

# การจัดการความรู้ภายในองค์กร

## ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดศรีสะเกษ



## คำนำ

การจัดทำองค์ความรู้ในองค์การ Knowledge Management :KM ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ฉบับนี้ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดศรีสะเกษ จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ในส่วนราชการ ให้มีลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สามารถประมวลความรู้ในก้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมแลกเปลี่ยนความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ผลักดันองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ทั้งนี้ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดศรีสะเกษ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้ จะมีประโยชน์ และทางคณะผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนช่วยให้รายงานเล่มนี้สำเร็จมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดศรีสะเกษ

๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๗

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑.๑ รายชื่อคณะทำงาน KM Teram	๑
๑.๒ หัวข้อประเด็นความรู้	๑
๑.๓ ที่มาของการจัดการความรู้	๑
๑.๔ วัตถุประสงค์	๑
๑.๕ ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)	๒
๑.๖ รายละเอียดความรู้/องค์ความรู้	๒
๑.๗ วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่างๆ	๒
๑.๘ ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคคลมีการนำ KM มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร)	๒
๑.๙ ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้	๒
๑.๑๐ ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้	๒
๑.๑๑ การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน	๓
ภาคผนวก	

## โครงการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ ( ๑ หน่วยงาน ๑ KM )

### หน่วยงาน ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดศรีสะเกษ

#### ๑.๑ คณะทำงาน KM TEAM

๑. นางนงลักษณ์ ชัยชาญ ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดศรีสะเกษ ประธานคณะทำงาน
๒. นางสาวราภรณ์ พลอำนวย หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ คณะทำงาน
๓. นางสาวนงคันช สาระวัน นักพัฒนาสังคม คณะทำงาน
๔. นางสาวกรรณก ฮงลี นักสังคมสงเคราะห์ คณะทำงาน
๕. นางสาวศินีนาถ วิเศษพงษ์ พนักงานบริการ คณะทำงาน

#### ๑.๒ ประเด็นการจัดการความรู้

##### ๑.๒.๑ หัวข้อประเด็นความรู้ “การคุ้มครองและพัฒนาศักยภาพผู้ใช้บริการ”

##### ๑.๒.๒ ที่มาของการจัดการความรู้ (ระบุสถานการณ์เดิมของการทำงานก่อนที่จะมีการจัดการความรู้)

ด้วยศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดศรีสะเกษ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีภารกิจในการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ เพื่อให้การช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพ กลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มเสี่ยง ภายใต้อำนวยการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๗ และพรบ.ควบคุมการขอทาน พ.ศ. ๒๕๕๔ (ผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก คนเร่ร่อนไร้ที่พึ่ง และผู้กระทำความผิดตามกฎหมายควบคุมการขอทาน) ซึ่งหนึ่งในภารกิจสำคัญ คือการคุ้มครองและช่วยเหลือบุคคลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ให้มีปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต สามารถฟื้นฟูพัฒนาสภาพร่างกายและจิตใจ ตลอดจนความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้

สถานการณ์โลกและสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ปัญหาทางสังคมมีความหลากหลาย ซับซ้อน และมีระดับความรุนแรงที่มากขึ้น ซึ่งสภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อกลุ่มเปราะบางเกิดปัญหาความเดือดร้อนประเด็นปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ สถานการณ์ครอบครัวยากจน สถานการณ์ความรุนแรงในครอบครัว และนำไปสู่การที่กลุ่มเปราะบางกลายเป็นคนเร่ร่อน ไร้ที่พึ่ง ซึ่งสถานการณ์ เหล่านี้นับวันยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยจะพบว่า มีบุคคลกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถอยู่ร่วมกับครอบครัวและชุมชน กลายเป็นบุคคลเร่ร่อน ขอทาน และได้กลายมาเป็นกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าผู้ใช้บริการแต่ละรายมีสภาพปัญหาที่ซับซ้อนรุนแรงยากต่อการจัดการและรูปแบบกระบวนการให้ความช่วยเหลือที่ผ่านมายังไม่ได้มีการดำเนินตามกระบวนการเชิงลึกเท่าที่ควร เนื่องด้วยข้อจำกัดในหลายๆด้าน ส่งผลให้การบริหารจัดการเคสยังไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดศรีสะเกษ ได้มีการประชุมถอดบทเรียนร่วมกันเกี่ยวกับ กระบวนการจัดบริการแก่ผู้ใช้บริการเพื่อรับฟังปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเคส โดยมีการนำองค์ความรู้ที่ได้จากจากประสบการณ์ของบุคลากรในศูนย์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญการเป็นนักจัดการ รายกรณี มาถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้รับรู้รับทราบร่วมกัน เพื่อเป็น การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ม้องค์ความรู้และมีแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

