

บทที่ 2

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาบทบาทพนักงานเจ้าหน้าที่ในการคุ้มครองเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ในการปฏิบัติงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานของบ้านพักเด็กและครอบครัวทั่วประเทศ” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและรวบรวมแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีบทบาท
2. แนวคิดการปฏิบัติงานสหวิชาชีพ
3. แนวคิดการพัฒนาบุคลากร
4. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงานภายในบ้านพักเด็กและครอบครัว
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. ทฤษฎีบทบาท

1.1 ความหมายของบทบาท

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 (สืบค้นเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2551) ได้อธิบายความหมายของ คำว่า บทบาท (Role) หมายถึง การกระทำตามที่ที่กำหนดไว้ นั่นคือ เมื่อสังคมกำหนดสิทธิและหน้าที่ในสถานภาพอย่างใดแล้ว บุคคลในสถานภาพนั้นจะต้องประพฤติตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นอาจจะตรงหรือไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องก็ได้ และมีผู้อื่นให้ความหมายเกี่ยวกับบทบาท ไว้ดังนี้

สรรเพชร อิศริยวัชรกร (สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2551) กล่าวได้ว่า บทบาท คือ พฤติกรรมหรือการกระทำที่บุคคลแสดงออกตามตำแหน่งหน้าที่ที่ตนได้รับ การแสดงออกนั้นย่อมผูกพันกับความรับผิดชอบของผู้ดำรงตำแหน่งกับความคาดหวังของผู้อื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น

ปราณี ไตสุวรรณ (2548, น. 17) ได้กล่าวโดยสรุป บทบาท คือ หน้าที่หรือพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหวังให้กระทำ เมื่อการดำเนินงานอยู่ภายใต้บทบาทที่ถูกถ่ายทอดให้

ปฏิบัติ บทบาทขององค์กรสามารถผลักดันให้เกิดการบรรลุตามที่ถูกกำหนดหรือตามอุดมคติได้ แต่อาจมีข้อจำกัดจากบุคคลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรว่ามีความสามารถ (capability) มีบุคลิกภาพ (personality) อย่างไร ในการปฏิบัติงานภายใต้บทบาทที่ถูกกำหนดและถูกคาดหวัง

1.2 ลักษณะของบทบาท

บรูม, และ เซลซันนิค (Broom, and Selznick, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2551) นักสังคมวิทยาและนักจิตวิทยา ได้อธิบายลักษณะของบทบาทไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. บทบาทที่กำหนดไว้หรือบทบาทตามอุดมคติ (The Socially Prescribed or Ideal Role) เป็นบทบาทที่กำหนดสิทธิและหน้าที่ของตำแหน่งทางสังคมไว้

2. บทบาทที่ควรกระทำ (The Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรกระทำในหน้าที่ตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งอาจไม่ตรงตามบทบาทที่กำหนดไว้ ไม่ตรงตามอุดมคติทุกประการและอาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลก็ได้

3. บทบาทที่กระทำจริง (The Performed Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลได้กระทำไปจริงตามความเชื่อ ความคาดหวัง ตลอดจนความกดดันและโอกาสที่จะกระทำในแต่ละสังคมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

จางงศ์ อติวัฒน์สิทธิ์ และคณะ (สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2551) สรุปไว้ซึ่งแยกลักษณะของบทบาทเป็น 3 ประการคือ

1) บทบาทในอุดมคติ (Ideal Role) เป็นบทบาทที่กำหนดไว้เป็นกฎหมาย หรือตามความคาดหวังของบุคคลทั่วไปในสังคมเป็นแบบฉบับที่สมบูรณ์ซึ่งผู้มีสถานภาพหนึ่งๆ ควรกระทำ แต่ อาจไม่มีใครทำตามนั้นก็ได้

2) บทบาทที่บุคคลรับรู้ (Perceived Role) เป็นบทบาทที่ขึ้นกับบุคคลนั้นๆ ที่คาดคิดด้วยตัวเอง ว่าควรเป็นอย่างไรทั้งนี้เกี่ยวข้องกับค่านิยมทัศนคติบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

3) บทบาทที่แสดงออกจริง (Enacted Role) เป็นการกระทำที่บุคคลปฏิบัติจริงซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะหน้าในขณะนั้นจากประเภทของบทบาทจะเห็นได้ว่า บทบาทแบ่งออกได้ใน 3 ลักษณะ คือบทบาทตามความคาดหวังของบุคคลอื่นบทบาทตามการรับรู้ของบุคคลที่แสดงบทบาท และบทบาทที่ปฏิบัติของบุคคลที่แสดงบทบาทซึ่งการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาบทบาทที่แสดงออกจริงของสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรในการดำเนินกิจกรรมเชิงธุรกิจกลุ่ม

จากการศึกษาลักษณะของบทบาท ที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะของบทบาทแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะที่สำคัญ คือ

1. บทบาทที่บุคคลถูกกำหนดให้ปฏิบัติ เป็นบทบาทที่ถูกสังคมหรือองค์กรกำหนดไว้ให้เป็นแนวทางการปฏิบัติเฉพาะตำแหน่ง แม้ว่าบุคคลนั้นจะไม่เต็มใจหรือไม่พึงพอใจที่จะกระทำ แต่เมื่อบุคคลนั้นเข้ามาอยู่ในสถานการณ์นั้นๆ บุคคลนั้นย่อมต้องปฏิบัติที่เป็นเงื่อนไขที่วางไว้

2. บทบาทที่บุคคลได้ปฏิบัติจริง เป็นบทบาทที่บุคคลได้ปฏิบัติจริงตามหน้าที่ที่ถูกกำหนดภายใต้การแสดงออกของบุคคลนั้นๆ

3. บทบาทที่ผู้อื่นคาดหวังหรือรับรู้ เป็นบทบาทที่ผู้อื่นหรือสังคม ต้องการเห็นบุคคลนั้นพึงแสดงหรือปฏิบัติในขณะที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ที่ถูกกำหนด ซึ่งในความเป็นจริงบุคคลนั้นอาจจะปฏิบัติได้หรือไม่ได้ปฏิบัติตามที่ถูกกำหนดก็ได้ แล้วแต่ความคิดเห็นแต่ละบุคคล ซึ่งการกระทำต่างๆ จะขึ้นอยู่กับอุดมคติหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล

1.3 แนวคิดและความสำคัญเกี่ยวกับบทบาท

ลินตัน (Linton, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2551) ได้ให้แนวความคิดในเรื่องสถานภาพ (Status) และบทบาท (Role) ว่าสถานภาพเป็นนามธรรม หมายถึง ฐานะหรือตำแหน่งจะเป็นเครื่องกำหนดบทบาทของตำแหน่งนั้น ๆ ว่าตำแหน่งนั้นจะมีภารกิจอย่างไรบ้าง ดังนั้นเมื่อมีตำแหน่งเกิดขึ้นสิ่งที่จะต้องควบคู่มาพร้อมกับตำแหน่งก็คือบทบาทของตำแหน่ง ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ จนกล่าวได้ว่าไม่อาจจะมีบทบาทได้โดยปราศจากตำแหน่ง หรือไม่อาจมีตำแหน่งได้โดยปราศจากบทบาท บทบาทและตำแหน่งควบคู่กันเสมอ เปรียบเสมือนเหรียญ ถ้าด้านหนึ่งของเหรียญคือตำแหน่งอีกด้านหนึ่งของเหรียญก็คือบทบาทนั่นเอง

เกรซ และคณะ (Krech et al., สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2551) ได้กล่าวว่า บทบาท เป็นแบบแผน ความต้องการ เป้าประสงค์ ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยมและการกระทำของสมาชิกที่ชุมชนคาดหวังว่าจะต้องเป็นตามลักษณะของตำแหน่งนั้นๆ หรืออาจกล่าวสั้นๆ ว่า บทบาทคือสิทธิหน้าที่ในการกระทำของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นในสังคมตามสถานภาพของตนเอง

ศุภชัย ยาวะประภาส (2546, น. 75) ได้กล่าวว่าบทบาท เป็นการกำหนดตำแหน่งที่มีความจำเป็นในการดำเนินการโดยตรง การกำหนดบทบาทหรือตำแหน่งขององค์กรหนึ่งๆ จึงไม่ใช่สิ่งที่ตายตัวและปรับเปลี่ยนไม่ได้ เพราะเมื่อเวลาเปลี่ยนไป “งาน” บางอย่างอาจมีวิธีการทำงานใหม่ที่มีความสะดวกสบายมากขึ้นและส่งผลกระทบต่อการทำงานเปลี่ยนแปลงบทบาทในงานนั้น

จากการศึกษาแนวคิดและความสำคัญเกี่ยวกับบทบาท ที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บทบาทเป็นสถานภาพหนึ่งของบุคคล ซึ่งบุคคลต้องถือปฏิบัติและเป็นความรับผิดชอบของตนเองที่ถูกกำหนดจากตำแหน่งหน้าที่ อีกทั้งการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนทำให้บุคคลากรมีความเข้าใจในขอบเขตการปฏิบัติงานของตน และบทบาทสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ ไม่มีการจำกัดแบบตายตัวจึงไม่ทำให้เกิดผลกระทบในด้านลบต่อบุคคลอื่นรวมถึงองค์กร

บทบาทของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ตามมาตรา 30 ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. เข้าไปในเคหสถาน สถานที่ใด ๆ หรือยานพาหนะใด ๆ ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกเพื่อตรวจค้นในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำทารุณกรรมเด็ก มีการกักขังหรือเลี้ยงดูโดยมิชอบ แต่ในกรณีมีเหตุอันควรเชื่อว่าจะไม่ดำเนินการในทันทีเด็กอาจได้รับอันตรายแก่ร่างกายหรือจิตใจ หรือถูกนำพาไปสถานที่อื่นซึ่งยากแก่การติดตามช่วยเหลือ ก็ให้มีอำนาจเข้าไปในเวลาภายหลังพระอาทิตย์ตกได้

