้มีจิตอาสาในแต่ละชุมชนเข้าร่วมเรียนรู้ และร่วมกันช่วยเหลือ พัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก พร้อมกับร่วมทำความเข้าใจกับแนวทางทาง วิชาชีพ ข้อบัญญัติคุ้มครองเด็ก ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก เพื่อร่วมวางแผน และดำเนินการตามแผน (Implement Plan) ในแต่ละปีอย่างต่อเนื่อง จนสามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับเงื่อนไขภาวะคุกคามของเด็ก และเยาวชน ที่แปรเปลี่ยนไปตลอดเวลา ทุกๆ ปี ทำให้สามารถประเมินศักยภาพ และข้อจำกัดของทีมงานที่เข้าร่วมพันธกิจในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก และเยาวชน เอื้อให้ปรับแก้กลยุทธ์/กลวิธี ได้เท่าทันภาวะคุกคาม

การใช้รายงานดิจิทัล เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ให้ร่วมวินิจฉัยภาวะ คุกคามของเด็ก เยาวชน และผู้ปกครองให้ครอบคลุมทุกมิติ กับใช้ระบบ ดิจิทัลช่วยประมวลแนวทางแก้ไข ป้องกัน หรือฟื้นฟูคุณภาพชีวิตของกลุ่ม เป้าหมายร่วมกันกับหน่วยงานภายนอกพื้นที่เขต หรือชุมชน ซึ่งเป็นการจัด บริการข้ามสังกัดหรือภาคส่วน ในกรณีที่มีปัญหาทางสุขภาพ การศึกษา กฎหมายการปกครอง การคุ้มครองสิทธิ และการอาชีพ มีเงื่อนไขเฉพาะ และผู้ให้บริการในพื้นที่ยังไม่เข้าใจหลักวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจน หรือ กรณีข้อบัญญัติทางกฎหมายยังขาดความชัดเจนในทางปฏิบัติ

การจัดวางลำดับขั้นตอนของบทบาทการคุ้มครองเด็กและเยาวชน จึงควรกำหนดแนวทางและบทบาทผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน ดังผังภาพที่ 5 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับใช้ออกแบบระบบข้อมูลข่าวสาร ที่มีการไหลเวียน และสามารถจัดผังการวิเคราะห์ข่าวสารในแต่ละระดับให้ชัดเจน ช่วยให้ ผู้รับผิดชอบในแต่ละภาคส่วนเข้าใจบทบาทและพันธกิจของตนเอง ทำให้

การจัดวางระบบดิจิทัล และการกำหนดการนำเข้าสู่ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น กับรูปแบบการนำเสนอข่าวสารสำหรับปฏิบัติงาน และข่าวสารเชิงกลยุทธ์ ในการพัฒนาภารกิจเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง

ภาพที่ 5 ผังแสดงบทบาทรับผิดชอบวิถีร่วมจัดการ (Governance Roles) ในการจัดองค์กร ตามกระบวนการคุ้มครองเด็กของจังหวัด และ กทม. สำหรับใช้เป็นกรอบการควบคุมกำกับพันธกิจทั้ง 4 มิติบริการ ที่จำแนก ตามระดับจากระดับ ที่หนึ่งเป็นชุมชนกับเด็กและผู้ปกครอง ระดับที่สอง เป็นนักวิชาชีพผู้ให้บริการในชุมชนกับชุมชนจิตอาสา เด็ก และผู้ปกครอง ระดับที่สาม เป็นเลขานุการและคณะกรรมการระดับอำเภอหรือเขต กับ ผู้บริหารหน่วยงานที่จัดบริการ 4 มิติให้กับเด็กและผู้ปกครอง จนถึงระดับ ที่สี่เป็นเลขานุการ และคณะกรรมการคุ้มครองเด็ก กับผู้บริหารสำนัก ต่างๆ ในจังหวัด หรือ กทม. ซึ่งรับผิดชอบภาระงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึง หน่วยงานภายนอกจังหวัด หรือ กทม. ในภาคส่วนต่างๆ



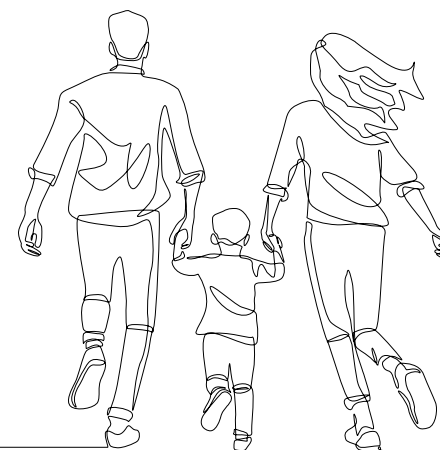
กรอบการร่วมพันธกิจ “เติมเต็ม” จึงต้องสร้างความรับผิดชอบให้แก่กระบวนการประมวล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล ที่นำเข้ามาแปรรูปไปเป็นกระบวนการติดตาม ประเมินผล และการสังเคราะห์รูปแบบวิธีจัดบริการทางสังคม การศึกษา สุขภาพ และการปกครอง (การบังคับใช้กฎหมาย และการสร้างความมีส่วนร่วม) พร้อมกันไป มิใช่เป็นเพียงการลงทะเบียนเพื่อรับบริการ โดยไม่ได้จัดกรอบและขั้นตอนการส่งต่อบริการให้ต่อเนื่องชัดเจน และติดตามผลของการส่งต่อบริการและส่งกลับบริการ (Transaction) ได้อย่างครบถ้วน

## 2. ภาพจำลองภาวะคุกคามเด็ก (Child’s Threatening Visualization)

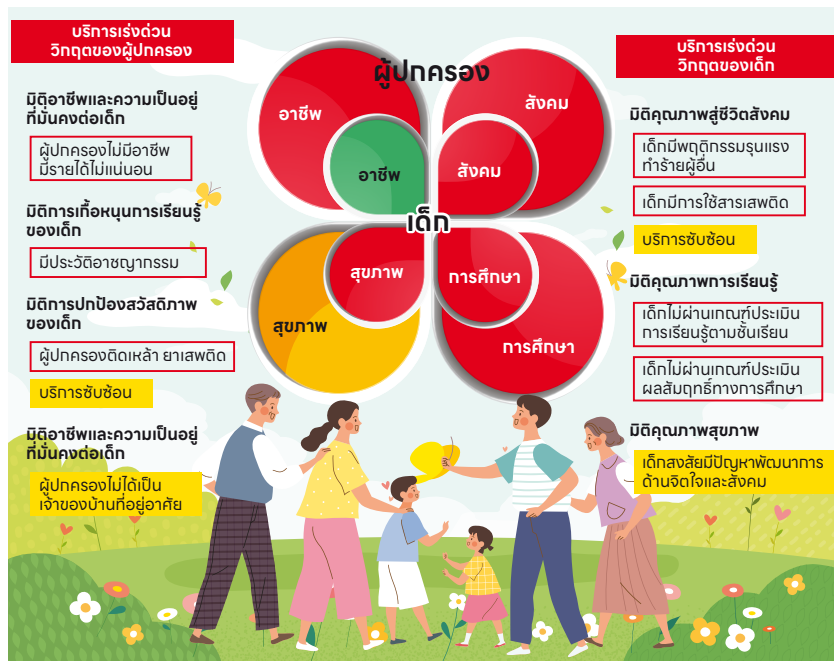
หลักฐาน จากการสำรวจสถิติการใช้โทรศัพท์มือถือ ที่มีคุณลักษณะอัจฉริยะ (Smart Phone) ในประชากรประเทศไทย บ่งชี้ว่าแต่ละชุมชนมีการครอบคลุมของบริการดังกล่าวในอัตราที่สูงกว่าร้อยละ 90 แม้ว่ายังขาดทักษะในการใช้เป็นจำนวนมาก แต่การทดสอบทดลองนำมาใช้ใน “พื้นที่รังสรรค์นวัตกรรม (Innovation Sandbox)” ของชุมชนใน กทม. 9 เขต แสดงถึงสมรรถนะของผู้นำชุมชน และอาสาสมัคร ที่เข้ามาร่วมเรียนรู้ และปรับบทบาทของชุมชน ให้มีส่วนร่วมในกระบวนการคุ้มครองเด็กผ่านช่องทาง “เติมเต็ม” จนเป็นช่องทางสำคัญ ของกลไกคุ้มครองเด็ก และสามารถเรียนรู้วิธีการสื่อสาร กับผู้ให้บริการจากหน่วยงานของ กทม. ในพื้นที่ สามารถเจาะเก็บข่าวสารเชิงสังคม ได้ลึกซึ้งกว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทำให้การสร้างสัมพันธ์ในชุมชน ได้แน่นกระชับกว่าที่เคย