#### ๑.๔ วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในศูนย์ให้เป็้เป็นนักจัดการรายกรณี และให้มีความรู้พื้นฐานด้าน สังคมสงเคราะห์ ทักษะ เทคนิค ในการปฏิบัติงานดูแลช่วยเหลือผู้ใช้บริการ
- ๒) เพื่อให้บุคลากรในศูนย์ทุกกลุ่มฝ่าย ได้มีส่วนร่วมในการนำความรู้ันักจัดการรายกรณี ไปใช้ในการ ปฏิบัติงานดูแลช่วยเหลือผู้ใช้บริการและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ๓) เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการเสริมพลัง พัฒนาศักยภาพ สามารถเข้าถึงระบบการให้บริการ ทรัพยากรและโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรตามสิทธิสวัสดิการที่รัฐจัดให้

#### ๑.๕ ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

- ๑) ประชุมสำนักงานเพื่อคัดเลือกประเด็นหัวข้อ
- ๒) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการ
- ๓) ประชุมคณะทำงานเพื่อวางแผนดำเนินการ มอบหมายผู้รับผิดชอบ พร้อมกำหนดวัน เวลา ดำเนินกิจกรรม
- ๔) จัดประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน
- ๕) สรุปเนื้อหาที่ได้จากการจัดการความรู้

#### ๑.๖ รายละเอียดความรู้

การถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการรายกรณี เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เป็้เป็นนัก จัดการรายกรณี สามารถนำความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดไปปรับใช้และวางแผนร่วมกันในการวางแผน จัดบริการ/วางแผนให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ารับการพัฒนาคูณภาพชีวิตในศูนย์คุ้มครองคน ไร้ที่พึ่งจังหวัดศรีสะเกษ

#### ๑.๗ วิธีขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้น หลังจากได้รับการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กร

- ๑) มีการจัดประชุมวางแผนร่วมกันในการจัดทำแผนจัดบริการรายบุคคลแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ารับการ พัฒนาคูณภาพชีวิต
- ๒) มีการติดตามผลการดำเนินการ พร้อมประชุมร่วมกันเพื่อปรับแผนจัดบริการ ในรายที่ไม่เป็นไป ตามแผนที่วางไว้
- ๓) มีการประชุมเพื่อถอดบทเรียนร่วมกันเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและปัจจัยความสำเร็จ

#### ๑.๘ ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคคลมีการนำ KM มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร)

- ๑) ผู้ใช้บริการที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพ มีแผนการจัดบริการรายบุคคล

๒) ผู้ใช้บริการได้รับการพัฒนาศักยภาพตามแผนการจัดบริการรายบุคคล

๓) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการ สวัสดิการที่รัฐจัดให้ตามสิทธิพึงมี สามารถดำเนินการส่งต่อตามศักยภาพ

๔) บุคลากร มีทัศนคติเชิงบวกมีกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งนี้ เป็นผลจากความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพผู้บริการที่เป็นไปตามแผน

#### **๑.๙ ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้**

บุคลากรในหน่วยงานเกิดจิตอาสา จิตบริการ และมีทัศนคติเชิงบวกมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เป็นผลจากความสำเร็จจากการพัฒนาศักยภาพผู้บริการที่เป็นไปตามแผน

#### **๑.๑๐ ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้**

บุคลากรในหน่วยงานส่วนมากไม่ได้เติบโตมาในสายงานสังคมสงเคราะห์โดยตำแหน่ง หากแต่ได้รับการพัฒนาศักยภาพโดยการถ่ายทอดองค์ความรู้เบื้องต้นจากบุคลากรที่มีประสบการณ์เท่านั้น ซึ่งในระยะยาว จำเป็นต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาองค์ความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้

#### **๑.๑๑ การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)**

๑. บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพนอกเหนือจากงานในกรอบ
๒. มีการนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการจัดบริการแก่ผู้บริการภายนอก
๓. เกิดการสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