2. ชักถามเด็กเมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าเด็กจำเป็นต้องได้รับการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพ ในกรณีจำเป็นเพื่อประโยชน์แก่การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กอาจนำตัวเด็กไปยังที่ทำการของพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับเด็กและครอบครัว รวมทั้งบุคคลที่เด็กอาศัยอยู่ ทั้งนี้ จะต้องกระทำโดยมิชักช้า แต่ไม่ว่ากรณีใดจะกักตัวเด็กไว้นานเกินกว่าสิบสองชั่วโมงไม่ได้ เมื่อพ้นระยะเวลาดังกล่าวให้ปฏิบัติตาม (6) ระหว่างที่เด็กอยู่ในความดูแลจะต้องให้การอุปการะเลี้ยงดู และหากเจ็บป่วยจะต้องให้การรักษาพยาบาล

3. มีหนังสือเรียกผู้ปกครอง หรือบุคคลอื่นใดมาให้อภัยค่าหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ ความประพฤติ สุขภาพ และความสัมพันธ์ในครอบครัวของเด็ก

4. ออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ผู้ปกครองของเด็ก นายจ้างหรือผู้ประกอบการ เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่ที่เด็กทำงานหรือเคยทำงาน อาศัยหรือเคยอาศัยอยู่ เจ้าของหรือผู้ครอบครองหรือผู้ดูแลสถานศึกษาที่เด็กกำลังศึกษาหรือเคยศึกษาหรือผู้ปกครองสวัสดิภาพ ส่งเอกสารหรือหลักฐานเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ การศึกษา การทำงาน หรือความประพฤติของเด็กมาให้

5. เข้าไปในสถานที่อยู่อาศัยของผู้ปกครอง สถานที่ประกอบการของนายจ้างของเด็ก สถานศึกษาของเด็ก หรือสถานที่ที่เด็กมีความเกี่ยวข้องด้วย ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกเพื่อสอบถามบุคคลที่อยู่ในที่นั้น ๆ และรวบรวมข้อมูลหรือหลักฐานเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ ความสัมพันธ์ในครอบครัว การเลี้ยงดู อุปนิสัย และความประพฤติของเด็ก

6. มอบตัวเด็กให้แก่ผู้ปกครองพร้อมทั้งแนะนำหรือตักเตือนผู้ปกครองให้ดูแล และอุปการะเลี้ยงดูเด็กในทางที่ถูกต้อง เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาในทางที่เหมาะสม

7. ทำรายงานเกี่ยวกับตัวเด็กเพื่อมอบให้แก่สถานแรกรับในกรณีมีการส่งเด็กไปยังสถานแรกรับหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อมีการร้องขอ

เด็กที่อยู่ในความดูแลของพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องได้รับการอุปการะเลี้ยงดูและได้รับการศึกษาอย่างเหมาะสม และก่อนที่จะจัดให้เด็กเข้าอยู่ในสถานรับเลี้ยงเด็ก สถานแรกรับ สถานสงเคราะห์ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาและฟื้นฟู จะต้องปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์และการแพทย์ก่อนเท่าที่สามารถกระทำได้

จากการศึกษาทฤษฎีบทบาท สรุปได้ว่าบทบาท คือ พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นโดยตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งบุคคลต้องปฏิบัติเมื่ออยู่ตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง เป็นการกระทำหรือการปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน โดยบทบาทเป็นการแต่งตั้งหรือถูกคาดหวังจากองค์กรหรือสังคม เป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ และสิทธิของตนตามสถานภาพในสังคม ซึ่งผู้ศึกษาต้องการศึกษาบทบาทของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ที่มีความสัมพันธ์อธิบายเชื่อมโยงกับลักษณะของบทบาท กล่าวคือ บทบาทแรกของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ถูกกำหนดโดยกรอบของกฎหมาย ข้อปฏิบัติของสังคม องค์กร ให้เป็นวิธีการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ส่วนบทบาทที่สองเป็นบทบาทพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานในการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ได้ตามความจริงของสถานการณ์ การแสดงออกเป็นการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ ในแต่ละบุคคล ส่วนบทบาทที่สามเป็นบทบาทที่ทีมสหวิชาชีพคาดหวัง หรือ องค์กร มูลนิธิ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่คุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ซึ่งในความเป็นจริงพนักงานเจ้าหน้าที่ท่านนั้น อาจจะปฏิบัติหน้าที่ได้สมบูรณ์หรือไม่ได้ตามที่ถูกกำหนดไว้ก็ได้แล้วแต่ความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งการกระทำต่างๆ ขึ้นอยู่ที่อุดมคติหรือทัศนคติของแต่ละท่าน

2. แนวคิดการปฏิบัติงานสหวิชาชีพ

2.1 ความหมายของสหวิชาชีพ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับสหวิชาชีพไว้ดังนี้

สรรพสิทธิ์ คุมพ์ประพันธ์ (2546, น. 109) มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก ทีมสหวิชาชีพ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ มีความรู้ทักษะ และความสามารถ เฉพาะด้านที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกันเพื่อมุ่งสู่การแก้ปัญหาาร่วมกันอย่างมีระบบ และเป็นกระบวนการ โดยอยู่บนพื้นฐานของเป้าหมาย และวัตถุประสงค์เดียวกันในการปฏิบัติงานโดยจะมี

การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างต่อเนื่องในการประเมินสภาพการณ์ของปัญหา และมีความรับผิดชอบร่วมกันตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

แนวทางปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (2550, น. 13) กล่าวว่า ทีมสหวิชาชีพ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรม มีความรู้ มีทักษะ และความสามารถเฉพาะด้านที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งการแก้ไขปัญหาอย่างมีระบบ และเป็นกระบวนการ โดยอยู่บนพื้นฐานของเป้าหมาย และวัตถุประสงค์เดียวกันในการปฏิบัติงาน โดยจะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างต่อเนื่องในการประเมินสภาพการณ์ของปัญหา และมีความรับผิดชอบร่วมกันตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

นัยนา ธนวิฑโฒ (2551, น. 162) ได้สรุปว่า สหวิชาชีพ คือกลุ่มบุคคลซึ่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลจากสาขาวิชาชีพอื่นๆ กันมาร่วมกันทำงานด้านใดด้านหนึ่งเพื่อให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ทีมสหวิชาชีพเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันของวิชาชีพต่างๆ อย่างเป็นระบบ ร่วมแสดงข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงานร่วมกันและมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแต่ละวิชาชีพจะใช้ความรู้ ทักษะและความชำนาญมาใช้ในการพิจารณา หรือประเมินสภาพปัญหาอย่างมีเหตุ มีผลในการป้องกัน แก้ไข พัฒนา หรือส่งเสริมกลุ่มเป้าหมาย โดยในทีมสหวิชาชีพจะมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความรับผิดชอบร่วมกันในทีมสหวิชาชีพเพื่อมุ่งที่จะดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 องค์ประกอบของการปฏิบัติงานสหวิชาชีพ

ธนรัตน์ ทั้งทอง (2545, อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ โคตรรักษา, 2547, น. 41)) การปฏิบัติงานเป็นทีมในสหวิชาชีพ คือ การทำงานร่วมกันกับวิชาชีพอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ในงานนั้นๆ ลักษณะสำคัญของการทำงานเป็นทีม โดยสมาชิกของทีมจะต้องมีลักษณะการทำงานร่วมกัน คือ มีความร่วมมือ (Cooperation) การประสานงาน (Coordination) ซึ่งความร่วมมือถือได้ว่าเป็นกระบวนการแรกของการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่จะทำให้เกิดองค์ประกอบอื่น ๆ ของการเป็นทีมตามมา ได้แก่ การประสานงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร การร่วมแรงร่วมใจ ซึ่งการให้ความร่วมมือสามารถกระทำได้หลายลักษณะ ดังนี้

1. ความร่วมมือขององค์การหน่วยงานที่แตกต่างกัน
2. ความร่วมมือของวิชาชีพในการให้บริการความช่วยเหลือ

3. ความร่วมมือระหว่างวิชาชีพ (Professional) กับผู้ช่วยงานทางวิชาชีพ (Paraprofessional) หรือกับผู้ปฏิบัติที่ไม่ใช่วิชาชีพ (Non-Professional Workers)

4. ความร่วมมือระหว่างวิชาชีพ การให้ความช่วยเหลือกับผู้รับบริการ

อารีรัตน์ นฤตมพงศ์ (2547, น. 26) กล่าวถึงองค์ประกอบของการปฏิบัติงานเป็นทีมสหวิชาชีพ คือ ประกอบด้วย การประสานงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การร่วมแรงร่วมใจ การให้ความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งสามารถกระทำได้หลากหลายลักษณะ ดังนี้

1. ความร่วมมือขององค์กร/หน่วยงานที่แตกต่างกัน

2. การร่วมมือของวิชาชีพในการให้บริการความช่วยเหลือ

3. ความร่วมมือระหว่างวิชาชีพกับผู้ช่วยงานของวิชาชีพหรือผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ

4. ความร่วมมือระหว่างวิชาชีพ การให้ความช่วยเหลือกับผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของทีมสหวิชาชีพมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การมีส่วนร่วม และการประสานงาน ของวิชาชีพต่างๆ ในการดำเนินงานซึ่งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนซึ่งหากทีมสหวิชาชีพได้รับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของแต่ละวิชาชีพ การปฏิบัติงานย่อมเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งการประสานงานในทีมสหวิชาชีพถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนกระบวนการปฏิบัติงาน เพราะหากมีการติดต่อประสานงานที่ดี ชัดเจน ต่อเนื่อง โปร่งใส ก็จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดความขัดแย้ง ทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ประเภทของทีมสหวิชาชีพ

