



กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (1 หน่วยงาน 1 KM)
“ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ File Home”

จัดทำโดย

ศุภย์คุณครองคนไร่ที่พึ่งจังหวัดเชียงใหม่

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาลังคมและสวัสดิการ (1 หน่วยงาน 1 KM)

หน่วยงาน ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดเชียงใหม่

1. คณะทำงาน KM Team

1. นางสาวสุรีย์พร สุรศรี	ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดเชียงใหม่	ประธานคณะทำงาน
2. นางสาวอิสริยา จักรพันธ์	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	คณะทำงาน
3. นางปรียาภรณ์ อรุณเรืองสวัสดิ์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	คณะทำงาน
4. นายถนอมศักดิ์ วงศ์สอน	นักสังคมสงเคราะห์	คณะทำงาน
5. นางสาวภนิดา ปทุมพันธ์	นักพัฒนาลังคม	คณะทำงาน/เลขานุการ

2. หัวข้อประเด็นความรู้

ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ “File Home”

3. ที่มาของการจัดการความรู้

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการเชิงรุกกับกลุ่มเป้าหมายผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สาธารณะ เพื่อให้เข้าถึงสวัสดิการในด้านการรักษาพยาบาลในเรื่องของการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อโควิด 19 จึงมีการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในรูปแบบชุดแบบสอบถามเป็นฐานข้อมูลและประวัติการให้ความช่วยเหลือ ในครั้งที่ 1 แต่ทีมเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บข้อมูลพบว่า การจัดเก็บข้อมูลชุดแบบสอบถามมีข้อจำกัด ในการจัดเก็บรูปภาพของกลุ่มเป้าหมาย จึงมีการปรับรูปแบบการจัดเก็บข้อมูล ครั้งที่ 2 เป็นในรูปแบบการบันทึกข้อมูลเป็น Google Form ในการจัดเก็บข้อมูลซึ่งสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ แต่ยังคงประสบปัญหาในเรื่องการดูข้อมูลเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดูข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้ทุกคน มีการบันทึกข้อมูลซ้ำไม่สามารถบอกพิกัดที่อยู่ที่เหมาะสมได้ และไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ทันที การอัปเดตรูปภาพมีปัญหาพร้อมทั้งการแสดงผลข้อมูล จึงได้มีการถอดบทเรียนและมีการดำเนินการร่วมกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อปรับรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บข้อมูลสามารถบันทึกข้อมูลได้ต่อเนื่อง และสามารถตรวจสอบข้อมูลการให้ความช่วยเหลือในภาพรวมได้ จึงได้ออกแบบจัดเก็บข้อมูลเป็นการสร้างโปรแกรมในรูปแบบแอปพลิเคชัน App Sheet ชื่อ “File Home” เพื่อใช้งานได้อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อแก้ไขปัญหาการจัดเก็บข้อมูลคนไร้ที่พึ่งหรือผู้ใช้ชีวิตในพื้นที่สาธารณะในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ในการให้ความช่วยเหลือหรือการวางแผนดำเนินงานภายในหน่วยงาน
3. เพื่อสร้างเครื่องมือที่ใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมต่อศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อเป็นแอปพลิเคชันต้นแบบในการเก็บข้อมูลให้กับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดเชียงใหม่

5. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

จัดประชุม ทบทวนรูปแบบการใช้งาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจและสามารถนำระบบแบบฟอร์มไปใช้งานได้ อย่างถูกต้อง โดยใช้องค์ความรู้ของรูปแบบฟอร์มและให้เป็นแนวทางเดียวกัน ดังนี้

1. การจัดประชุมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อรับทราบปัญหา ข้อจำกัดในการทำงาน
2. เสนอแนวทางการแก้ปัญหาและประเมินความเป็นไปได้ของแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม
3. ใช้แบบฟอร์มข้อความที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ปัญหาในการเก็บข้อมูลจาก Google Form รวมถึงการแสดงผลข้อมูล และศึกษาลักษณะการลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่สาธารณะ
4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการออกแบบแอปพลิเคชัน File Home ร่วมกับ นักศึกษาฯ คณะรัฐศาสตร์ ม.เชียงใหม่
5. ศึกษาวิธีการสร้างแอปพลิเคชัน การจัดการข้อมูลและการแสดงผลข้อมูล
6. ทำการสร้างต้นแบบ (prototype) เพื่อให้เห็นภาพรวมของแอปพลิเคชัน
7. ทดลองใช้จริง โดย ครั้งที่ 1 บริเวณประตูท่าแพ และครั้งที่ 2 บริเวณประตูช้างเผือก ซึ่งหลังจากการทดลองใช้ทั้ง 2 ครั้ง ได้ทำการรายงานและแก้ไขจุดที่ผิดพลาด ปรับแก้ไข ให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ในการจัดเก็บข้อมูลและครอบคลุมสภาพปัญหาและความต้องการในขณะนั้น การบันทึกข้อมูลของผู้ประสบปัญหาทางสังคมลงใน แอปพลิเคชัน File Home เพื่อสะดวกในการค้นหาสามารถสืบค้นหาได้โดยการพิมพ์ “ชื่อหรือนามสกุล” ในการสืบค้น หากเป็นบุคคลที่เคยจัดเก็บ ข้อมูลแล้ว เจ้าหน้าที่ฯ จะปรากฏข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมว่า ได้จัดเก็บข้อมูลเมื่อวันที่ใด, รูปหน้าตรง, รูปเอกสารสำคัญส่วนบุคคล, ประเภทความพิการ, โรคประจำตัว, สภาพปัญหาและความต้องการ และผลการดำเนินการกับบุคคลนั้นๆ

6. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

การพิจารณาเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับสิทธิการใช้ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ “File Home” จำนวน 6 คน (ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์)

1. การจัดเก็บข้อมูลสำหรับผู้มีชีวิตในพื้นที่สาธารณะ (รายใหม่)
 - ระบุวันที่ในการจัดเก็บข้อมูล
 - ระบุสถานที่ในการจัดเก็บ
 - ระบุ ข้อมูล ชื่อ นามสกุล
 - ระบุข้อมูล เพศ
 - ระบุข้อมูล อายุ
 - จัดเก็บข้อมูล วันเดือนปีเกิด
 - จัดเก็บข้อมูลเลขที่บัตรประชาชน/เลขที่ประจำตัวบุคคลพื้นที่สูง
 - จัดเก็บภาพถ่ายหน้าตรง *(ต้องได้รับการยินยอมจากผู้ให้บริการเท่านั้น)
 - จัดเก็บภาพถ่ายบัตรประชาชน/บัตรประจำตัวบุคคลพื้นที่สูง/สำเนาเอกสารสำคัญส่วนบุคคลอื่นๆ
*(ต้องได้รับการยินยอมจากผู้ให้บริการเท่านั้น)

- สถานที่พบปัจจุบัน โดยใช้ระบบการปักหมุด GPS ขณะที่ทำการสอบข้อเท็จจริง
- สอบถามข้อมูลอาชีพ/ความสามารถ/ความถนัด
- สอบถามโรคประจำตัว
- สอบถามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ
- แนวทางการการให้ความช่วยเหลือ
- การคัดกรองกลุ่มเป้าหมาย
- ข้อเสนอแนะ/ข้อจำกัด ต่างๆ ที่ผู้สอบข้อเท็จจริงพบเห็น ณ ขณะนั้น
- ผลการช่วยเหลือ/ผลการดำเนินการ
- ผู้จัดเก็บข้อมูล หรือ Case Manager

2. การตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้บริการ

- การจัดเก็บข้อมูลเจ้าหน้าที่ฯ จะต้องทำการสอบถามข้อเท็จจริงผู้ใช้บริการก่อน เพื่อป้องกันการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน โดยการพิมพ์ชื่อหรือนามสกุล

3. การจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับผู้ชีวิตในพื้นที่สาธารณะ (รายละเอียด)

- ตรวจสอบสภาพปัญหาและความต้องการว่าได้รับการช่วยเหลือแล้วหรือไม่
- สอบถามความประสงค์ขอรับการช่วยเหลือด้านอื่นเพิ่มเติม