การเข้าร่วมรวมสถานการณ์เด็ก และผู้ปกครอง ที่เป็นเป้าหมายของการดำเนินงาน เริ่มจากการทดสอบผู้นำชุมชน หรือ อสส. หรือเพื่อนบ้านจิตอาสาที่คุ้นเคยกับผู้ปกครองและครอบครัวให้รวบรวมสภาวะการณ์ทั้ง 4 มิติ แล้วนำมาสื่อสารแลกเปลี่ยนกับผู้ปกครอง และเด็ก (ในกรณีที่ได้ก/เยาวชนสามารถสนทนาสื่อสารกันได้) โดยจัดวางเป็นภาพจำลองของดอกไม้ 4 กลีบของเด็ก และของผู้ปกครอง 4 กลีบ ดังภาพที่ 6 ซึ่งแสดงสถานการณ์ภาวะคุกคามการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก และผู้ปกครอง และควรได้รับบริการเพื่อปกป้องและคุ้มครองเด็ก

ข้อมูลเหล่านี้มาจากการให้บริการแบบตั้งรับของหน่วยงานและผู้ให้บริการในชุมชน ซึ่งได้ฝึกอบรมให้ อสส. และเพื่อนบ้านจิตอาสาได้เรียนรู้เพื่อนำไปทดสอบการจัดทำภาพวินิจฉัยปัญหา แล้วนำกลับมาทบทวนกับผู้ให้บริการที่รับผิดชอบทั้ง 4 มิติ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากมุมมองของชาวชุมชนในภูมิหลังแบบชาวบ้าน กับผู้ให้บริการที่มีกรอบวิชาชีพ และกรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จนมีความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้เพื่อนบ้านจิตอาสา นำข้อวินิจฉัยเหล่านี้ไปหารือแลกเปลี่ยนกับผู้ปกครอง และเด็ก ให้เข้าใจตรงกัน



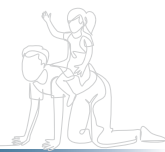
ภาพที่ 6 ภาพจำลองภาวะคุกคามของเด็ก (กลีบดอกไม้วงใน) และผู้ปกครอง (กลีบดอกไม้วงนอก) ซึ่งมีคำอธิบายโดยสังเขปย่อของเด็กทางด้านขวา และของผู้ปกครองทางด้านซ้าย ซึ่งจัดวางตามข้อมูลที่ อสส. และเพื่อนบ้านจิตอาสารวบรวมข้อสังเกตนำมาเปรียบเทียบกับข่าวสารการรับบริการจากผู้ให้บริการทั้ง 4 มิติ จากครูโรงเรียน นักสังคมสงเคราะห์/พยาบาลจากศูนย์บริการสาธารณสุข ทีมงานจากฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ และเขต โดยจำแนกเป็นสีแดงที่ต้องได้รับการคุ้มครองเด็กเร่งด่วน สีเหลืองเป็นบริการแก่ผู้ปกครองที่ซับซ้อน และเขียวเป็นบริการตามปกติ



การนำข่าวสารในรูปแบบที่เป็นภาพดิจิทัลดังกล่าว ไปเสนอและแลกเปลี่ยนกับผู้ปกครอง เพื่อหยั่งท่าที และความคิดเห็นของผู้ปกครอง และเจาะลึกถึงภาวะการณ์ในครอบครัว และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงเรียน ที่มีพฤติกรรมรุนแรงทำร้ายผู้อื่นของเด็ก เพื่อเรียนรู้ถึงทัศนะของผู้ปกครองที่มุ่งหวังต่อการเตรียมเด็กให้ปรับตัวและสามารถวางแผนอนาคตต่อไป ซึ่งผู้ปกครองที่อาจมีปัญหาเช่นแม่เด็ก ซึ่งคอยปกป้องเด็กจากความรุนแรงของพ่อ แต่ก็ยังเข้าใจปัญหาเด็ก และมุ่งหวังที่จะให้เด็กได้เรียนต่อไป แม้แต่จะมีข้อจำกัดจากการเรียนในปัจจุบัน เชื่อให้คุณครูที่โรงเรียน และเพื่อนบ้านจิตอาสา ตลอดจนทีมนักสังคมสงเคราะห์สามารถเข้าไปขยายผลในด้านการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็กได้ต่อไป

### 3. ระบบดิจิทัลสร้างชุมชนมีส่วนร่วม

การสื่อความเข้าใจรอบ และแนวทางจัดบริการ ที่สามารถสานต่อความต่อเนื่อง ของบริการทางสังคม 4 มิติ (Synchronized Social Services) จึงเป็นหัวใจสำคัญของ “ระบบเติมเต็ม” โดยเฉพาะการเชื่อมโยงความมีส่วนร่วมของชุมชน ผ่านเพื่อนบ้านจิตอาสา โดยมีทีมผู้ให้บริการในชุมชน 4 มิติ เป็นผู้สื่อประสานกระบวนการร่วมจัดบริการเป็น “ผังการจัดบริการสำหรับผู้ปกครองและเด็ก (Journey of Services)” เพื่อนำมาหารือ กับผู้ปกครองที่เริ่มเรียนรู้ เข้าใจและรับรู้ข้อวินิจฉัยภาวะคุกคามเด็ก



ภาพที่ 7 กรอบดิจิทัล “เติมเต็ม” สำหรับให้ผู้ให้บริการพัฒนาสังคม นักสังคมสงเคราะห์ คุณครูโรงเรียน หรือจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พยาบาล จากศูนย์บริการสาธารณสุข ร่วมกันใช้กรอบการวินิจฉัยภาวะคุกคามเด็ก และผู้ปกครอง ร่วมเรียนรู้กับผู้นำชุมชน และเพื่อนบ้านจิตอาสาในชุมชน ซึ่งเข้าสังเกตและให้ข้อวินิจฉัยทั้งเด็ก และผู้ปกครองจนสามารถสรุปมิติของ ภาวะคุกคามทั้ง 4 มิติ สำหรับให้ผู้จัดบริการสังคมนำไปวางแผนพัฒนา คุณภาพชีวิตเด็ก

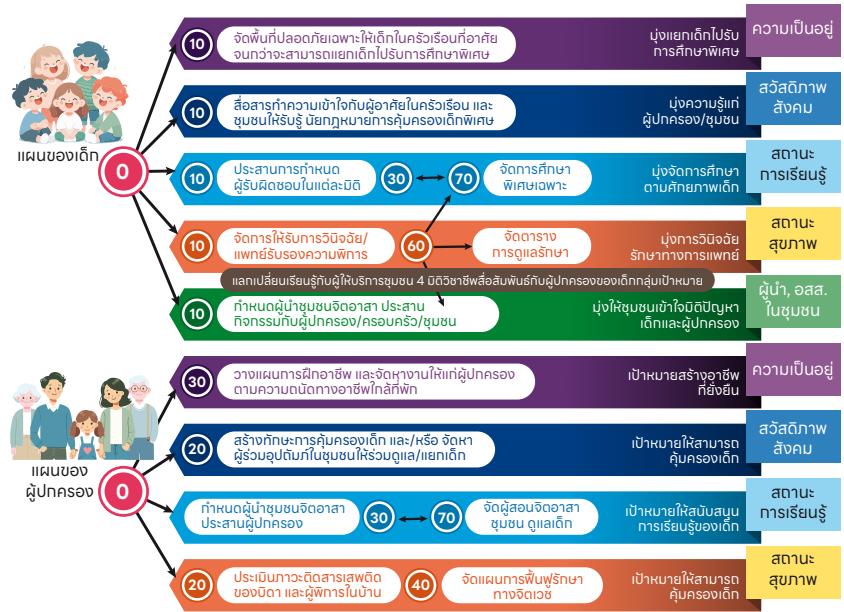


หลังจากการจัดกรอบพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก และผู้ปกครอง ดังภาพที่ 7 ผู้จัดบริการในระดับชุมชนทั้ง 4 คนจะได้นำมาปรึกษาหารือกับผู้นำชุมชน และเพื่อนบ้านจิตอาสา เพื่อวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงาน และการสนับสนุนจากเพื่อนบ้านจิตอาสาในการนำแนวทางจัดวางแผนฯ ดังกล่าวไปปรึกษากับผู้ปกครอง และ/หรือเด็ก

เมื่อทำความเข้าใจได้แล้ว ผู้ที่รับผิดชอบหลักของผู้จัดบริการทั้ง 4 มิติ ร่วมกับเพื่อนบ้านจิตอาสา จึงนำแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก ไปชี้แจงเพื่อขอความคิดเห็น และจัดวางเวลาที่ชัดเจน เมื่อได้รับความยินยอมโดยมีการลงชื่อร่วมนำเด็กเข้ารับบริการตามที่กำหนดในแผนฯ โดยในบางกรณี เพื่อนบ้านจิตอาสา และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทั้ง 4 มิติ อาจร่วมนำเด็กไปรับบริการกับหน่วยงานนอกเขต หรือในระดับที่ห่างไกล จากชุมชน โดยสามารถรับค่าพาหนะในการเดินทางจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบด้วย

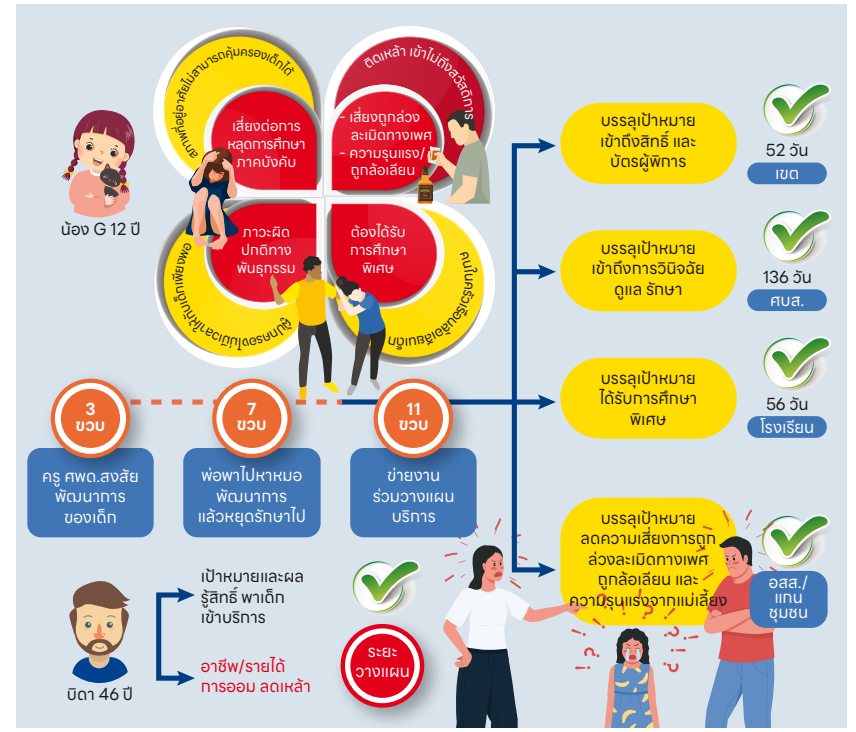
การวิเคราะห์ และกำหนดแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กในแต่ละครอบครัว มักมีโอกาที่จะได้รับความเห็นชอบร่วมมือจากผู้ปกครองและ เครือญาติในครัวเรือนแตกต่างกัน ทำให้การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก และผู้ปกครองไม่ได้ราบรื่นเหมือนกันทุกราย แต่อาจจะเผชิญกับการต่อต้านของผู้ปกครอง ทำให้ขั้นตอนการวางแผนให้สมบูรณ์ดังในภาพที่ 7 ต้องใช้เวลาเจรจาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับผู้ปกครอง โดยเฉพาะ หากต้องเผชิญกับภาวะที่เด็กมีความเสี่ยงที่จะได้รับความรุนแรง หรือเป็นผู้กระทำ ความรุนแรง ต่อเด็กอื่นๆ ในโรงเรียน ทำให้ต้องขอให้ลาออกจากการเป็นนักเรียนในโรงเรียนที่เรียนอยู่ ทำให้เสียโอกาสทางการศึกษา หรืออาจเข้าร่วมกระทำผิดกฎหมายกับกลุ่มที่มาชักนำในทางผิด ทำให้ต้องหาทางเลือกร่วมกันกับหลายฝ่ายอย่างใกล้ชิด

ภาพที่ 8 แสดงการจัดความร่วมมือดำเนินงานตามแพลตฟอร์มจัดวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและผู้ปกครองที่กำหนดจากภาพที่ 4 โดยทำแผนให้มีเป้าหมายแยกตามกรอบการดำเนินงานของผู้รับผิดชอบบริการ 4 มิติ ภายในระยะเวลา 6 เดือน - 1 ปี เนื่องจากการจัดบริการตามแผนควรกำหนดผลสัมฤทธิ์ในแต่ละปีได้อย่างชัดเจน



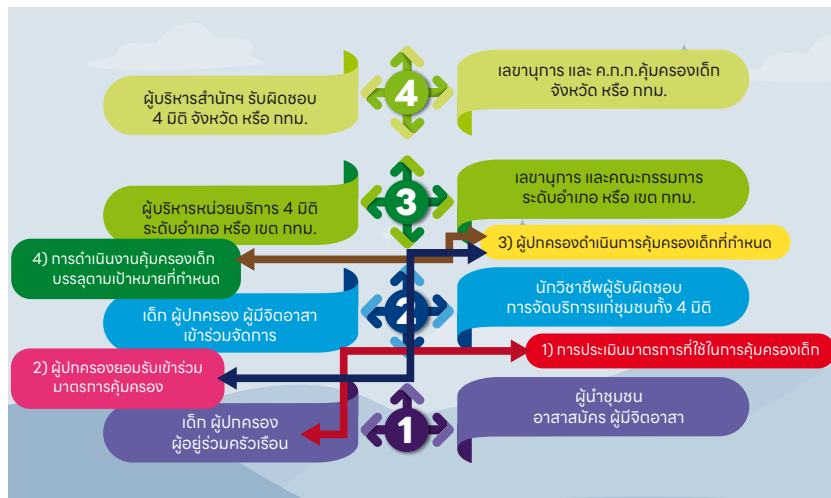
อย่างไรก็ตาม การวางแผนร่วมกันกับผู้ปกครองอาจไม่ราบรื่นสมบูรณ์แบบ เนื่องจากในบางกรณีผู้ปกครองก็อาจไม่เห็นด้วย หรือผู้ปกครองเห็นด้วย แต่มีข้อจำกัดภายในครัวเรือน เช่น ไม่มีอาชีพ ไม่มีรายได้ และบางกรณียังพึ่งพาเด็กให้หารายได้กลับมาเลี้ยงในคนในครอบครัว ทำให้แผนการดำเนินงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปเป็นระยะๆ ดังในกรณีตัวอย่างของเด็กใน ภาพที่ 8 ซึ่งประมวลข่าวสารย้อนหลังเด็กที่เข้าไปจัดวางแผนพัฒนาได้ล่าช้าไป จากที่เริ่มสังเกตเห็นพัฒนาที่ล่าช้าไปเมื่ออายุ 3 ขวบ แต่เข้าจัดบริการให้เมื่ออายุ 11 ขวบ

ภาพที่ 9 แสดงกรณีตัวอย่างของเด็กที่เข้าจัดบริการพัฒนาคุณภาพชีวิตล่าช้าไปถึง 8 ปี จึงไม่ได้รับบริการแต่ต้นน้ำ



ดังนั้น ฝั่งการจัดบริการให้กับเด็กและผู้ปกครอง ในระดับชุมชนกับผู้ให้บริการ ที่จำแนกเป็น 4 ขั้นตอน จึงมีได้เป็นไปอย่างเรียบง่ายและรวดเร็วภายใน 2 - 3 วัน ดังภาพที่ 8 แต่อาจกลับไปกลับมา ระหว่างผู้ให้บริการ และเพื่อนบ้านจิตอาสา กับผู้ปกครอง หลายครั้ง จนถึงบางกรณีผู้ปกครองกลับไม่เห็นด้วย ซึ่งในกรณีที่เด็กต้องเผชิญกับภาวะคุกคามที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากความรุนแรง หรือการคุกคามทางเพศ หรือมีการชักนำเด็กไปสู่การกระทำที่ผิดกฎหมาย ก็อาจต้องใช้มาตรการทางกฎหมายเข้าแยกเด็กจากครอบครัว และนำไปพักพิงในบ้านพักชั่วคราว

ภาพที่ 10 แสดงการทำงานร่วมกันระหว่างผู้รับผิดชอบการจัดบริการชุมชน 4 มิติ (4 คน) กับผู้นำชุมชน หรืออาสาสมัคร หรือผู้แทนชุมชนจิตอาสา ที่ใกล้ชิดและสามารถเข้าแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาวะของเด็ก กับผู้ปกครองของเด็กที่เป็นเป้าหมายของการทำงาน (สีแดง 1) เพื่อรับข้อมูลวินิจฉัยภาวะคุกคามเด็ก ทั้ง 4 มิติ และจัดวางแผนจัดบริการได้ครบแล้ว จึงเข้าสนทนากับผู้ปกครองให้ยอมรับ (ลงนามในโทรศัพท์มือถือ สีชมพู 2) และผู้ปกครองเข้าพาเด็กและตนเองเข้ารับบริการ (สีเหลือง 3) จนได้รับบริการครบตามเป้าหมายของแต่ละมิติ (สีเขียว 4)