Brill (อารีรัตน์ นฤตมพงศ์, 2547, น. 22-23) ได้จำแนกทีมสหวิชาชีพ ดังนี้

1. ทีมวิชาชีพ ได้แก่ ทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะด้านแต่ละคน ปฏิบัติงานตามหน้าที่เฉพาะด้าน เมื่อสิ้นสุดกระบวนการทำงานจึงได้ผนวกเอางานแต่ละด้านมาเข้าด้วยกัน

2. ทีมสหวิชาชีพเป็นทีมซึ่งประกอบด้วยกลุ่มคนที่มีความรู้และทักษะแตกต่างกันมา ร่วมมือกันเพื่อกำหนดแผนงานการให้บริการและให้บริการร่วมกัน

3. ทีมจากหลายหน่วยงาน ประกอบด้วยบุคคลจากหลายหน่วยงาน ซึ่งอาจมีวิชาชีพแตกต่างกันหรือไม่ก็ได้

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (2550, น. 13-14) แบ่งรูปแบบการทำงานแบบสหวิชาชีพตามลักษณะการปฏิบัติงาน เป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. การประสานความร่วมมือจากหลายสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Interdisciplinary) กับการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการส่งต่อข้อมูล และประสานทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเป็นทางการ เพื่อใช้ในการดำเนินงานในกระบวนการต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการประชุมกัน

2. เป็นลักษณะการทำงานแบบบูรณาการ (Multidisciplinary) หรือการประชุมทีมสหวิชาชีพ เป็นการทำงานที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดในกรณีนั้น ๆ มาประชุมปรึกษาหารือกันเพื่อระดมความคิดเห็น และกำหนดแนวทางการช่วยเหลือร่วมกัน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ทักษะ และความสามารถพิเศษของแต่ละสาขาวิชาชีพ

จากการศึกษาประเภทของทีมสหวิชาชีพสามารถ กล่าวโดยสรุปว่า ทีมสหวิชาชีพสามารถ แบ่งเป็น 2 แบบ ได้แก่

1. แบบการประสานงานร่วมวิชาชีพ จากการศึกษาการประสานงานในลักษณะของวิชาชีพจะเป็นการประสานงานที่อาจประกอบด้วยบุคคลที่มีวิชาชีพเดียวกัน ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างวิชาชีพหรือหน่วยงาน แต่มีความรู้ความชำนาญในบทบาทที่ไม่แตกต่างกัน หรือมีความสอดคล้องกัน ซึ่งอาจไม่ได้มีการประชุม แต่จะเน้นไปในการประสานงานร่วมกันในการดำเนินงาน มีการแบ่งงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมแสดงความคิดเห็นทำให้เกิดการมองเห็นประเด็นปัญหาที่หลากหลาย เพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จ สนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. แบบการประสานงานทีมสหวิชาชีพหรือแบบบูรณาการ ที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีวิชาชีพที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน และมีทักษะ ที่แตกต่างกัน มีความหลากหลายทางวิชาชีพ อยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรืออยู่นอกหน่วยงาน โดยการนำข้อเท็จจริงของวิชาชีพตนเองมาประชุม ปรึกษาหารือ ร่วมประสานกับข้อเท็จจริงของวิชาชีพอื่น มีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง เพื่อร่วมกันกำหนดวิธีการ การดำเนินงาน หรือการให้บริการร่วมกัน การประชุมสหวิชาชีพประเภทนี้ จะดำเนินการในกรณีที่มีการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน ลึกซึ้ง โดยจะมีการแต่งตั้งประธานในการประชุม และมติในที่ประชุม จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติของผู้เข้าร่วมประชุมทีมสหวิชาชีพ

2.4 ขั้นตอนการทำงานแบบสหวิชาชีพ

ศรีเวียง ไพโรจน์กุล และคณะ (อรธิตา วิเศษโกสิน, 2551, น. 30) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานแบบทีมสหวิชาชีพเป็นวิธีการในการร่วมมือของวิชาชีพต่างๆ ในการให้การสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ซึ่งมีขั้นตอนการทำงานแบบสหวิชาชีพ ดังนี้

1. ทำความตกลงร่วมกันในประเด็นต่างๆ คือ
 - กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน รับทราบวัตถุประสงค์ของการประชุมว่าเป็นการทำงานแบบสหวิชาชีพพร้อมๆ กับส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - ทุกคนมีความเต็มใจที่จะทำงานร่วมกันบนพื้นฐานและเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของเด็ก
 - ข้อมูลที่นำมาเปิดเผยในที่ประชุมต้องรักษาไว้เป็นความลับโดยถือว่าเป็นจรรยาบรรณของทุกวิชาชีพ
 - เป็นการประชุมเพื่อร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและประเมินแนวทางการดำเนินการ
2. กำหนดบทบาทหน้าที่และขอบเขตของแต่ละวิชาชีพ เพื่อทำงานไม่ก้าวร้าวกัน แต่ต้องอยู่บนพื้นฐานการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับเด็ก
3. ทุกคนในทีมจะต้องทราบถึงขั้นตอนต่อไปของกระบวนการและสิ่งที่ทีมต้องการทั้งในด้านข้อมูลและการแก้ไขปัญหา
4. การประเมินสภาพปัญหาจะต้องมีข้อสรุปและกำหนดกระบวนการช่วยเหลือทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทุกคนในทีมจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ของตนไปในทิศทางเดียวกัน
5. การประเมินสภาพปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งบิดา มารดา ครอบครัว เด็ก และสิ่งแวดล้อม มีการติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหลายหน่วยงานร่วมกันเพื่อให้มีความรอบด้าน ช่วยให้สามารถประเมินได้อย่างถูกต้อง
6. หากทีมในสหวิชาชีพมีความเห็นขัดแย้งกัน ให้พิจารณาประเด็นนั้นว่าอยู่ในขอบเขตของวิชาชีพใดเป็นหลัก
7. ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดและมองตามความเป็นจริง อย่าเอาความรู้สึกเข้าไปร่วมกับปัญหาจะทำให้ข้อมูลเกิดอคติ
8. เมื่อได้ข้อมูลจะต้องเอาข้อมูลที่ประชุมทุกครั้งมาหาข้อสรุปร่วมกัน ไม่ใช่การตัดสินใจเพียงคนเดียว

2.5 การปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพเพื่อการคุ้มครองเด็ก

แนวทางปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (2550, น. 13) กล่าวว่า การทำงานแบบทีมสหวิชาชีพมีแนวคิดจากการที่บุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพใดวิชาชีพหนึ่งโดยลำพังไม่อาจให้บริการได้อย่างครบ

วงจร และผู้รับบริการไม่ได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการนั้น เนื่องจากมีหลายกรณีที่จำเป็นต้องอาศัยผู้ประกอบการวิชาชีพหลายสาขามาร่วมกันให้บริการ

วันทนี วาสิกะสิน (จิราภา ชมชื่นจิตต์, 2542, น. 41) กล่าวว่า การปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพของนักสังคมสงเคราะห์ได้ปฏิบัติงานร่วมกับนักวิชาชีพสาขาอื่นเพื่อมุ่งให้ความช่วยเหลือเพื่อมนุษย การปฏิบัติงานในรูปแบบสหวิชาชีพนั้น นักสังคมสงเคราะห์จะต้องปฏิบัติงานด้วยความอดทน ยอมรับ ความคิดเห็นเป็นผู้มีใจกว้าง มีคุณธรรมและมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของวิชาชีพอื่นๆ และในขณะเดียวกันนักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นผู้ยอมรับวิชาชีพอื่นๆ ด้วยเพื่อลดอุปสรรคข้อขัดขวางในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ในที่นี้สามารถสรุปการปฏิบัติงานแบบทีมสหวิชาชีพ คือ การปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความสามารถ ในงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น เคารพและให้เกียรติผู้อื่น มีการทำงานที่ยึดหยุ่นตามความเหมาะสม รู้จักการประนีประนอม และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ โดยต้องคำนึงว่า ผู้ประกอบวิชาชีพใดวิชาชีพหนึ่งโดยลำพังไม่อาจให้บริการได้อย่างครบวงจร นอกจากนี้การปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพจะต้องยึดหลักการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมติดตามและประเมินผล หลักการประสานงาน หลักจรรยาบรรณในการทำงานทั้งของตนเองและของสหวิชาชีพอื่น

2.6 ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพ

จากรายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณั โครงการ “การศึกษาคความคุ้มครองเด็กภายใต้การปฏิบัติงานสหวิชาชีพ ตามพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ฉบับที่ 20 พ.ศ.2542” ได้สรุปปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพไว้ ดังนี้

1. ผู้ที่ทำงานเฉพาะในด้านใดก็จะมีคความนั้มเอียงอย่างมากที่จะมองปัญหาเพียงมุมมองวิชาชีพของตนขาดความรู้เกี่ยวกับงาน บทบาทหน้าที่ของวิชาชีพ และองค์กรอื่นๆ
2. อาจเกิดการโต้แย้งและโต้เถียงในประเด็นเรื่องเป้าหมาย บทบาท หรือความขัดแย้งระหว่างตัวบุคคล/วิชาชีพ เช่น วิธีการทำงาน ทัศนคติ อุดมการณ์ ค่านิยม สถานภาพ เป็นต้น หรือความขัดแย้งในตัวเอง ทำให้รู้สึกไม่เชื่อมั่นในวิชาชีพอื่น หรือแม้กระทั่งข้อมูลที่ได้รับซึ่งในแต่ละวิชาชีพอาจจะเห็นหรือรับข้อมูลไม่ตรงกัน

3. การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ก็จะมีกรอบอ้างอิงที่แตกต่างกัน บทบาทในการสัมผัสปัญหาที่แตกต่างกัน