4. การถอดบทเรียน

- มีการนำปัญหาในการใช้งานและปัญหาของผู้ใช้บริการหารือร่วมกันภายในหน่วยงาน
- ปรับรูปแบบการทำงานและการใช้งานให้มีความสอดคล้องต่อสถานการณ์เพื่อให้มีความปัจจุบัน
- มีการทบทวนรูปแบบการใช้ระบบ 2 ครั้งต่อปีงบประมาณ

7. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

มีการแลกเปลี่ยนสภาพปัญหาและข้อจำกัดในการทำงานภายในองค์กร แต่ไม่มีเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ เนื่องจากมีข้อกีดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

8. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคคลการใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

เกิดกระบวนการเรียนรู้จากปัญหาและข้อจำกัดในการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เริ่มต้นจากการจัดเก็บข้อมูลเป็นเอกสารในรูปแบบชุดข้อมูลคำถาม ถอดบทเรียนครั้งที่ 1 สู่การสร้างชุดคำถามในรูปแบบ Google Form แต่ยังมีข้อจำกัดในการจัดเก็บข้อมูล ถอดบทเรียนครั้งที่ 2 สู่การสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้เป็นปัจจุบัน ในรูปแบบ App sheet ชื่อ “File Home” แสดงผลข้อมูลผ่าน Google Data Studio

9. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

- ผู้ปฏิบัติงานลงพื้นที่รับทราบปัญหาและข้อจำกัดในการทำงาน
- มีการวางแผนร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
- มีการบูรณาการทำงานร่วมของศูนย์ฯ กับนักศึกษาฝึกประสบการณ์และอาจารย์ของคณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

10. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

- พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมีพื้นที่อย่างจำกัด
- มีข้อจำกัดสิทธิสำหรับผู้ใช้งาน File Home เพียง 6 คน (เฉพาะฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์) ซึ่งไม่ครอบคลุมเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ทุกคน

11. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

เนื่องจากขณะที่มีการจัดทำต้นแบบ (prototype) เพื่อสร้างแอปพลิเคชัน File Home เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ไม่ได้เรียนรู้การสร้างระบบร่วมกับนักศึกษาฯ ทำให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ไม่มีความเชี่ยวชาญในโปรแกรมและการปรับรูปแบบโปรแกรม จึงมีความจำเป็นต้องประสานกับผู้สร้างโปรแกรมอยู่ทุกครั้งที่ระบบมีปัญหา

12. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

1. ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ให้กับหน่วยงาน
2. ควรจัดกิจกรรมรูปแบบการจัดการความรู้ที่น่าสนใจอย่างต่อเนื่อง
3. ควรจัดทำคู่มือการจัดการความรู้



ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดเชียงใหม่

กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

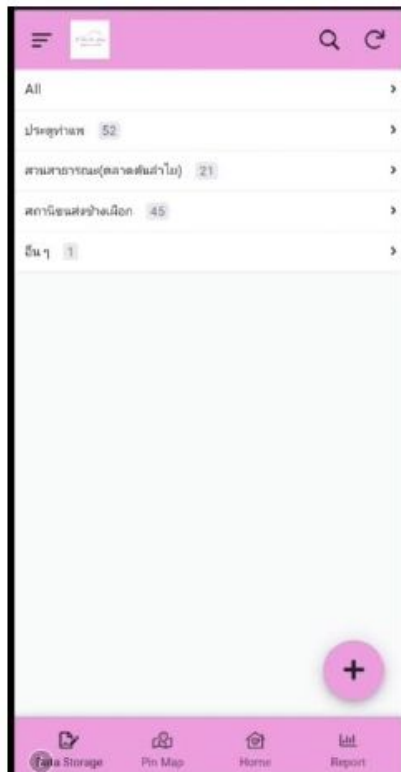
Tell/Fax : 053-269-122

www.cm-protectioncenter.dsdw.go.th

Chiangmai Protection Center For the Destitute

ศพ.เชียงใหม่

ลงพื้นที่จัดเก็บข้อมูลโดยใช้ Application File home



ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดเชียงใหม่

130 หมู่ 12 ตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50100

Facebook : ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดเชียงใหม่