

# โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (๑ หน่วยงาน ๑ KM)

หน่วยงาน ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดสกลนคร

## ๑. คณะทำงาน KM Team

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| ๑. นางวายุรี สุตรัก       | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดสกลนคร |
| ๒. นายณัฐพงศ์ ตัญญาภักดิ์ | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัฒนาสังคมปฏิบัติงาน                   |
| ๓. นายศิริ พลสา           | ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคม                                     |
| ๔. นางสาวมลธิพา สรศิลป์   | ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคม                                     |
| ๕. นางสาวสุภาพร ประทุมทอง | ตำแหน่ง ผู้ดูแลผู้รับการสงเคราะห์                         |

๒. หัวข้อประเด็นความรู้ : การช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนไร้ที่พึ่งเรื้อรัง

## ๓. ที่มาของการจัดการความรู้

กลุ่มเป้าหมายไม่ได้รับการคุ้มครองช่วยเหลือ พื้นฟูให้มีศักยภาพสามารถใช้ชีวิตอย่างปกติสุข ตามเจตนารมณ์ใน พ.ร.บ.ควบคุมการขอทาน พ.ศ.๒๕๕๙ และ พ.ร.บ.การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ.๒๕๕๗

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาบริบทสถานการณ์สภาพปัญหาและคุณภาพชีวิตคนไร้ที่พึ่งเรื้อรัง
๒. เพื่อพัฒนากระบวนการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม
๓. เพื่อพัฒนาแนวทางการช่วยเหลือต่อคุณภาพชีวิตคนไร้ที่พึ่งเรื้อรัง

## ๕. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้

๑. แต่งตั้งทีมงานรับผิดชอบภายใต้คณะทำงาน KM Team
๒. กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ เนื้อหาบริบทสถานการณ์สภาพปัญหาและคุณภาพชีวิตคนไร้ที่พึ่งเรื้อรัง
๓. กำหนดกลุ่มประชากรคนไร้ที่พึ่งเรื้อรัง
๔. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
๕. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน เอกสาร คู่มือปฏิบัติงาน และประชากรกลุ่มเป้าหมาย
๖. การสังเคราะห์ข้อมูลให้เกิดชุดความรู้ และกระบวนการช่วยเหลือ
๗. นำชุดความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อนำสู่การปฏิบัติ หรือชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP)
๘. สรุปผลชุดความรู้พร้อมนำสู่การปฏิบัติ
๙. การใช้ระบบ Coaching,ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) ระหว่างการนำไปใช้ประโยชน์

## ๖. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

๑. ประเด็นปัญหาของคนไร้ที่พึ่งเรื้อรัง ต้องแก้ไขแบบองค์รวม พัฒนาแบบองค์รวม (Holistic) ไปพร้อมๆกันแบบบูรณาการ (Integrated)
๒. การแก้ปัญหาคนไร้ที่พึ่งเรื้อรัง จำเป็นต้องบูรณาการใช้กฎหมายหลายฉบับ
๓. ต้องแก้ไขปัญหามูลนิธิในรูปแบบสหวิชาชีพ โดยเฉพาะ ๖ หน่วยงานหลักในพื้นที่ ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สถานศึกษาโรงเรียน วัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผู้นำชุมชน(ฝ่ายปกครอง) และอาสาสมัครฯ ทั้งนี้ จำเป็นต้องมีผู้ประสานที่ดี เป็นคุณอำนวย
๔. การติดตามประเมินผล เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะเป็นตัวแปรให้งานประสบผลสำเร็จ

### ๗. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่างๆ

๑. การนำแนวทางการช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบาง ไปใช้ในรูปแบบทีมสหวิชาชีพในระดับพื้นที่ โดยยึด ๖ หน่วยงานหลักในพื้นที่เป็นกลไกการทำงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน
๒. นำชุดความรู้เสนอในเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์
๓. ประชาสัมพันธ์ภารกิจหลักองค์กรผ่านสถานีวิทยุแห่งประเทศไทยจังหวัดสกลนคร แอปพลิเคชันไลน์

### ๘. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

๑. บุคลากรขององค์กรให้การคุ้มครองตามกระบวนการแก่กลุ่มเป้าหมายได้รับสิทธิ และได้รับการคุ้มครองทันต่อสถานการณ์
๒. องค์กรมีเครื่องมือ มีมาตรการที่น่าเชื่อถือ ในการช่วยเหลือคุ้มครองครัวเรือนเปราะบาง เช่น คู่มือหลักปฏิบัติหรือวิธีการปฏิบัติงาน กฎหมาย
๓. มีองค์กรเครือข่ายชุมชนเป็นผู้มีส่วนสำคัญต่อผลสำเร็จเนื่องจากเป็นผู้รู้ปัญหา เป็นผู้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา

### ๙. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

๑. การร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์จากสถานการณ์จริง เพื่อให้เกิดการสร้างความเข้าใจ มุมมอง หรือพัฒนาแนวปฏิบัติ/ ทักษะ/ วิธีการในการแก้ปัญหาระหว่างการทำงาน (ชุมชนนักปฏิบัติ Community of Practice : CoP)
๒. ระบบพี่เลี้ยง (Coaching) เป็นการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพให้บุคลากรสามารถทำงานทดแทนกันได้
๓. เครือข่ายหน่วยงานรัฐเอกชน อาสาสมัครในพื้นที่ ช่วยชี้เบาะแส

### ๑๐. ปัญหาอุปสรรคในการจัดการความรู้

๑. มีข้อจำกัดของเวลาในระหว่างการทำงานภารกิจขององค์กร
๒. ความไม่เข้าใจเชิงลึกในกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร
๓. มีข้อจำกัดของการสกัดองค์ความรู้จากบุคลากรในองค์กร
๔. การไหลเวียนของบุคลากรในองค์กรสูงและบุคลากรออกแล้วนานมากกว่าจะมาทดแทน

### ๑๑. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

๑. ภายในองค์กรมีการถ่ายทอดระหว่างบุคลากรในด้านกระบวนการทำงานด้านการช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตครัวเรือนเปราะบางอย่างต่อเนื่อง สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและเกิดการต่อยอดความรู้
๒. การสื่อสารแนวทางการดำเนินการจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติยังมีข้อจำกัด
๓. วิสัยทัศน์ วัฒนธรรมการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อการรับรู้ ยังมีข้อจำกัด ในการที่จะนำผลการจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติ
๔. การนำเครื่องมือการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กร เช่น AAR, CoP, Story Telling, Coaching, ยังมีข้อจำกัด

๕. ชุมชนไม่ตระหนักและให้ความร่วมมือในระดับน้อย ในด้านกระบวนการทำงานด้านการช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตครัวเรือนเปราะบาง

๖. บางพื้นที่ศักยภาพ ความสามารถ ของผู้นำมีข้อจำกัด ขาดแรงจูงใจในการนำองค์ความรู้ไปใช้

๗. ผู้นำชุมชนมีหลายบทบาทหน้าที่ มีข้อจำกัดต่อกระบวนการช่วยเหลือ

๘. กลุ่มเป้าหมายอยู่ในพื้นที่ห่างไกลส่งผลให้การติดตามการประเมินเกิดความล่าช้า

#### ๑๒. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

๑. ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีทิศทางเดียวกัน

๒. ควรมีการผนวกประสบการณ์ องค์ความรู้ในตัวบุคลากรขององค์กรทั้งคนเก่าคนใหม่

๓. ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพ

๔. ควรมีระบบการจัดการความรู้ให้สัมพันธ์กับการทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนแบบมีส่วนร่วม

๕. สร้างระบบเครือข่าย Outsourcing ทำงานร่วมกันเป็นการสร้างความคุ้มค่า ช่วยประหยัดต้นทุนเวลา เกิดความรวดเร็ว มีส่วนร่วมต่อการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา

# กระบวนการงานศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อมูล : กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต (กคส.)



กลุ่มเป้าหมาย : คนไร้ที่พึ่ง / คนขอทาน/  
ผู้ประสบปัญหาทางสังคม หรือผู้เสี่ยง  
ที่จะกลายเป็นคนไร้ที่พึ่ง



## รับเข้า

- ได้รับแจ้งเหตุและไปรับตัว
- มีผู้นำส่ง
- กลุ่มเป้าหมายขอรับบริการด้วยตนเอง

ตรวจสอบเอกสาร เช่น ใบแจ้งความหลักฐานสำคัญอื่นๆ  
ตรวจร่างกาย ทำบัญชีทรัพย์สิน ถ่ายภาพ ทำทะเบียนประวัติ

## คัดกรอง

- สืบเสาะข้อเท็จจริง
- ประเมินสภาพ ปัญหา/ความต้องการ
- ตรวจสอบสุขภาพและคัดกรองคุณลักษณะ

จัดทำเอกสารการคัดกรอง โดยเฉพาะกรณีกลุ่มเป้าหมายที่มีกฎหมายเฉพาะคุ้มครอง เพื่อทำหนังสือถึงหน่วยงานที่มีกฎหมายคุ้มครองกลุ่มเป้าหมายนั้นๆ ประเมินสภาพปัญหา ความต้องการและบันทึกลงในแฟ้มประวัติ

## คุ้มครอง

- จัดบริการปัจจัยสี่ (ไม่เกิน ๑๕ วัน)
  - พัฒนาศักยภาพ
  - บริการด้านการคุ้มครองอื่นๆ
- เข้าพักในสถานที่ที่ศูนย์ฯ จัดไว้ โดยแยกชาย/หญิง เป็นสัดส่วน หรือบูรณาการร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อฝากผู้ใช้บริการ ให้ความรู้ด้านสิทธิสวัสดิการ จัดกิจกรรมฝึกทักษะ กิจวัตรประจำวัน อาชีพ และการเสริมสร้างสุขภาวะ

## ส่งต่อ

- มาตรา ๑๔ สมัยแก้ไขเข้ารับบริการในสถานฯ
  - มาตรา ๒๐/๒๒ เจ้าหน้าที่เห็นเหตุจำเป็นให้คนไร้ที่พึ่งเข้ารับบริการในสถานฯ โดยความยินยอม
  - มาตรา ๒๓ ส่งหน่วยงานตามกฎหมายเฉพาะ
  - ติดตามญาติและครอบครัว
- การเยี่ยมบ้าน/การติดตามครอบครัว/ การเตรียมความพร้อมก่อนส่งต่อ/ จัดทำหรือเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้สมบูรณ์/ ประสานงานเพื่อส่งต่อ

## สถานที่ในการประสานส่งต่อ

ครอบครัว ชุมชน	เครือข่ายบุคคล บ้าน สถานคุ้มครอง ผู้ประสบปัญหา การดำเนินคดี	พิจารณาทางจิต บ้าน บ้านสงเคราะห์ ชาย/หญิง	เด็ก บ้าน บ้านพักเด็ก/ สถานสงเคราะห์เด็ก	พิจารณา บ้าน สถาน สงเคราะห์ คนพิการ	ผู้สูงอายุ บ้าน สถาน สงเคราะห์ ผู้สูงอายุ	สตรี บ้าน สถาน คุ้มครองสตรี	สถาน คุ้มครอง คนไร้ที่พึ่ง

## การติดตาม

ติดตามรายเดือน/๓ เดือน/  
รายไตรมาส/รายปี