4. ขาดการแบ่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และขาดความรู้ทักษะในการทำงาน เป็นทีม รวมไปถึงโครงสร้างการบริหารงาน นโยบายที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม

5. เวลาในการประชุมวิชาชีพพร้อมกันค่อนข้างยากเพราะต่างมีภาระงานอื่นๆ

6. นักวิชาชีพไม่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ประชุม เนื่องจากไม่มีความรู้ความเข้าใจในสาเหตุ และปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็ก ยึดมั่นกับความคิดเห็นของตน ขาดระบบการตรวจสอบในแต่ ละวิชาชีพว่าผู้ปฏิบัติได้ดำเนินการแบบใดอย่างไร ซึ่งผู้ปฏิบัติไม่ได้นำเสนอในทีมสหวิชาชีพ

3. แนวคิดการพัฒนาบุคลากร

บุคลากร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งขององค์กร เนื่องจากการที่ องค์กร จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ และศักยภาพ ของบุคลากรภายในองค์กรนั้นๆ ในการขับเคลื่อนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากร จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในอันดับต้นๆ ที่ควรได้รับการพัฒนา

3.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

สนอง เครือมาก (จรรยาภรณ์ พานิชเจริญนาม, สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2551) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการให้บุคคลได้เพิ่มพูน ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ผลตามที่หน่วยงานต้องการ หรือให้ได้ผลงานดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยมีจุดประสงค์ 2 ประการคือ

1. เพื่อให้บุคคลได้มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ อันได้แก่ การพัฒนา บุคคลที่เข้ามาทำงานใหม่ หรือก่อนทำงาน หรือพัฒนาบุคคลก่อนที่จะเลื่อนตำแหน่ง หรือแต่งตั้ง เป็นต้น

2. เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เพื่อจะได้ปฏิบัติงานอย่าง มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

พุทธทรัพย์ มณีศรี (สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2551) การพัฒนาบุคคล หมายถึง "การส่งเสริมความเจริญ ก้าวหน้าของบุคคลโดยการดำ เนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลมี ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) เหมาะสมตามความจำ เป็นที่จะช่วย ให้บุคคล มีสมรรถภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต"

จากความหมายของการพัฒนาบุคลากรที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ในที่นี้ การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงบุคลากรอย่างมีแบบแผน มีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถ ความชำนาญ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพที่ดีขึ้น

3.2 ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

พุทธทรัพย์ มณีศรี (สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2551) กล่าวว่าความสำคัญของการพัฒนาบุคคลมีวัตถุประสงค์ใหญ่ ๆ 3 ประการ คือ

- (1) เพื่อให้บุคคลมีความรู้เพิ่มขึ้น หรือมีความเข้าใจใหม่ ๆ (Knowledge)
- (2) เพื่อให้บุคคลมีทักษะ หรือความชำนาญเพิ่มขึ้น หรือเปลี่ยนไป (Skills)
- (3) เพื่อให้บุคคลมีทัศนคติที่ดี (Attitude)

การพัฒนาบุคคลในเรื่องหนึ่งเรื่องใดก็ตาม จะมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน ผู้มีหน้าที่พัฒนาต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ให้ถูกต้อง ว่าบุคคลควรได้รับการพัฒนาในด้านใด เพราะถ้าบุคคลต้องการได้รับความรู้ แต่หากพัฒนาด้านทักษะ การพัฒนางานก็จะสูญเปล่า หรือบุคคลต้องการความชำนาญ หากพัฒนาด้านความรู้ ก็ไม่อาจนำไปปฏิบัติได้

การพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ หมายถึง การพัฒนาความเข้าใจ มีความคิด และมีข้อมูลใหม่ ๆ ซึ่งเราเรียกรวม ๆ ว่าความรู้ ความรู้เป็นคำ ที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม เพราะเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล แต่ก็สามารถวัดได้จากการที่บุคคลผู้นั้นแสดงออกมา เช่นจากการพูด การเขียน เป็นต้น การทดสอบโดยการเขียนเป็นตัวอย่างการวัดความรู้ของบุคคล

การพัฒนาบุคคลให้มีทักษะ ทักษะ คือ ความชำนาญ หมายถึง ความสามารถ ที่จะปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยใช้กล้ามเนื้อกระดูก ทักษะเป็นเรื่องเข้าใจได้ง่ายเพราะเห็นได้ชัดเจนจากการปฏิบัติ

การพัฒนาบุคคลให้มีทัศนคติที่เหมาะสม/ดี ทัศนคติเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและพัฒนายาก ทัศนคติ หมายถึงความโน้มเอียงภายในใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น คนชอบ สีฟ้า บางคนชอบสีแดง บางคนเกลียดคนสูบบุหรี่หรืออย่างรุนแรง เป็นต้น

กิติมา ปรีดีลภ (2532, น. 118) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร มีจุดมุ่งหมายที่จะเพิ่มพูนและปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่เพิ่มผลงานของสถาบัน และเพื่อสนองความต้องการที่จะก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องหาทางแก้ไขให้ผู้ปฏิบัติงานได้เจริญก้าวหน้าไปเท่าที่ความสามารถจะอำนวย โดยการจัดทำกระบวนการ พัฒนาบุคลากรตามขั้นตอน คือ การกำหนดขอบเขตและทิศทางของการพัฒนาบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรตามขอบเขตหรือนโยบายของหน่วยงานนั้นจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในทางปฏิบัติและประเมินผล

บุคลากรเป็นหนึ่งในปัจจัยทางการบริหารและเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ในองค์กร ทั้งนี้เพราะบุคลากรจะเป็นผู้ผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินภารกิจต่างๆ ให้ลุล่วงไปได้ และเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรในทุกๆ ด้าน ดังนั้นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและศักยภาพ ในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย จะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า และเกิดการพัฒนารูปแบบอย่างต่อเนื่อง

กล่าวว่า การดำเนินงานในองค์กร คน เป็นปัจจัยสำคัญแม้องค์กรจะจัดวางระบบงานกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรขาดความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถ หรือความชำนาญไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ไม่ดี ต่องานหรือการทำงานแล้ว ย่อมเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัย ในการทำงานของคนมีผลต่อผลผลิตหรือผลงานขององค์กร

การพัฒนาบุคคล คือการดำเนินการเพื่อช่วยให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะและ ทัศนคติในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น

3.2 ลักษณะของการพัฒนาบุคคล

แบ่งเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

1. ส่งเสริมการเพิ่มวุฒิ ด้วยการไปศึกษาต่อ การพัฒนาบุคลากรในลักษณะนี้มักจะทำกันมากในทางราชการและรัฐวิสาหกิจ เพื่อสร้างคนตามแผนพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน สำหรับ ในด้านธุรกิจจะมีเฉพาะในธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีแผนพัฒนาที่ชัดเจน เพราะการลงทุนในด้าน การศึกษาต้องลงทุนมากซึ่งไม่สอดคล้องกับการลงทุนทางธุรกิจ ผู้ใช้วิธีจ้างคนที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานที่ดำเนินการอยู่ไม่ได้

2. การเสริมสมรรถภาพ ด้วยการจัดฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การส่งไปฝึกปฏิบัติงาน และการศึกษาหลักสูตรระยะสั้น เป็นต้น การพัฒนาบุคลากรในลักษณะนี้ ใช้เวลาน้อย สามารถพัฒนาคนให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร

3.3 ประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากร

ธัญพร ชื่นกลิ่น (สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2551) ได้กล่าวถึงการประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อบุคลากร ทำให้รู้ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อตนเอง รู้สมรรถนะของตนเอง และกำหนดวิธีการพัฒนาตนเองได้ มีขวัญ กำลังใจในการทำงาน เกิดความมั่นคง และมีทางก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความผูกพันต่องานที่รับผิดชอบ

2. ประโยชน์ต่อผู้นำ สามารถกำหนดมาตรฐานความสามารถเชิงสมรรถนะได้ โดยสามารถพัฒนา และสร้างคนดี และคนเก่งได้ ลดภาระงานประจำของหัวหน้างาน มีเวลาในการคิดพัฒนางานได้มากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อองค์กร เป็นเกณฑ์ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรในระดับองค์กร เพื่อการโยกย้าย สรรหาบุคลากรให้เหมาะกับงาน องค์กรเกิดการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

จากประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากร ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาบุคลากรนั้นทำให้เกิดประโยชน์ ขึ้นใน 2 ประเภท

1. ประโยชน์ที่เกิดกับตัวบุคคล

ช่วยพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ เพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย หรือในเนื้องานที่เกี่ยวข้อง และเป็นการเสริมแรงทางบวกให้บุคลากรรู้สึกผูกพันกับองค์กรหรือผู้บริหาร เพราะมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับความรู้ในสิ่งใหม่ และช่วยสร้างความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานทำให้บุคลากร เกิดรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ

2. ประโยชน์ที่เกิดกับองค์กร

การที่บุคลากรในองค์กร เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ เข้าใจในรายละเอียดของเนื้องานก็จะทำให้องค์กรเข้มแข็ง บุคลากรที่มีคุณภาพมากจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าด้วยความมั่นคง สามารถขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรไปสู่เป้าหมายได้ หรือเมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคทำให้องค์กรสามารถผ่านไปกับปัญหาได้อย่างไม่

ยากลำบากและทำให้เกิดความเสียหายกับองค์กรไม่รุนแรงนัก เนื่องจากบุคลากรมีความรู้ความสามารถ ทุ่มเทบทบาทหน้าที่ของตนเองช่วยกันปฏิบัติงาน ทำให้ปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรน้อยลงเกิดความรักความสามัคคีขึ้นสำหรับบุคลากรในองค์กร ช่วยลดปัญหาข้อผิดพลาดในการทำงาน ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ

3.4 วิธีการพัฒนาบุคลากร

ภิญโญ สาธร (สืบค้นเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2551) ได้อ้างถึงวิธีการพัฒนาบุคลากร มีวิธีการอยู่หลายวิธีซึ่งมีผู้ให้แนวคิดไว้หลายคน ขึ้นอยู่กับหน่วยงานหรือองค์กรจะเลือกใช้วิธีใดตามโอกาสและความเหมาะสมดังนี้

1. วิธีศึกษาทำงานไปพร้อม ๆ กับการปฏิบัติงาน (On - the - job - Study) เป็นวิธีสะดวกและง่าย เช่น ครูบรรจุใหม่ยังไม่รู้จักงานดีพอ ก็ให้ศึกษาจากครูที่บรรจุมาก่อนหรือเป็นครูพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำ เป็นต้น

2. การปฐมนิเทศ (Vestibule Training or Orientation) เป็นวิธีก่อนที่จะบรรจุครูจะมีการแนะนำระเบียบการปฏิบัติต่างๆ สภาพแวดล้อมที่โรงเรียนตั้งอยู่ ผู้บริหารการศึกษาหรือครูใหญ่จะเป็นผู้ทำการปฐมนิเทศก็

3. วิธีทำงานในฐานะลูกมือ หรือเป็นผู้ช่วยไปพลางก่อน (Apprenticeship Training) เช่น การให้เป็นผู้ช่วยครูใหญ่ เป็นต้น

4. วิธีฝึกงานต่อจากทฤษฎี (Internship Training) วิธีนี้เป็นวิธีร่วมมือกันระหว่างโรงเรียนวิชาชีพหรือสถาบันการศึกษาเฉพาะกับหน่วยงานวิชาชีพนั้น ๆ เช่น วิทยาลัยครูกับโรงเรียนประถมศึกษาในการฝึกสอนหลังจากที่จบจากวิทยาลัยครูแล้ว

5. วิธีฝึกระยะสั้น (Learner Training) เวลาโรงเรียนขาดครูกะทันหัน เช่น การฝึกอบรมครูประจำบาลระยะสั้น

6. วิธีให้ไปศึกษาในสถานศึกษาบางแห่งนอกเวลาทำงานหรือใช้เวลาบางส่วนของการทำงานไปรับการศึกษ (Outside Courses) คือ การที่โรงเรียนอนุญาตให้ครูไปศึกษาวิชาที่โรงเรียนต้องการ เช่น ส่งครูไปเรียนวิชาครูเพิ่มเติม

7. วิธีให้ไปศึกษาใหม่หรือศึกษาต่อเพิ่มเติม (Retraining or Upgrading) วิธีนี้เป็นการเพิ่มวุฒิของครูให้มีความรู้ดีขึ้นอาจจะส่งไปศึกษาต่อตามวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

พุทธทรัพย์ มณีศรี (สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2551) กล่าวว่า วิธีการพัฒนาบุคคล มีหลายวิธี

1. การศึกษาต่อ หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ด้วยการเรียนตามหลักสูตรของสถาบันการศึกษาหรือสถาบันวิชาชีพ เพื่อให้ได้มาซึ่งปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ การศึกษาต่อเป็นการพัฒนาบุคคลเป็นราย ๆ โดยหน่วยงานจะต้องวางแผนกำลังคนว่า ในอนาคตต้องการบุคคลที่มีความรู้ความสามารถใดบ้าง ก็จำ เป็นต้องเตรียมคนที่มีความรู้ความสามารถทางด้านนั้น

2. การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำ เป็นสำ หรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง และมุ่งหมายที่จะให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมได้นึกถึงสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมนั้น อาจดำเนินการได้พร้อมกันสำหรับบุคคลจำนวนมาก เพื่อให้ได้ความรู้ความสามารถเป็นแบบเดียวกัน และสามารถปฏิบัติงานได้ดี ในปัจจุบันนี้ หน่วยงานต่างๆ ใช้วิธีการฝึกอบรม เป็นจำนวนมากโดยการจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนา และประชุมปฏิบัติการ เป็นต้น ทั้งนี้ หน่วยงานนั้นอาจจัดฝึกอบรมเองหรืออาจจะส่งบุคคลของตนไปรับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่หน่วยงานอื่นเป็นผู้จัด เช่น สำนักงาน ก.พ. มหาวิทยาลัย ต่าง ๆ เป็นต้น

3. การดูงาน หมายถึงการให้สภาพแวดล้อมเป็นแหล่งเรียนรู้ของบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้นั้นไม่เคยเห็น ไม่เคยเรียนรู้มาก่อน และจำ เป็นต้องไปดูงาน เช่น การดูวิธีการทำนา เพราะเกิดในเมืองและไม่เคยเห็นคนทำนามาก่อน หรือไปดูการใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ เพราะอาจจะฟังคำอธิบายแล้วอาจจะไม่เห็นภาพ เป็นต้น การดูงานนี้ อาจดำเนินการควบคู่ไปกับการฝึกอบรม

4. วิธีการอื่น ๆ หรือการพัฒนาโดยผู้บังคับบัญชา เช่น การสอนงาน การสับเปลี่ยนหมุนเวียน การมอบหมายให้ทำ การแทนบางเรื่อง การให้รักษาการในตำแหน่งหรือการให้รักษาราชการแทนการตั้งเป็นคณะทำงานหรือคณะกรรมการ เป็นต้น

5. การพัฒนาตนเอง ซึ่งอาจดำเนินการได้หลาย ๆ ทาง เช่น

(1) การศึกษาจากบทความ เอกสาร ตำราต่าง ๆ

(2) การศึกษาจากคู่มือการปฏิบัติงาน

(3) การศึกษาจากบทเรียนสำเร็จรูป

(4) การศึกษาโดยการเรียนการสอนทางไกล เช่น การเรียนโดยทางไปรษณีย์ ทางวิทยุและทางโทรทัศน์ เป็นต้น

จากการศึกษาวิธีการพัฒนาบุคลากรสามารถ สรุปได้ว่า วิธีการพัฒนาบุคลากรเป็นการส่งเสริมสนับสนุน ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หรือรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ โดยอาศัยกระบวนการหรือวิธีการต่างๆ เช่นการให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถเฉพาะในสิ่งที่องค์กรต้องการ และการศึกษาต่อทั้งที่เรียนรู้ด้วยตนเอง หรือศึกษาต่อภายนอกองค์กร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นในสิ่งที่บุคลากรให้ความสนใจที่จะพัฒนาตนเองเป็นพิเศษ เพื่อเปิดโอกาสในการปฏิบัติงานให้ มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทุกประเภทเพราะทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนา

4. การปฏิบัติงานภายในบ้านพักเด็กและครอบครัว

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2551) มีภารกิจตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 คือ การพัฒนาสังคม การสร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในสังคม การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัวและชุมชน และได้จัดกลุ่มประชาชนเป้าหมายเป็น 2 มิติ คือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่พึ่งตนเองไม่ได้หรือช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รัฐต้องดำเนินการด้วยการสร้างโอกาส ให้บุคคลเหล่านั้นเข้าถึงบริการพื้นฐานทางสังคม โดยรัฐเป็นผู้จัดสรรทรัพยากรให้ อย่างเป็นธรรม ตลอดจน มีหลักประกันที่มั่นใจได้ว่าการบริการทางสังคมตามความจำเป็นพื้นฐาน ในการดำรงชีวิตนั้น จะช่วยให้สามารถช่วยเหลือตนเองต่อไปได้มากที่สุด

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่มีศักยภาพในการเรียนรู้ หรือกลุ่มที่พึ่งตนเองได้อยู่แล้วต้องได้รับการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้รู้จักนำทุนทางวัฒนธรรมอันได้แก่ ความเอื้ออาทร การเกื้อกูล จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ให้เกิดจิตสำนึกดี และสร้างโอกาสให้ ประชาคมมีส่วนร่วมในการพัฒนา และช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม อันจะทำให้เกิดสังคมที่มีคุณภาพและสมดุลในที่สุด

จากการดำเนินงานตามภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ ในการจัดสวัสดิการและให้บริการขั้นพื้นฐานให้กับประชาชน รวมถึงการส่งเสริม สนับสนุน สร้างโอกาสให้กับสังคม ชุมชน และประชาชนในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง นั้น ทำให้มีการ จัดตั้งหน่วยงานด้านการพัฒนาสังคมและการจัดสวัสดิการ เพื่อให้บริการกับผู้ประสบปัญหาที่

ได้รับผลกระทบจากวิกฤตสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมจึงทำให้มีหน่วยงานบริการด้านสวัสดิการสังคมเกิดขึ้น หน่วยงานบ้านพักเด็กและครอบครัว เป็นหนึ่งในสถานรองรับหลายๆ หน่วยงานที่ภาครัฐได้ให้สวัสดิการกับประชาชนที่ปัญหาโดยเฉพาะเด็ก เยาวชน และสตรี โดยอยู่ในบริหารของสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อบรรเทาสภาพปัญหาให้กับกลุ่มเป้าหมาย