การทดสอบ “พื้นที่รังสรรค์นวัตกรรมคุ้มครองเด็ก” ในพื้นที่ 9 เขต ที่ขยายออกไปในระยะ 4 ปีที่ผ่านมา ช่วยให้ทีมงานผู้ปฏิบัติงานในชุมชน ได้รับบทเรียนที่นำมาใช้ปรับวิธีการดำเนินงานในขั้นตอนทั้ง 4 เป็นการจัดบริการที่มีวิธีปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในเขต และใกล้ชิดกับชุมชน จึงเกิดเป็นแผนพัฒนาเด็กเฉพาะคนที่หลากหลายมากขึ้นเรื่อยๆ และก่อให้เกิดความร่วมมือแลกเปลี่ยนข่าวสาร และการตัดสินใจของ

ผู้ให้บริการต่างภาคส่วนในพื้นที่ชุมชน อย่างใกล้ชิด และเชื่อมโยงวิถีบริการต่างระดับได้เป็นระบบยิ่งขึ้น

#### 4. ระบบ “เติมเต็ม” สร้างบทบาทคุ้มครองเด็กในเขต

“แพลตฟอร์มเติมเต็ม” เป็นระบบดิจิทัลที่จะเชื่อมโยงการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานหน่วยบริการในแต่ละเขตของ กทม. ตามการมอบอำนาจตาม พ.ร.บ. คุ้มครองเด็ก ให้ผู้อำนวยการเขตเป็น “พนักงานเจ้าหน้าที่” ที่มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานในกรอบการคุ้มครองเด็ก ได้อย่างครบถ้วน โดยเฉพาะ การให้อำนาจในการร่วมจัดการขยายบริการ (Service Governance) ของหน่วยงานข้ามภาคส่วน ในระดับเขต ทำให้สามารถเชื่อมโยงภารกิจ ของโรงเรียน ศูนย์เด็กเล็ก นักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์บริการสาธารณสุข โรงพยาบาล และฝ่ายปกครองของเขต ได้อย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถเข้าถึง “แพลตฟอร์มร่วมจัดบริการ” ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของระบบ “เติมเต็ม” ดังภาพที่ 4 ช่วยเชื่อมโยงข่าวสารข้ามระดับงานในชุมชน ขึ้นมาสู่กรอบการประสานผู้บริหารของหน่วยบริการทางสังคมในระดับเขต

การนำบทเรียนจากข้อจำกัด และอุปสรรคในการดำเนินงานในระดับชุมชน ซึ่งต้องอาศัยการจัดความร่วมมือของหน่วยบริการจากทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งภายใต้การดูแลจัดการของแต่ละเขตเอง หรือหน่วยงานที่มีสายการบังคับบัญชาจากหน่วยงานต่างภาคส่วน ให้เข้ามาร่วมจัดการคุ้มครองเด็ก (Child Protection Governance) เป็นกรอบการประสานงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจนขึ้น ทำให้การใช้ข่าวสารแสดงข้อจำกัด และอุปสรรคของการร่วมทำงานในแต่ละเขต ได้รับการนำมาเรียนรู้ และปรับปรุงการคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กได้อย่างครบวงจร

ภาพที่ 11 แสดงการเชื่อมโยงข่าวสารที่ใช้ในการปรับปรุงพลิกโฉม “ระบบบริการ” ในระดับเขต และเสริมหนุน “การก่อสร้างระบบการคุ้มครองเด็ก (Deconstruction of BMA’s Child Protection Systems) ของคณะกรรมการคุ้มครองเด็ก กทม. ให้สามารถกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน ระบบงบประมาณ และระบบบริการที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานหรือสถาบันภายนอก กทม. ทั้งภาครัฐ และเอกชน ให้ผนึกพลังเข้ามาร่วมจัดพันธกิจการคุ้มครองเด็กของ กทม. ให้เกิดบูรณาการกัน ได้อย่างครอบคลุมครบถ้วน



การใช้อำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการเขต ในการแยกเด็กจากผู้ปกครอง และครอบครัวที่ขาดสมรรถนะในการดูแลเด็กได้ หรือการกำกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขต ให้ดำเนินการได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับข้อบัญญัติของกฎหมายการคุ้มครองเด็ก และรัฐธรรมนูญจะเป็นไปได้

หากเขตมีข้อมูลข่าวสาร และสามารถเชื่อมโยงข่าวสาร และข้อเสนอจากผู้บริหารหน่วยบริการ ทั้ง 4 มิติ และคณะกรรมการของเขต ได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างศักยภาพในการวิเคราะห์ระบบการส่งต่อบริการ (Transaction of Social Services) และอาศัยพลังการจัดการร่วมภายในเขต จัดวางกรอบการทำงานร่วม (Collaborative Missions) โดยนำแนวทางการวางเป้าหมายเป็นระยะๆ ของแผนพัฒนาเด็กมาใช้ เป็นเงื่อนไขกำหนดพันธกิจร่วมคุ้มครองเด็กภายในแต่ละเขต

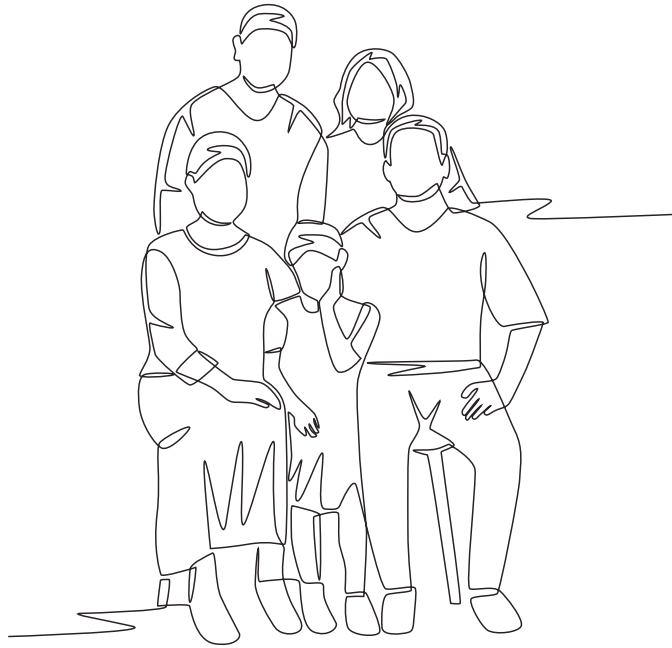
### 5. ระบบ “เติมเต็ม” เสริมสร้างบทบาทคณะกรรมการคุ้มครองเด็ก ในจังหวัด และ กทม.

ความเคลื่อนไหวเชิงนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และนโยบายของกระทรวงมหาดไทยที่กำหนดให้ คณะกรรมการคุ้มครองเด็ก กทม. เป็นเจตนาธรรมร่วมของทุกจังหวัด ตามที่มีหนังสือเร่งด่วน เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2567 มีนัยสำคัญ ดังนี้

1. ให้มีการจัดประชุมคณะกรรมการคุ้มครองเด็กจังหวัด เป็นประจำทุกเดือน โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง
2. จัดทำฐานข้อมูลบนเว็บไซต์จังหวัด อันเป็นการรายงานผลข้อมูลต่อสาธารณะ
3. เสริมสร้างศักยภาพให้กับผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องทั้งในระดับชุมชน ท้องถิ่น อำเภอ หน่วยบริการ สถานศึกษา ภาคศาสนา และภาคประชาสังคม

หากแต่ภายใต้ระบบข่าวสารดั้งเดิม การดำเนินงานตามข้อสั่งการดังกล่าว ย่อมเกิดขึ้นได้ยาก เนื่องจาก ไม่อาจติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานขยายพันธกิจของแต่ละหน่วยงานในแต่ละพื้นที่ชุมชนได้





อย่างต่อเนื่องชัดเจน โดยเฉพาะการประชุมทุกเดือน จะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพได้ จำต้องอาศัยระบบข่าวสารที่แสดงการขยายพันธกิจ ทั้งในเชิงปริมาณความครอบคลุม และคุณภาพของบริการทางสังคมทั้ง 4 มิติ ที่สอดคล้องกันจนสามารถติดตามผลลัพธ์ และประสิทธิผลของบริการที่เกิดขึ้นกับเด็ก และผู้ปกครองได้อย่างต่อเนื่อง

การจัดวางระบบ “เติมเต็ม” เข้าเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการคุ้มครองเด็กของทุกจังหวัด รวมทั้ง กทม. จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะตอบสนองต่อการจัดประชุมทั้งในระดับอำเภอ หรือเขต และในระดับจังหวัด หรือ กทม. อย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยระบบดิจิทัลของ กทม. รองรับ

“แพลตฟอร์มพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก” ดังในภาพที่ 4 ซึ่งขยายบทบาท ของการสร้างระบบการวางแผนงานในระดับชุมชน ร่วมกับเด็กและผู้ปกครอง สร้างบทบาทที่ชัดเจนของเขตในการขับเคลื่อนการเสริมสร้างการร่วมจัดการของหน่วยบริการสังคมแก่เด็กและผู้ปกครองภายในอำเภอ หรือเขต และการสร้างเสริมสมรรถนะของการจัดการข่าวสารสนเทศแก่สาธารณะ พร้อมกันกับการจัดเตรียมข่าวสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Information) เสริมหนุนให้การปฏิบัติตามบทบาทที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก เป็นไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนขึ้น

ทั้งนี้ การจัดความร่วมมือในการประชุมหารือกันทั้งในระดับชุมชน อำเภอ หรือเขต และจังหวัด หรือ กทม. ในยุคดิจิทัล ไม่จำเป็นต้องเป็นการจัดประชุมในห้องประชุมที่ต้องอาศัยทรัพยากร และงบประมาณเป็นจำนวนมาก หากแต่อาจใช้ระบบดิจิทัล ดังเช่น “เติมเต็ม” เข้ามาเป็นกลไก และเครื่องมือสำคัญ ในการประชุมแบบ Online และสามารถบันทึกการเปลี่ยนแปลงเป็นแผนการพัฒนาเด็กดิจิทัล ดังภาพที่ 7 รวมทั้งมีการเก็บข่าวสารการปรับเปลี่ยนเป้าหมายรายละเอียดของแผนได้ในแต่ละปี ทำให้การติดตามการดำเนินงานเป็นไปตามเวลาจริง (Real-time Record and Report) ทำให้การติดตามรวบรวมรายงานในแต่ละกรณี (Case Report) ทำได้รวดเร็วและตามเวลาจริงที่บันทึกข้อมูล ลดภาระงานของผู้ที่ต้องติดตามรายงาน ช่วยให้คณะเลขานุการของคณะทำงานในชุมชน คณะกรรมการระดับอำเภอ หรือเขต และคณะกรรมการคุ้มครองเด็ก จังหวัด หรือ กทม. มีข่าวสารอยู่ในมือได้ตามเวลาจริง และสามารถส่งต่อไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านใช้ในกรณีวิเคราะห์ และร่วมสังเคราะห์เป็นกลยุทธ์ และกลวิธีในการปรับแก้การดำเนินงานอย่างรวดเร็ว



# ภาคผนวก 1

## เสริมหนุนการเรียนรู้และทักษะใหม่ ร่วมปกป้องคุ้มครองเด็ก: แนวทางการจัดกระบวนการระดับเขต

### สำหรับผู้บริหารระดับเขต

การสร้างความเข้าใจและตระหนักในบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับเขตในการคุ้มครองเด็กมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นรากฐานสำคัญของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

#### 1. การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

เมื่อผู้บริหารเข้าใจบทบาทและอำนาจหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน จะสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองเด็ก โดยเฉพาะในกรณีฉุกเฉินที่ต้องการการตอบสนองอย่างทันที่

#### 2. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดสรรทรัพยากรทั้งบุคลากร งบประมาณ และเวลาได้อย่างเหมาะสม โดยมุ่งเน้นไปที่ภารกิจที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของตน

#### 3. การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

เมื่อผู้บริหารตระหนักถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน จะสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความซ้ำซ้อนหรือละเลยในการปฏิบัติงาน



#### 4. การสร้างความน่าเชื่อถือ

ผู้บริหารที่แสดงความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในบทบาทหน้าที่ของตนจะได้รับ ความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน หน่วยงานพันธมิตร และประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานราบรื่นและได้รับความร่วมมือมากขึ้น

#### 5. การพัฒนาโยบายและแผนงานที่เหมาะสม

ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถพัฒนา นโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และทรัพยากรที่มีอยู่ ทำให้แผนการคุ้มครองเด็กมีความเป็นไปได้และมีประสิทธิภาพสูง

#### 6. การรับมือกับความท้าทายทางกฎหมาย

ในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองเด็ก อาจเกิดประเด็นทางกฎหมาย ที่ซับซ้อน การเข้าใจขอบเขตอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจนจะช่วยให้ผู้บริหาร สามารถตัดสินใจและดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

#### 7. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการคุ้มครองเด็ก

ผู้บริหารที่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนจะสามารถสร้างวัฒนธรรม องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองเด็ก ส่งผลให้บุคลากรทุกระดับ ตระหนักและให้ความสำคัญกับประเด็นนี้

#### 8. การพัฒนาตนเองและทีมงานอย่างต่อเนื่อง

เมื่อเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน ผู้บริหารจะสามารถระบุช่องว่าง ในความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน นำไปสู่การพัฒนาตนเอง และทีมงานอย่างต่อเนื่องและตรงจุด

#### 9. การสร้างความไว้วางใจจากชุมชนและครอบครัว

ผู้บริหารที่แสดงความเข้าใจและความมุ่งมั่นในบทบาทการคุ้มครอง เด็กจะสามารถสร้างความไว้วางใจจากชุมชนและครอบครัว ซึ่งเป็นปัจจัย สำคัญในการทำงานด้านการคุ้มครองเด็กอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 10. การรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินและวิกฤต

ในกรณีที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อเด็ก ผู้บริหาร ที่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนจะสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและ เหมาะสม โดยไม่เกิดความสับสนหรือลังเลในการปฏิบัติหน้าที่

การสร้างความเข้าใจและตระหนักในบทบาทหน้าที่ซึ่งเป็นพื้นฐาน สำคัญที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองเด็กที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และยั่งยืน ส่งผลให้เด็กในพื้นที่ได้รับการดูแลและคุ้มครองอย่าง เหมาะสมตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง

### สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในระดับเขต

การจัดกระบวนการปรับเสริมทักษะใหม่ในการจัดบริการร่วมปกป้อง คุ้มครองเด็กให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในระดับเขตมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในสภาพสังคมปัจจุบัน เนื่องจากสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเด็กมีความ ซับซ้อนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่รวดเร็วส่งผลให้ เจ้าหน้าที่ต้องมีทักษะใหม่ๆ ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่หลากหลาย การปรับเสริมทักษะจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถรับมือ กับความท้าทายใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



นอกจากนี้ การคุ้มครองเด็กในปัจจุบันต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงต้องมีทักษะในการประสานงานและทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ การเสริมทักษะใหม่จะช่วยให้เกิดการดำเนินงานแบบบูรณาการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ในการจัดการข้อมูลและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาแนวทางการป้องกันปัญหาเป็นอีกประเด็นสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญ โดยเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีทักษะในการวิเคราะห์แนวโน้มและวางแผนป้องกันปัญหา การเสริมทักษะใหม่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถออกแบบมาตรการป้องกันที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การทำงานคุ้มครองเด็กยังต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนและครอบครัว ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงต้องมีทักษะในการสื่อสาร สร้างความเชื่อมั่น และกระตุ้นการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

## แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจถึงการค้นพบปัญหาตั้งแต่ “ต้นน้ำ”

การจัดกิจกรรมอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ระดับเขตที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องคุ้มครองเด็ก ควรเริ่มจากการสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการทำงานกับ “ต้นน้ำ” เพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ โดยต้องคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้

### 1. สร้างแรงบันดาลใจว่าเหตุใดจึงต้องทำงานต้นน้ำกับเด็กและครอบครัว

#### ความสำคัญ

- สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานเชิงป้องกัน
- กระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อเด็กและครอบครัว

- สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานด้านการคุ้มครองเด็ก

#### ความจำเป็น

- เจ้าหน้าที่ต้องเข้าใจว่าการทำงานต้นน้ำสามารถป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้
- การมีแรงบันดาลใจจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและอดทนต่อความท้าทาย
- เป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็กและครอบครัว

## 2. สามารถวิเคราะห์และใช้ผลบ่งชี้ข้อมูลข่าวสาร 4 มิติ

#### ความสำคัญ

- เพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์สถานการณ์เด็กและครอบครัวอย่างรอบด้าน
- ช่วยในการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ครอบคลุม
- สร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตเด็ก

#### ความจำเป็น

- ข้อมูลที่ครอบคลุม 4 มิติจะช่วยให้การวางแผนและการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบจะช่วยในการระบุปัญหาและโอกาสในการพัฒนา
- ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นในยุคที่ข้อมูลมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ



### 3. สามารถเตรียมข้อมูลและข่าวสารเพื่อใช้ในการจัดวางนโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรการสำหรับการคุ้มครองเด็กและพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็กจากครอบครัวเปราะบาง

#### ความสำคัญ

- สร้างความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับการกำหนดนโยบาย
- เพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความต้องการจริง
- สร้างความน่าเชื่อถือในการนำเสนอ นโยบายและมาตรการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ความจำเป็น

- การกำหนดนโยบายที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้องและครอบคลุม
- เจ้าหน้าที่ต้องสามารถสื่อสารข้อมูลที่ซับซ้อนให้เข้าใจง่ายเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบาย
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กจากครอบครัวเปราะบางต้องอาศัยการวางแผนที่รอบคอบและมีข้อมูลรองรับ

### ตัวอย่างกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจถึงการค้นพบปัญหา ตั้งแต่ “ต้นน้ำ”

การพาผู้เข้าร่วมไปศึกษาดูงานที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน บ้านกาญจนาภิเษก เป็นวิธีการที่ช่วยให้เห็นภาพการทำงานจริงกับเด็กที่มีปัญหาซับซ้อน โดยมีขั้นตอนดังนี้:

#### ก่อนการดูงาน:

- ให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับศูนย์ฯ และประเด็นที่ควรสังเกต
- แบ่งกลุ่มและมอบหมายหัวข้อให้แต่ละกลุ่มศึกษาเชิงลึก เช่น กระบวนการฟื้นฟู, การให้การศึกษ, การเตรียมความพร้อม ก่อนกลับสู่สังคม

#### ระหว่างการดูงาน:

- ฟังบรรยายจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
- สังเกตการณ์กิจกรรมต่างๆ ของเด็กและเยาวชน
- พูดคุยกับเจ้าหน้าที่และเด็กบางคน (ภายใต้การดูแลและยินยอม)

#### หลังการดูงาน:

- จัดกิจกรรมถอดบทเรียน โดยให้แต่ละกลุ่มนำเสนอสิ่งที่ได้เรียนรู้
- วิเคราะห์กรณีศึกษาที่พบจากการดูงาน โดยแบ่งแยกว่าเป็นปัญหาด้านน้ำหรือปลายน้ำ
- อภิปรายร่วมกันถึงแนวทางการป้องกันไม่让孩子เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม

#### การเชื่อมโยงกับระบบเดิม:

วิทยากรชี้ให้เห็นว่าระบบเดิมสามารถช่วยในการทำงานเชิงป้องกันได้อย่างไร เช่น การคัดกรองเด็กกลุ่มเสี่ยง การบูรณาการความช่วยเหลือจากหลายภาคส่วน, การติดตามผลอย่างต่อเนื่องเพื่อลดโอกาสที่เด็กจะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม



## แนวทางการฝึกทักษะจัดแผนบริการเต็มเต็มเด็ก (Journey of Services)

การจัดกิจกรรมอบรมเพื่อช่วยพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ในการจัดแผนบริการเต็มเต็มเด็กอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเน้นการวิเคราะห์ข้อจำกัด การสร้างความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก และการวางแผนแก้ไข ปัญหาอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลให้การให้บริการแก่เด็กและครอบครัว มีความครอบคลุม มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ได้อย่างแท้จริงโดยรายละเอียด ดังนี้

### 1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ข้อจำกัดของบริการ และ เข้าใจการร่วมจัดบริการให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ร่วม (Co-Production) ระหว่างหน่วยบริการภายในเขต

#### ความสำคัญและความจำเป็น

- ทำให้เข้าใจจุดแข็งและจุดอ่อนของบริการที่มีอยู่
- ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
- ลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการและเพิ่มความครอบคลุม

### 2. เกิดความเข้าใจและเห็นภาพการจัดระบบบริการร่วมกับหน่วย ชำนาญการภายนอก กทม.

#### ความสำคัญและความจำเป็น

- เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่ซับซ้อนหรือเฉพาะทาง
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือที่กว้างขวางและหลากหลาย
- เปิดโอกาสให้เด็กและครอบครัวได้รับบริการที่มีคุณภาพสูง
- ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างหน่วยงาน

## 3. สามารถวิเคราะห์วิธีการแก้ไขภายใน 1 ปี ร่วมกับ อสส. ให้สื่อสาร ความร่วมมือกับเด็ก/ผู้ปกครอง

#### ความสำคัญและความจำเป็น

- สร้างแผนการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรมและมีกรอบเวลาชัดเจน
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสส.) ในการ ดูแลเด็กและครอบครัว
- พัฒนาทักษะการสื่อสารและสร้างความร่วมมือกับเด็กและผู้ปกครอง
- เพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามและประเมินผลการให้บริการ

## ตัวอย่างกิจกรรมเพื่อฝึกการออกแบบผังบริการ (Journey of Services)

#### วิธีการ

1. แบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วม และแจกกรณีศึกษาที่เตรียมไว้ เช่น เด็กที่มี ปัญหาครอบครัวและเสี่ยงต่อการออกจากโรงเรียนกลางคัน
2. ให้แต่ละกลุ่มระดมสมองเพื่อกำหนดเป้าหมายในการช่วยเหลือ เด็ก
3. ใช้กระดาษแผ่นใหญ่หรือกระดานไวท์บอร์ดในการร่างผังบริการ โดยระบุ:

- \* จุดสัมผัส (Touch points) ทั้งหมดที่เด็กและครอบครัวจะมี กับระบบบริการ
- \* หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน
- \* ข้อมูลที่จำเป็นต้องมีการแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงาน
- \* ระยะเวลาโดยประมาณของแต่ละขั้นตอน



4. นำเสนอผังบริการของแต่ละกลุ่ม และร่วมกันวิพากษ์ โดยวิทยากรสรุปและเชื่อมโยงกับการทำงานจริงในระบบเดิม

#### ประโยชน์:

- ช่วยให้เห็นภาพรวมของกระบวนการให้บริการ
- เข้าใจความซับซ้อนและความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานต่างๆ
- ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบบูรณาการข้อมูล

## แนวทางการจัดอบรมเพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการติดตามผล และขับเคลื่อนระบบพัฒนาที่ยั่งยืนในการทำงานปกป้องคุ้มครองเด็ก

การจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญของการติดตามผลและขับเคลื่อนระบบพัฒนาที่ยั่งยืนในการทำงานปกป้องคุ้มครองเด็กมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืนสำหรับเด็กและครอบครัว

**ประการแรก** การสร้างความเข้าใจในบทบาทการวางแผน ควบคุมกำกับ และส่งต่อบริการภายในเขตเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการทำงานทั้งระบบเพื่อให้สามารถประสานงานและจัดบริการได้อย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง การอบรมในประเด็นนี้จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถมองเห็นภาพรวมของการให้บริการ และสามารถวางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานและวิชาชีพต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้เด็กและผู้ปกครองได้รับบริการที่ครอบคลุมและต่อเนื่องอย่างแท้จริง

**ประการที่สอง** การพัฒนาทักษะในการวางแผนและกำหนดมาตรการจัดบริการในระดับเขตเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน การอบรมในด้านนี้จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา กำหนดเป้าหมาย และวางแผนการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างเป็นระบบ การที่เจ้าหน้าที่สามารถจัดทำแผนปฏิบัติการระยะ 1 ปี และร่างแผน 5 ปี จะช่วยให้การทำงานมีทิศทางที่ชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรม ซึ่งจะส่งผลให้การติดตามและประเมินผลการการทำงานทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**ประการที่สาม** การพัฒนาความสามารถในการถ่ายทอดการเรียนรู้ และขับเคลื่อนศูนย์รังสรรค์นวัตกรรมเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความยั่งยืนและขยายผลการทำงาน การอบรมในด้านนี้จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ไม่เพียงแต่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังสามารถเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับผู้อื่นได้ด้วย การสร้างศูนย์รังสรรค์นวัตกรรมจะเป็นพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาแนวคิดและวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานปกป้องคุ้มครองเด็ก ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานไม่เพียงแต่ในเขตของตนเอง แต่ยังสามารถขยายผลไปสู่พื้นที่อื่นๆ ที่สนใจได้อีกด้วย

การจัดอบรมที่ครอบคลุมทั้งสามประเด็นนี้ จะช่วยสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีการติดตามผลอย่างเป็นระบบ และมีพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการขับเคลื่อนระบบพัฒนาที่ยั่งยืนในการทำงานปกป้องคุ้มครองเด็ก นอกจากนี้ ยังช่วยสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และพัฒนาในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องในระยะยาว



ความจำเป็นในการจัดอบรมดังกล่าวยังสะท้อนให้เห็นถึงความซับซ้อนและความท้าทายในการทำงานด้านการปกป้องคุ้มครองเด็กในปัจจุบันที่ต้องการการทำงานแบบบูรณาการ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านเหล่านี้จึงเป็นการลงทุนที่สำคัญในการสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของเด็กและครอบครัวในระยะยาว

## ตัวอย่างกิจกรรมเพื่อฝึกการวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบเติมเต็ม

### วิธีการ

1. จัดเตรียมข้อมูลจำลองที่คล้ายคลึงกับข้อมูลจริงในระบบเติมเต็ม แต่ไม่ระบุตัวตนของเด็ก
2. สาธิตวิธีการเข้าถึงและใช้งาน Dashboard ต่างๆ ในระบบ
3. แบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมและมอบหมายโจทย์ให้วิเคราะห์ เช่น
  - \* วิเคราะห์แนวโน้มปัญหาเด็กในพื้นที่รับผิดชอบ
  - \* ระบุกลุ่มเสี่ยงและเสนอแนะมาตรการป้องกัน
  - \* ประเมินประสิทธิภาพของโครงการที่ดำเนินการไปแล้ว
4. ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ โดยอภิปรายร่วมกันถึงการนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจเชิงนโยบาย

### ประโยชน์:

- ฝึกทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก
- เข้าใจศักยภาพของระบบเติมเต็มในการสนับสนุนการตัดสินใจ
- เห็นความสำคัญของการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

## แนวทางการใช้กิจกรรมเพื่อจัดอบรมระบบเติมเต็ม

### ข้อคิดในการจัดอบรม

- เปิดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์
- ให้ข้อมูลเชิงวิชาการโดยผู้เชี่ยวชาญใน หัวข้อที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมาย, แนวคิด การจำแนกปัญหา



## ภาคผนวก 2

### เสริมหนุนทักษะใหม่การปกป้องคุ้มครองเด็ก: แนวทางการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับ แกนนำ จิตอาสา อาสาสมัครสาธารณสุข (ออส.) และผู้ให้บริการ 4 มิติ

แนวทางการอบรมเชิงปฏิบัติการนี้ พัฒนามาบนฐานความสัมพันธ์พื้นฐานการเข้าถึงสมาชิกในชุมชนของแกนนำ จิตอาสา และ ออส. พร้อมเสริมสร้างความเข้าใจเรื่องภาวะคุกคาม 4 มิติที่เด็กและครอบครัวเผชิญอยู่ พร้อมทักษะการไหลข้อมูลเข้าระบบเพิ่มเติม และการแจ้งให้ผู้ให้บริการ 4 มิติทราบถึงการไหลข้อมูลเข้าเพื่อเริ่มกระบวนการพัฒนาแผนผังบริการให้กับเด็กและครอบครัวต่อไป

นอกเหนือจากแกนนำ จิตอาสา และ ออส. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของแนวทางการอบรมเชิงปฏิบัติการฯ นี้ ผู้ให้บริการ 4 มิติยังเป็นผู้เข้าร่วมการอบรมฯ ที่สำคัญต่อการอบรมเชิงปฏิบัติการฯ เนื่องจากผู้ให้บริการ 4 มิติจำเป็นต้องเข้าใจเรื่องภาวะคุกคาม 4 มิติ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของข้อมูลที่ไหลเข้าระบบเพิ่มเติมจากแกนนำ จิตอาสา และ ออส. สามารถร่วมวิเคราะห์ข้อมูลภาวะคุกคามของเด็กและครอบครัว และร่วมพัฒนาแผนผังบริการแต่ละมิติสำหรับเด็กแต่ละคนและผู้ปกครองของเด็กคนนั้นๆ

เมื่อได้พัฒนาแผนผังบริการให้กับเด็กและครอบครัวแล้ว แกนนำ จิตอาสาและ ออส. จะนำแผนผังบริการสำหรับเด็กและครอบครัวกลับมาสื่อสารกับผู้ปกครองและเด็ก เพื่อให้เกิดการยอมรับและเข้าร่วมการบริการ

## วัตถุประสงค์ของการอบรมเชิงปฏิบัติการ

1. เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและพัฒนาสมรรถนะแกนนำ จิตอาสา ออส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ ในการวิเคราะห์ภาวะคุกคามเด็กและครอบครัว 4 มิติ
2. เพื่อสร้างสมรรถนะแกนนำ จิตอาสา ออส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ ในการไหลข้อมูลเด็กและครอบครัวที่มีภาวะคุกคามเข้าสู่แพลตฟอร์มเพิ่มเติม
3. เพื่อสร้างความเข้าใจแกนนำ จิตอาสา ออส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ ในการวิเคราะห์ภาวะคุกคาม (กลีบดอก) ของเด็กและครอบครัวพร้อมการประสานและสื่อสารกับผู้รับผิดชอบ 4 มิติ
4. เพื่อสร้างสมรรถนะแกนนำ จิตอาสา และ ออส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ ในการพัฒนาแผนผังบริการแก่เด็กและผู้ปกครองที่มีภาวะคุกคาม
5. เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและสมรรถนะแกนนำ จิตอาสา และ ออส. ให้สื่อสารกับผู้ปกครอง ผ่านแผนผังบริการ รวมถึงการยอมรับการเข้าสู่บริการ

## ผลลัพธ์ของการอบรมเชิงปฏิบัติการ

1. แกนนำ จิตอาสา ออส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ มีความเข้าใจและมีสมรรถนะในการวิเคราะห์ภาวะคุกคามเด็กและครอบครัว 4 มิติ
2. แกนนำ จิตอาสา ออส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ มีสมรรถนะในการไหลข้อมูลเด็กและครอบครัวที่มีภาวะคุกคามเข้าสู่แพลตฟอร์มเพิ่มเติม



3. แกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ สามารถวิเคราะห์ภาวะคุกคาม (กลีบดอก) ของเด็กและครอบครัว และสามารถประสานและสื่อสารเพื่อพัฒนาแผนบริการร่วมกัน
4. แกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ สามารถร่วมกันพัฒนาแผนผังบริการ (Journey of Services) แก่เด็กและผู้ปกครองที่มีภาวะคุกคาม
5. แกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ สามารถสื่อสารประสานกับผู้ปกครอง ผ่านแผนผังบริการ และยอมรับการเข้าสู่บริการ

## การแบ่งกิจกรรมตามระดับความก้าวหน้าการดำเนินงานในพื้นที่

กิจกรรมทั้งหมด 13 กิจกรรมในเอกสารเล่มนี้ไม่ได้มีเป้าหมายให้ผู้นำไปใช้ต้องจัดกิจกรรมทั้งหมดภายในครั้งเดียว แท้จริงแล้วควรแบ่งกิจกรรมตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานในพื้นที่ ตัวอย่างเช่น

### การอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 1 (ระยะเวลา 1 วัน)

1. การอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งแรก เริ่มต้นด้วยกิจกรรม 1: แนะนำตัว และตามด้วยกิจกรรม 2: เช็ควินสแตนการณเด็กเปราะบาง โดยกิจกรรม 1 เป็นกิจกรรมนันทนาการเพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการได้รู้จักซึ่งกันและกัน ผ่อนคลายเพื่อเตรียมเข้าสู่กิจกรรมที่เป็นเนื้อหา และกิจกรรม 2 เป็นกิจกรรมประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการอบรมฯ ต่อการช่วยเหลือเด็กและครอบครัวที่เผชิญภาวะคุกคาม รวมทั้งกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมการอบรมฯ ตระหนักว่าพวกเขาสามารถร่วมมือกันเพื่อช่วยเหลือเด็กและครอบครัวที่เผชิญภาวะคุกคามอยู่ได้

2. แล้วจึงใช้กิจกรรม 3: วิเคราะห์ภาวะคุกคาม 4 มิติ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและพัฒนาสมรรถนะแกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ ในการวิเคราะห์ภาวะคุกคามเด็กและครอบครัว 4 มิติ ตามวัตถุประสงค์ข้อ 1
3. ต่อมาใช้กิจกรรม 4: ลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบแพลตฟอร์มเพิ่มเติม กิจกรรม 5: การไหลข้อมูลภาวะคุกคามของเด็กและครอบครัวเข้าสู่แพลตฟอร์มเพิ่มเติม เพื่อให้แกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ มีสมรรถนะในการไหลข้อมูลเด็กและครอบครัวที่มีภาวะคุกคามเข้าสู่แพลตฟอร์มเพิ่มเติม
4. และใช้กิจกรรม 6: สรุปการวิเคราะห์ภาวะคุกคามของเด็กและครอบครัว กิจกรรม 7: เพราะอะไรถึงต้องแจ้งผู้ให้บริการ 4 มิติ (ใช้ตัวอย่างกรณีศึกษา) กิจกรรม 8: เพราะอะไรถึงต้องแจ้งผู้ให้บริการ 4 มิติ (ใช้เคสตัวอย่างของชุมชน) และกิจกรรม 9: การแจ้งผู้ให้บริการ 4 มิติผ่านแพลตฟอร์มเพิ่มเติม เพื่อแกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ สามารถวิเคราะห์ภาวะคุกคาม (กลีบดอก) ของเด็กและครอบครัว และสามารถประสานและสื่อสารเพื่อพัฒนาแผนบริการร่วมกัน
5. เมื่อจบกิจกรรมที่ 9 แล้ว ให้นำคีย์หมายทีมแกนนำ จิตอาสา อสส. ผู้ให้บริการ 4 มิติ (รวมฝ่ายพัฒนาสังคมและชุมชนของเขต) เพื่อลงพื้นที่ชุมชน รวบรวมข้อมูลเด็กและครอบครัวที่มีภาวะคุกคาม และข้อมูลที่ไหลเข้าแพลตฟอร์มเพิ่มเติมนี้ จะนำไปใช้ในการอบรมครั้งที่ 2 การลงพื้นที่ชุมชนจะลงพื้นที่ที่ครั้ง ขึ้นกับจำนวนเด็กและครอบครัวที่เผชิญภาวะคุกคาม



## การอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 2 (ระยะเวลา 1 วัน)

1. การอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 2 นี้ให้เริ่มต้นโดยให้ตัวแทนชุมชนสรุปการรวบรวมข้อมูลเด็กและครอบครัวที่มีภาวะคุกคาม และใช้กิจกรรม 6: สรุปการวิเคราะห์ภาวะคุกคามของเด็กและครอบครัว อีกครั้งโดยครั้งนี้ให้ใช้ข้อมูลจริงจากข้อมูลภาวะคุกคามของเด็กและครอบครัวที่เผชิญอยู่จากชุมชนของตน ให้นำเสนอชุมชนละไม่เกิน 3 เคส เน้นเด็กและครอบครัวที่ต้องการบริการซับซ้อน และบริการเร่งด่วน/วิกฤติ
2. แล้วจึงนำเข้าสู่กิจกรรม 10 และกิจกรรม 11: การพัฒนาแผนผังบริการ โดยใช้เคสจริงจากชุมชนที่ต้องการบริการซับซ้อน และบริการเร่งด่วน/วิกฤติ โดยเริ่มต้นโดยการเลือก 1 เคส และถ้ามีเวลาเหลือใน 1 วันสามารถพัฒนาแผนผังบริการเพิ่มได้ตามเวลาที่มี หลังจากนั้น สามารถนัดหมายกับทีมชุมชน ผู้ให้บริการ 4 มิติ และทีมสำนักงานเขตฯ เพื่อพัฒนาแผนผังบริการเพิ่มในแต่ละชุมชน กิจกรรม 10 และกิจกรรม 11 นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ สามารถร่วมกันพัฒนาแผนผังบริการ (Journey of Services) แก่เด็กและผู้ปกครองที่มีภาวะคุกคาม
3. ต่อมาใช้กิจกรรม 12: สื่อประสานกับผู้ปกครอง ผ่านแผนผังบริการ เพื่อแกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ สามารถสื่อประสานกับผู้ปกครอง ผ่านแผนผังบริการ และให้ผู้ปกครองยอมรับการเข้าสู่บริการ รวมถึงยอมรับให้ลูกของตนเข้าสู่บริการเช่นกัน

4. จากนั้นจบท้ายการอบรมฯ ครั้งที่ 2 ด้วยกิจกรรม 13: สรุปบทบาทการร่วมรังสรรค์นวัตกรรม 4 ระดับ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจของแกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ เข้าใจบทบาทของตนเองในการรังสรรค์นวัตกรรมทั้ง 4 ระดับ

แม้ว่าจะจบการอบรมฯ 2 ครั้งแล้ว กิจกรรมไม่ได้จบลง แต่เป็นการประสานงานระหว่างทีมสำนักงานเขต ทีมผู้ให้บริการ 4 มิติ และทีมแกนนำชุมชน จิตอาสา อสส. ในการติดตามการให้บริการ และเข้าถึงบริการของเด็กและครอบครัว ตลอดจนสามารถย้อนกลับไปรวบรวมข้อมูลเด็กและครอบครัวที่เผชิญภาวะคุกคามในชุมชนเพิ่ม รวมถึงพัฒนาแผนผังบริการสำหรับเคสใหม่ หรือปรับแผนผังบริการสำหรับเคสเก่าเมื่อมีปัญหาในการให้บริการหรือการเข้าถึงบริการ

### สามารถจัดกลุ่มกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ของแนวทางการอบรม รวมถึงสิ้น 13 กิจกรรม ดังนี้

1. กิจกรรมนันทนาการ และกิจกรรมเพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการอบรมฯ ต่อการช่วยเหลือเด็กและครอบครัวที่เผชิญภาวะคุกคามในชุมชนของตน ประกอบด้วยกิจกรรม 1: แนะนำตัว และ กิจกรรม 2: เช็ควินสแตนการณเด็กเปราะบาง
2. กิจกรรม 3: วิเคราะห์ภาวะคุกคาม 4 มิติ ถูกพัฒนาเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ข้อ 1 ที่ว่าเพื่อส่งเสริมความเข้าใจและพัฒนาสมรรถนะแกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ ในการวิเคราะห์ภาวะคุกคามเด็กและครอบครัว 4 มิติ
3. กิจกรรม 4: ลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบแพลตฟอร์มเติมเต็ม และกิจกรรม 5: การไหลข้อมูลภาวะคุกคามของเด็กและครอบครัวเข้าสู่แพลตฟอร์มเติมเต็ม ตอบสนองวัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อ



สร้างสมรรถนะแกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ ในการไหลข้อมูลเด็กและครอบครัวที่มีภาวะคุกคามเข้าสู่แพลตฟอร์ม เดิมเต็ม

4. กิจกรรม 6: สรุปรการวิเคราะห์ภาวะคุกคามของเด็กและครอบครัว เพื่อเชื่อมโยงสู่การจัดบริการ กิจกรรม 7: เพราะอะไรถึงต้องแจ้งผู้ให้บริการ 4 มิติ (ใช้ตัวอย่างกรณีศึกษา) กิจกรรม 8: เพราะอะไรถึงต้องแจ้งผู้ให้บริการ 4 มิติ (ใช้เคสตัวอย่างของชุมชน) และกิจกรรม 9: การแจ้งผู้ให้บริการ 4 มิติผ่านแพลตฟอร์ม เดิมเต็ม จัดทำเพื่อสร้างความเข้าใจแกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ ในการวิเคราะห์ภาวะคุกคาม (กลีบดอก) ของเด็กและครอบครัวพร้อมการประสานและสื่อสารกับผู้รับผิดชอบ 4 มิติ
5. กิจกรรม 10: การพัฒนาแผนผังบริการ (1) และกิจกรรม 11: การพัฒนาแผนผังบริการ (2) เป็นกิจกรรมสำหรับสร้างสมรรถนะแกนนำ จิตอาสา และ อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ ในการพัฒนาแผนผังบริการแก่เด็กและผู้ปกครองที่มีภาวะคุกคาม
6. กิจกรรม 12: สื่อประสานกับผู้ปกครอง ผ่านแผนผังบริการ สำหรับเสริมสร้างความเข้าใจและสมรรถนะแกนนำ จิตอาสา และ อสส. ให้สื่อประสานกับผู้ปกครอง ผ่านแผนผังบริการ รวมถึงการยอมรับการเข้าสู่บริการ
7. กิจกรรม 13: สรุปรบทบาทการร่วมรังสรรค์นวัตกรรม 4 ระดับ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจของแกนนำ จิตอาสา อสส. และผู้ให้บริการ 4 มิติ เข้าใจบทบาทของตนเองในการรังสรรค์นวัตกรรม ทั้ง 4 ระดับ