บ้านพักเด็กและครอบครัว เป็นหน่วยงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุ และให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง ให้กับกลุ่มเป้าหมายได้แก่สตรีตั้งครรภ์นอกสมรส เด็กถูกระทำทารุณ เด็กถูกใช้แรงงาน เด็กถูกล่อลวงให้ค้าประเวณี เด็กเร่ร่อน เด็กมีปัญหาความประพฤติ ครอบครัวเดือดร้อนอันเนื่องมาจากปัญหาทางสังคมไม่มีที่พักพิง และบุคคลที่ไม่มีผู้รับผิดชอบ เป็นการบรรเทาสภาพปัญหาเบื้องต้นให้กับกลุ่มเป้าหมาย ได้ดำเนินการให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับเด็กและครอบครัวเป็นศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ให้บริการที่พักชั่วคราวกับกลุ่มเป้าหมาย บริการอาหารและเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน และพิจารณาให้ความช่วยเหลือให้เหมาะสมกับสภาพปัญหา เช่น มีการช่วยเหลือฟื้นฟูสภาพจิตใจจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น การส่งกลับภูมิลำเนา ติดต่อญาติให้รับกลับไปอุปการะ, ส่งเข้ารับบริการในสถานแรกรับ, สถานสงเคราะห์, สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ, สถานพัฒนาและฟื้นฟู หรือศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพ ตามความเหมาะสม โดยเปิดบริการตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2537 ปัจจุบันบ้านพักเด็กและครอบครัว ได้มีภารกิจเป็นสถานแรกรับเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 อีกภารกิจหนึ่ง ปัจจุบันบ้านพักเด็กและครอบครัว ได้เปิดบริการ จำนวน 66 แห่ง ได้แก่ จังหวัดเชียงราย เชียงใหม่ พะเยา เลย ลำปาง ตาก แม่ฮ่องสอน น่าน แพร่ ลำพูน นครสวรรค์ กำแพงเพชร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์ สุรินทร์ ขอนแก่น อุรธานี อุบลราชธานี บุรีรัมย์ นครพนม มหาสารคาม สกลนคร มุกดาหาร กาฬสินธุ์ ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ หนองคาย หนองบัวลำภู อ่างนาจเจริญ นครราชสีมา สระแก้ว สระบุรี ราชบุรี ปทุมธานี นนทบุรี กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา นครปฐม พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด กาญจนบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช พังงา พัทลุง ระนอง ภูเก็ต สงขลา กระบี่ ตรัง สตูล ยะลา นราธิวาสและปัตตานี

บ้านพักเด็กและครอบครัว ให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ คนไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบปัญหาทางสังคม โดยการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหามารูปแบบของบ้านพักฉุกเฉิน การประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนและท้องถิ่นจัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายที่มีปัญหาทางสังคม

สามารถดำรงชีวิตและพึ่งตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถช่วยเหลือตนเองได้ตามความเหมาะสม
ดังแผนภูมิที่ 2.1

4.1 บทบาทพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ของบ้านพักเด็กและครอบครัว

- 1) รับแจ้งข่าวสารเพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กโดยมีเจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัวพร้อมที่จะออกไปให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง
- 2) ดำเนินการให้ความช่วยเหลือเด็ก สตรีที่ถูกทารุณกรรม ทางร่างกาย ทางเพศ ถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ เร่ร่อน มีปัญหาความประพฤติ
- 3) จัดบริการบ้านพักฉุกเฉิน ชั่วคราวโดยมีนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา และพนักงานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ดูแลให้ความช่วยเหลือ
- 4) ประสานการปฏิบัติงาน โดยสร้างเครือข่ายการดำเนินงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ และเอกชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและประสานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- 5) ให้ความรู้แก่ครอบครัว ชุมชน ในเรื่องการดูแลเด็กและบริการช่วยเหลือต่างๆ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ให้กับชุมชนที่เป็นชุมชนเสี่ยงหรือรณรงค์สร้างจิตสำนึก

4.2 การบริหารงานบ้านพักเด็กและครอบครัว

บ้านพักเด็กและครอบครัว แบ่งการบริหารออกเป็น 4 ฝ่าย ตามโครงสร้างการบริหารงาน เพื่อดำเนินการช่วยเหลือและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานบริการบ้านพักฉุกเฉิน งานสถานแรกรับเด็กหญิง และศูนย์ประสานงานนักสังคมสงเคราะห์หรือนักจิตวิทยา ตาม พ.ร.บ. ป.วิอาญา พ.ศ.2542

1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ ดังนี้

- บริหารจัดการด้านการเงินของบ้านพักเด็กและครอบครัว เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณค่าไฟฟ้า ค่าน้ำ เป็นต้น
- จัดสรรงบประมาณ งานการเงิน จัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์
- รับและส่งหนังสือเข้าออกของบ้านพักเด็กและครอบครัว
- ดูแลควบคุมการใช้จ่ายยานพาหนะ น้ำมันรถ คนขับรถยนต์ แม่ครัว นักการภารโรง
- ดูแล จัดทำรายการอาหารประจำวัน จัดซื้ออาหารสด อาหารแห้ง
- การรักษาความสะอาดภายในบริเวณบ้านพักเด็กและครอบครัว

2) ฝ่ายสวัสดิการ มีหน้าที่ 3 ฝ่าย ดังนี้

2.1 ฝ่ายบริการบ้านพักฉุกเฉิน

ฝ่ายงานบริการบ้านพักฉุกเฉิน จัดบริการบ้านพักชั่วคราวให้แก่ เด็ก สตรี และ คนในครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า มีนักสังคมสงเคราะห์และนักจิตวิทยา ดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด

ขั้นตอนการดำเนินงานบริการบ้านพักฉุกเฉิน

1. ชั้นแรกรับ

- สอบประวัติผู้เดือดร้อนเพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามสภาพปัญหา
- ให้การดูแลด้านสุขภาพอนามัย เช่น การฝากครรภ์ การรักษาพยาบาล

เป็นต้น

- ให้ที่พักอาศัยชั่วคราวและปัจจัยสี่

- เยี่ยมบ้านติดตามครอบครัว

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานระหว่างเข้ารับบริการ

- ให้คำแนะนำปรึกษา
- จัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนกลับคืนสู่ครอบครัวและ

สังคม

- จัดกิจกรรมบำบัดฟื้นฟูสุขภาพและสุขภาพจิต

- จัดกิจกรรมนันทนาการ

- จัดกิจกรรมอาชีพะบำบัด

- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ฝึกอาชีพ การศึกษานอกกระบบ

เป็นต้น

3. สิ้นสุดการให้บริการ

- ส่งกลับคืนสู่ครอบครัว ติดตามผลการดำเนินงาน โดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ช่วยดำเนินงานต่อ

- ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีครอบครัวไม่ยอมรับ หรือ ไม่มีผู้อุปการะ

2.2 งานสถานแรกรับเด็ก

สถานแรกรับ หมายความว่า สถานที่รับเด็กไว้อุปการะเป็นการชั่วคราวเพื่อ สืบเสาะ และพินิจเด็กและครอบครัว เพื่อกำหนดแนวทางในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพ ที่เหมาะสมแก่เด็กแต่ละราย

การดำเนินงานของสถานแรกรับ

1. รับเด็กที่เพิ่งได้รับการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพตามกฎหมายไว้ปกครองดูแลชั่วคราว ไม่เกิน 3 เดือน
2. ค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับสภาวะเด็ก ด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม รวมถึงบุคลิกภาพและพฤติกรรมของเด็กเพื่อรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาวะบุคคลแวดล้อมสำคัญของเด็ก รวมทั้งมูลเหตุที่ทำให้เด็กอยู่ในสภาวะที่จำเป็นต้องได้รับการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพและรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. วินิจฉัยกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการสงเคราะห์ หรือการคุ้มครองสวัสดิภาพ การค้นหารวบรวมข้อเท็จจริง ต้องวินิจฉัยตามหลักวิชาการสังคมสงเคราะห์ แพทย์ จิตวิทยาและกฎหมาย รวมทั้งหลักวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การศึกษา เป็นต้น
5. จัดให้มีการตรวจสุขภาพร่างกายตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัยและพัฒนาการเป็นสำคัญ
6. จัดให้มีอาหารและของใช้ที่จำเป็นตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสุขภาพอนามัยและพัฒนาการเป็นสำคัญ
7. จัดการศึกษา กีฬา และกิจกรรมนันทนาการให้แก่เด็กที่อยู่ในความปกครองดูแลให้เหมาะสมกับวัยและสภาพเด็กในแต่ละคน ตลอดจนจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ
8. ส่งเด็กที่ได้ดำเนินการตาม ข้อ (2) (3) (4) แล้ว ให้แก่ครอบครัวหรือนำส่งสถานสงเคราะห์ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ สถานพัฒนาและฟื้นฟู หรือสถานอื่นใดตามความเหมาะสมกับวัยและสภาพของเด็กแต่ละคน
9. เมื่อเห็นสมควรในการปกครองเด็กที่ถูกเลี้ยงดูโดยมิชอบหรือจำเป็นต้องให้การคุ้มครอง อาจขอให้ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณี ให้แต่งตั้งผู้คุ้มครองสวัสดิภาพ
10. ให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือผู้ปกครองในกรณีที่เด็กจำเป็นต้องได้รับการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพ
11. ดำเนินการให้เด็กได้รับการปกป้อง คุ้มครอง และรักษาสิทธิประโยชน์ของเด็กตามกฎหมาย

4.3 ขั้นตอนการให้ความช่วยเหลืองานคุ้มครองสวัสดิภาพ

1) เมื่อได้รับแจ้งจากพลเมืองดีหรือได้รับการประสานงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่จะลงพื้นที่เพื่อสืบค้นหาข้อเท็จจริงรวบรวมพยานและหลักฐานต่างๆ หาสาเหตุที่เด็กโดนกระทำ กลุ่มเป้าหมาย คือ

1.1 เด็กและสตรีที่ถูกทารุณกรรมทั้งทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และ เด็กล่วงละเมิดทางเพศ

1.2 การแสวงหาประโยชน์จากเด็ก เช่น ค่าแรงงานเด็กและการบังคับค้าโสเภณี เด็กเมื่อพบว่าเด็กโดนกระทำจริงและถ้าผู้กระทำเป็นบุคคลภายในครอบครัว หรือผู้มีอิทธิพลต่อบุคคลในครอบครัว โดยเด็กจะต้องอยู่ในสถานที่ที่ปลอดภัยจากการถูกกระทำซ้ำ เจ้าหน้าที่จะแยกเด็กออกจากครอบครัวชั่วคราวเพื่อเด็กจะได้รับความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่ต้องดูแลเด็กคนอื่นๆ ที่อยู่ในครอบครัว ที่ตกอยู่ในสภาวะแวดล้อมเดียวกันอาจเป็นพี่หรือน้อง หรือเด็กคนอื่นๆ การแยกเด็กออกจากครอบครัวหรือการแทรกแซงครอบครัว กรณีนี้ต้องมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ามาช่วยดำเนินการเพราะอาจต้องดำเนินการทางคดีความไม่ว่าจะในคดีแพ่งเกี่ยวกับอำนาจการปกครองหรือการแยกเด็ก รวมทั้งดำเนินคดีอาญาเพื่อควบคุมมิให้ผู้กระทำสามารถกระทำซ้ำต่อเด็กคนใดคนหนึ่งอีก

2) ประสานงานกับโรงพยาบาลเพื่อพาเด็กไปตรวจร่างกายเพื่อหาบาดแผลกระดูกหัก ความบอบช้ำเสียหายของอวัยวะภายใน ตรวจการติดเชื้อโดยเฉพาะการติดเชื้อจากเพศสัมพันธ์ และการตรวจสอบการตั้งครรภ์ กรณีที่มีการกระทำซ้ำเราหรือข่มขืนกระทำซ้ำเรา เมื่อสรุปได้ว่ามีความเสียหายที่ถูกกระทำโดยบุคคลหรือหาร่องรอยความเสียหายทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความผิดปกติไม่ได้ จะส่งต่อไปให้หน่วยจิตเวชเด็กหรือวัยรุ่นและหลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะร่วมกับจิตแพทย์เด็ก นักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์ซักถามเด็กทำกิจกรรม เจ้าหน้าที่จะเฝ้าสังเกตเด็กระหว่างอยู่บ้านพักเด็กฯ รวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับเด็กหรือสอบถามข้อมูลจากผู้ประกอบวิชาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเด็กรายนี้ เพื่อค้นหาอาการหรือกลุ่มอาการที่ผิดปกติทางจิตประสาท

3) เมื่อแพทย์วินิจฉัยความเสียหายว่าเด็กถูกล่วงละเมิดทางเพศ แต่ไม่ทราบถึงตัวผู้กระทำจำเป็นต้องนำเอาข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานทั้งฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ และการแพทย์มาบูรณาการเพื่อระบุตัวผู้กระทำแล้วประสานทีมสหวิชาชีพในการทำ Case Conference ทันที เพื่อให้ได้ตัวผู้กระทำมาดำเนินการทางกฎหมายเร็วที่สุด เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้กระทำซึ่งอาจจะเป็นคนร้ายได้กระทำการละเมิดต่อผู้อื่นได้อีก ในการประชุมสหวิชาชีพ เพื่อ

กำหนดแนวทางการบำบัดฟื้นฟูและกำหนดแผนในการบำบัดฟื้นฟูหญิงและเด็ก ซึ่งเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 6 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

3.1 การค้นหาข้อเท็จจริง

3.2 การประเมินสภาวะทางร่างกาย จิตใจ และสังคมของผู้เสียหายและครอบครัว

3.3 ประเมินความต้องการที่จะรับบริการของผู้เสียหายและครอบครัว

3.4 จำลำดับความสำคัญของการให้บริการ และการวางแผนกิจกรรมในการปฏิบัติ

3.5 การบำบัดฟื้นฟู

3.6 ติดตามผลการบำบัดฟื้นฟู

4) เมื่อวิเคราะห์สาเหตุ ที่ก่อให้เกิดอาการหรือกลุ่มอาการที่ผิดปกติดังกล่าวให้ละเอียดซึ่งเป็นผลจากการถูกระงับค้นหาว่าเด็กถูกระงับทำอะไร ใครเป็นผู้กระทำ ค้นหาสัมพันธภาพระหว่างเด็กกับผู้กระทำ ค้นหาความสัมพันธ์ภาพระหว่างเด็กกับบุคคลแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหาสาเหตุว่าทำไมบุคคลในครอบครัวไม่สามารถคุ้มครองเด็กได้ เมื่อพบว่าเด็กถูกระงับหรือล่วงละเมิดทางเพศจริง ก็จะดำเนินการโดยพาเด็กเข้าแจ้งความกับตำรวจเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดกับเด็ก

5) ประสานกับพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับคดีความและนำเด็กไปสอบปากคำตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2542 และตามเรื่องคดีกับพนักงานสอบสวน เพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด

6) บำบัดฟื้นฟูเด็กที่ถูกระงับทำให้ได้รับการแก้ไขให้มีสภาวะทางร่างกาย จิตใจ และสังคม โดยเฉพาะพฤติกรรมของเด็กที่ถูกระงับ ทางเจ้าหน้าที่จะนำเด็กเข้าพบจิตแพทย์อย่างต่อเนื่อง เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการจะประเมินครอบครัวของเด็กว่ามีความพร้อมที่จะรับเด็กกลับสู่ครอบครัวอย่างปลอดภัยหรือไม่ ถ้าประเมินและพบว่าเด็กกลับสู่ครอบครัวแล้วไม่ปลอดภัย เจ้าหน้าที่จะประสานสถานสงเคราะห์ หรือสถานคุ้มครองเด็ก ที่เกี่ยวข้อง และนำเด็กเข้ารับการสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพของหน่วยงานราชการ เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

4.4. งานศูนย์ประสานงานนักสังคมสงเคราะห์หรือนักจิตวิทยาตาม พ.ร.บ. ป.วิอาญา พ.ศ.2542

ตามพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 20) พ.ศ.2542 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2543 เป็นต้นมา ได้มีบทบัญญัติให้ในการร้องทุกข์ การสอบสวน การไต่สวนมูลฟ้อง และการพิจารณาคดี ถ้าบทบัญญัติใดกำหนดให้มีนักสังคมสงเคราะห์และนักจิตวิทยา ต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎกระทรวงกำหนดโดยผ่านการอบรมและขึ้นทะเบียนไว้ที่กระทรวงยุติธรรม

หลักการของพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 20) พ.ศ.2542 นี้ ใช้เพื่อประโยชน์ในการสอบปากคำเด็กอายุไม่เกิน 18 ปี ในฐานะที่เด็กเป็นผู้กระทำผิด ผู้เสียหาย หรือพยาน ในชั้นสอบสวน หรือการสืบพยานบุคคลในชั้นศาล ซึ่งในชั้นสอบสวน โดยพนักงานสอบสวนอาจมีความชำนาญในด้านจิตวิทยาเด็กไม่เพียงพอ อีกทั้งมีได้คำนึงถึงสภาพร่างกายจิตใจของเด็ก ส่วนในชั้นพิจารณาคดีของศาล เพื่อให้เด็กไม่ต้องเผชิญหน้ากับจำเลยในห้องพิจารณาคดีของศาลและตอบคำถามซ้ำกันกับในชั้นสอบสวน

4.5. เป็นศูนย์รับแจ้งเรื่องราว ข่าวสาร ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (ศูนย์ประชาชนดี 1300)

- 1) รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านสายด่วน 1300 จากเครือข่าย และประชาชนทั่วไป
- 2) สอบถามข้อเท็จจริง และตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นโดยแยกประเภทของกลุ่มเป้าหมายและประเมินสถานการณ์ ตลอดจนผลกระทบและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องจากเรื่องที่ได้รับแจ้งในกรณีให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จะมีนักสังคมสงเคราะห์และนักจิตวิทยา คอยให้คำปรึกษา แนะนำ และแนวทางแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น
- 3) หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วออกปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้งและประสานการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งต่อผู้รับบริการตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป
- 4) ติดตามผลการดำเนินงานที่ได้ช่วยเหลือหรือส่งต่อในทางการให้ความช่วยเหลือหรือส่งต่อในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว
- 5) รวบรวมข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ ผลการดำเนินงานการให้ความช่วยเหลือ โดยแยกเป็นประเภทปัญหาต่างๆ ผู้นำเสนอผู้บังคับบัญชาและส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

6) จัดทำฐานข้อมูล และรวบรวมสถิติข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในแต่ละด้าน และจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิราภา ชมชื่นจิตต์ (2542) ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานสหวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมทางเพศ ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานงานเพื่อพิทักษ์สิทธิเด็ก จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานสหวิชาชีพ ศึกษาบทบาทหน้าที่ของวิชาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานสหวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรม ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานสหวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือเด็กที่ถูกทารุณกรรมทางเพศ เป็นการทำงานเพื่อให้เด็กได้รับบริการที่เหมาะสม ได้แก่ บริการทางการแพทย์ บริการทางสังคมสงเคราะห์ และบริการทางกฎหมาย โดยมีลักษณะของการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม หรือมีการประสานงานส่งต่อข้อมูล ซึ่งได้มอบให้นักสังคมสงเคราะห์เป็นแกนกลางในการประสานงาน และมีลักษณะการปฏิบัติงานร่วมกัน 2 รูปแบบ คือ การประสานงานหรือส่งต่อข้อมูลซึ่งกันและกัน และร่วมกันประชุมเพื่อปรึกษาหาแนวทางในการให้ความช่วยเหลือร่วมกัน ปัญหาอุปสรรคที่พบในการศึกษาคือ แต่ละวิชาชีพในทีมมีหน้าที่งานประจำ ต้องรับผิดชอบ มีข้อจำกัดในการปฏิบัติงานหลายอย่างเนื่องจากเป็นข้าราชการ การประสานงานยังไม่ต่อเนื่องและทั่วถึง

หรรษา เจริญทรัพย์ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประสานงานเพื่อสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ลักษณะการประสานงานเพื่อสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ และปัญหาอุปสรรคในการประสานงานเพื่อสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เห็นด้วยให้นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์มีหน้าที่ในการประสานงานเพื่อสงเคราะห์และคุ้มครองเด็ก ส่วนกระบวนการสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรมฯ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. การค้นหาข้อเท็จจริง เช่นการสัมภาษณ์ การสังเกต การเยี่ยมบ้าน การเยี่ยมโรงเรียน

2. การประเมินสภาพปัญหา เช่นการประเมินสัมพันธภาพของเด็กกับบุคคลแวดล้อม การประสานข้อมูลกับวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง การร่วมกันวิเคราะห์และประเมินปัญหาของสหวิชาชีพ

3. การดำเนินการช่วยเหลือในเบื้องต้น หรือในระยะสั้นระหว่างที่ยังรับการบำบัดรักษาจากสหวิชาชีพในโรงพยาบาล

4. การประสานงานหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ความช่วยเหลือในด้านอื่นๆ ที่สหวิชาชีพในโรงพยาบาลไม่สามารถจัดบริการให้แก่เด็กที่ถูกทารุณกรรมอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

5. การติดตามประเมินผล เช่นการเยี่ยมบ้านและชุมชน การเยี่ยมโรงเรียน การประสานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก

ปัญหาและอุปสรรคในการประสานงาน ผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ความรู้ทางวิชาชีพ
2. ระบบการทำงาน
3. ระบบการติดต่อสื่อสาร
4. ข้อจำกัดของทรัพยากรการบริหาร
5. ความสัมพันธ์ระหว่างวิชาชีพหรือระหว่างหน่วยงาน

ปราณี ไตรสุวรรณ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง “บทบาทขององค์กรต่อการคุ้มครองสิทธิผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองสิทธิผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองสิทธิผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ จากผลการศึกษาบทบาทของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองสิทธิผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ได้แก่ ด้านการให้ความรู้ประชาชน ด้านการประสานงาน และด้านการส่งคืนผู้เสียหายกลับสู่ครอบครัว ซึ่งบทบาทด้านการประสานงานมีระดับสูงกว่าด้านอื่น ส่วนปัญหาอุปสรรคของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งมีปัญหาอยู่ 5 ด้าน คือ ด้านการประสานงาน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านแผนงาน และด้านการบริหารงาน ซึ่งการประสานงานมีปัญหาอุปสรรคมากที่สุด และแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองสิทธิผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ผลการศึกษามี 4 ด้าน คือ ด้านการติดตามและประเมินผล ต้องมีความต่อเนื่อง ด้านระบบข้อมูล ด้านการส่งเสริมเครือข่ายท้องถิ่น และด้านแผนการปฏิบัติงาน

นัยนา ธนวิฑโฒ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการทำงานของสหวิชาชีพในการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กหญิงที่ถูกทารุณกรรมทางเพศ, น. วิเคราะห์จากมุมมองสตรีนิยม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจในประเด็นการทำงานและแนวคิดทีมสหวิชาชีพ ในการให้ความช่วยเหลือแก่เด็ก และทำความเข้าใจในทีมสหวิชาชีพ มีความรู้ในเรื่องบทบาทหญิงชาย และมีความสัมพันธ์เชิงอำนาจหรือไม่ และหาข้อเสนอแนะให้มีการใช้แนวคิดสตรีนิยมในการทำงาน ซึ่งกระบวนการทำงานและขั้นตอนการดำเนินงานของทีมสหวิชาชีพ มี 5 ขั้นตอน คือ

1. กระบวนการค้นหาความจริงหรือการสืบสวนสอบสวน เพื่อรับทราบข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2. กระบวนการคุ้มครองและป้องกันและเฉพะหน้า เพื่อให้เด็กหญิงได้รับความปลอดภัยในทันที กระบวนการนี้การเข้าใจเรื่องความสัมพันธ์เชิงอำนาจ และบทบาทชาย-หญิง จะช่วยให้สหวิชาชีพตระหนักว่าต้องทำการคุ้มครองอย่างไร ต้องใช้การสังเกตที่จะเห็นบทบาทผู้ชายในครอบครัวหรือผู้กระทำนั้น มีเหนือเด็กผู้ถูกกระทำเพียงไร และพิจารณาความเสี่ยงในการเกิดการกระทำซ้ำ

3. กระบวนการบำบัดฟื้นฟูเด็กหญิง ทั้งทางร่างกาย หากมีอาการบาดเจ็บเกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อไม่ให้รู้สึกว่าคุณค่าความเป็นคนของเธอลดลงไป ทีมสหวิชาชีพควรมีการวางแผนให้ความช่วยเหลือทั้งระยะสั้น และระยะยาว

4. กระบวนการส่งเด็กคืนสู่สังคม เมื่อแน่ใจว่าเด็กหญิงสามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติ และจะได้รับการยอมรับจากครอบครัวและชุมชน

5. กระบวนการป้องกันด้วยการลดปัจจัยเสี่ยงภายในครอบครัว และชุมชน ซึ่งเป็นการทำงานเชิงโครงสร้าง

อรริษา วิเศษโกสิน (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสหวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อลักษณะการปฏิบัติงานสหวิชาชีพ ผลการศึกษาทัศนคติต่อลักษณะการปฏิบัติงานสหวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่ามี 2 ลักษณะ คือ

1. การประสานงานกับสหวิชาชีพ
2. การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมสหวิชาชีพ

และระดับปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานสหวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานสหวิชาชีพด้านนโยบายและด้านการบริหารเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก และการปฏิบัติงานของ

สหวิชาชีพไม่มีการกำหนดแนวทางการประสานงานการคุ้มครองเด็กที่ชัดเจน เนื่องจากการขาดการวางแผนการดำเนินงาน ดังนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานสหวิชาชีพที่ควรรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

วีระวัฒน์ ชื่นวาริน (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการปัญหาของทีมสหวิชาชีพในการแก้ไขการกระทำรุนแรงต่อเด็กและสตรี ศึกษากรณีจังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาการกระทำรุนแรงต่อเด็กและสตรี ปัญหาอุปสรรคในการจัดการปัญหาของทีมสหวิชาชีพ และเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน รูปแบบการจัดการบริการให้ความช่วยเหลือที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของทีมสหวิชาชีพ ผลการศึกษาลักษณะการจัดการปัญหาของทีมสหวิชาชีพในการกระทำรุนแรงต่อเด็กและสตรี แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กร การประสานงานเพื่อการส่งต่อ และการปฏิบัติงานร่วมกัน พบว่าการประสานงานเพื่อการส่งต่อมีการปฏิบัติมากที่สุด รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน สำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรนั้น พบว่ามีในกรณีเร่งด่วนและจำเป็นใช้การประสานงานทางโทรศัพท์มากที่สุด และจากการศึกษาพบว่าปัญหาอุปสรรคในการจัดการปัญหาของทีมสหวิชาชีพในการกระทำรุนแรงต่อเด็กและสตรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1. ด้านนโยบาย แผน และการบริหารจัดการ 2. ด้านบทบาท และบริการของสถาบันและหน่วยงาน 3. ด้านบุคลากรทีมสหวิชาชีพ องค์ความรู้ และทักษะ 4. ด้านระบบข้อมูล จากผลการศึกษาพบว่าปัญหาด้านระบบข้อมูลเป็นปัญหาที่สำคัญมากที่สุด โดยเฉพาะขาดการเผยแพร่ข้อมูลการช่วยเหลือต่อชุมชนหรือสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือปัญหาด้านนโยบาย และแผนการบริหารจัดการ ขาดแคลนหน่วยงานที่ทำงานในพื้นที่ให้การช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง ปัญหาด้านบุคลากรทีมสหวิชาชีพ องค์ความรู้ และทักษะ พบว่าผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการมีงานประจำ ทำให้มีข้อจำกัดหลายอย่างในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านบทบาท และบริการของสถาบันและหน่วยงาน ปัญหาและอุปสรรคคือการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ต่อชุมชนและเครือข่ายการเฝ้าระวังมีน้อย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาบทบาทพนักงานเจ้าหน้าที่ในการคุ้มครองเด็ก ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ใน การปฏิบัติงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ เป็นการศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ ในการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก คือบทบาทที่ถูกกำหนดโดยกฎหมาย บทบาท ที่สามารถปฏิบัติได้จริง และบทบาทที่ผู้อื่นหรือทีมสหวิชาชีพคาดหวัง เมื่อมีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จากบุคคลหรือองค์กร ต่างๆ มีการสืบเสาะพินิจรายละเอียดมูลเหตุแห่งปัญหา จากตัวเด็ก และผู้แวดล้อม เพื่อนำเสนอข้อเท็จจริงที่ปรากฏในแต่ละวิชาชีพ เข้าร่วมประชุมกับ

ทีมสหวิชาชีพ ได้แก่ แพทย์ จิตแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ครู ตำรวจ นักกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งต้องมีรูปแบบ ขั้นตอนการดำเนินงานของทีมสหวิชาชีพ เพื่อการวิเคราะห์ ประเมินสภาพปัญหา ร่วมกันกำหนดบทบาทหน้าที่ และขอบเขตการทำงานของแต่ละวิชาชีพ ในการดำเนินงานให้การสงเคราะห์หรือคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ความต้องการในการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่คุ้มครองเด็ก ในการปฏิบัติงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ จึงเป็นวิธีการในการพัฒนาบุคลากรในบ้านพักเด็กและครอบครัว โดยการศึกษาถึงบทบาทหน้าที่ ปัญหา อุปสรรค และทักษะของพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อทำให้เกิดแนวทางการพัฒนาบทบาทของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ของบ้านพักเด็กและครอบครัว ในการปฏิบัติงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพในการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังนี้

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