# ภาคผนวก

## ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดศรีสะเกษ

### ประชุมจัดทำ KM ๑ หน่วยงาน ๑ KM

#### เรื่อง การคุ้มครองและพัฒนาศักยภาพผู้ใช้บริการ

##### การจัดการรายกรณี ( Case Management)

ก่อนที่จะเข้าใจการจัดการรายกรณีระดับชุมชน ผู้ช่วยผู้จัดการรายกรณีควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดและความสำคัญของการจัดการรายกรณีจึงจะสามารถทำงานได้สอดคล้องและมีประสิทธิภาพเพราะอะไรต้องใช้การจัดการรายกรณีเข้ามาเป็นวิธีการช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง เนื่องจากระบบสวัสดิการสังคมของไทยให้บริการแยกส่วนตามความรับผิดชอบของแต่ละกระทรวงหรือแม้แต่หน่วยให้บริการดังนั้นปัญหาของระบบบริการที่แยกส่วน ซ้ำซ้อน ไม่ต่อเนื่อง ขาดคนรับผิดชอบจริงจิง/ใครทำก็ได้ ระบบการรวมศูนย์ที่ศูนย์กลางอำนาจ ไม่กระจายสู่ท้องถิ่นชุมชน ยึดหน่วยงานเป็นศูนย์กลาง ไม่ยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางทำให้ผู้ใช้บริการสับสน เข้าไม่ถึง หรือไม่มีศักยภาพเพียงพอที่จะไปใช้บริการแยกส่วนเหล่านั้นจึงเป็นที่มาของการใช้ระบบบริการแบบบูรณาการเป็นหนึ่งเดียวโดยมีผู้จัดการรายกรณีเป็นผู้ดำเนินการช่วยเหลือ

##### ความหมายการจัดการรายกรณี

การบูรณาการให้บริการความช่วยเหลือ โดยผู้จัดการ (เจ้าภาพ) ประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการและครอบครัว ประสานความร่วมมือ ติดตามประเมินผล พิทักษ์สิทธิ์เพื่อให้ได้มาซึ่งบริการหรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการคลี่คลายปัญหาอันซับซ้อนของผู้ใช้บริการในปัจจุบันได้มีการขยายความให้ชัดเจนขึ้นเป็นการจัดการครอบครัวรายกรณีโดยมีความหมายว่าชุดของระบบและบริการที่ช่วยให้การดูแลครอบครัวเปราะบางได้รับการช่วยเหลืออย่างบูรณาการหรือเปรียบเสมือนสะพานใยแมงมุมประสานเชื่อมโยงครอบครัวเข้ากับระบบบริการอย่างไร้รอยต่อทุกมิติชีวิตได้แก่ การเข้าถึงบริการของรัฐ รายได้ สุขภาพ การศึกษา และความเป็นอยู่และความสัมพันธ์ของครอบครัว เป็นต้น

##### เป้าหมายการจัดการรายกรณี

๑. เชื่อมโยงผู้ใช้บริการเข้าสู่ระบบการให้บริการ ทรัพยากรและโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรโดยการเสริมสร้างความสามารถในการใช้บริการสังคมและการสนับสนุนทางสังคมต่าง ๆ

๓. เสริมพลังอำนาจ เพิ่มพูนทักษะการแก้ไขปัญหา และกลไกการจัดการกับปัญหาของผู้ใช้บริการ

๔. พิทักษ์สิทธิและสนับสนุนการจัดการระบบบริการที่มีประสิทธิภาพด้านการจัดสรรทรัพยากรและบริการแก่ผู้ใช้บริการ

๕. การปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของระบบการให้บริการตลอดจนการปรับปรุงนโยบายสวัสดิการสังคม

##### แนวคิดการจัดการรายกรณี

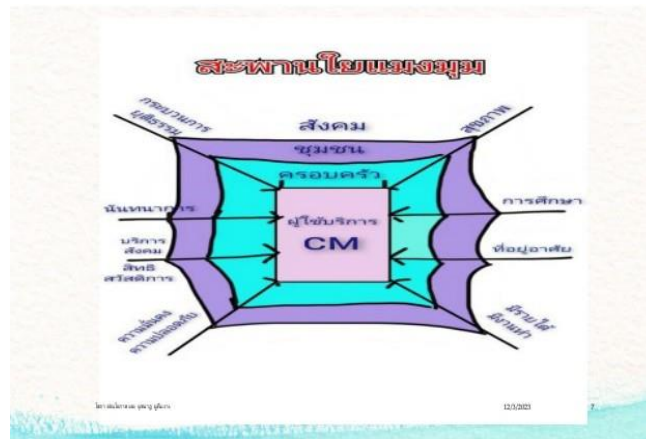
แนวคิดสหศาสตร์: การใช้วิธีการมองปัญหาผู้ใช้บริการ ครอบครัว ชุมชน โดยอาศัยความรู้จากศาสตร์หลายๆศาสตร์ อาจเกิดจากการตั้งประเด็นถกเถียง แลกเปลี่ยน ในการประชุมทีมสหวิชา เกิดความเข้าใจกระจ่าง จะช่วยให้การประเมินและวิเคราะห์สถานะของผู้ใช้บริการ ครอบครัว ชุมชน มีความเข้าใจรอบด้าน

แนวคิดแบบพหุมิติ: (Multi-Dimension) เป็นมุมมองปัญหาและบริการตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเปราะบางทั้งในระดับที่มีความลึกของปัจเจกบุคคลซึ่งแตกต่างกันหลากหลาย ระดับครอบครัวต้นกำเนิดและการทำหน้าที่การดูแลสมาชิกของครอบครัว ระดับชุมชนสังคมซึ่งมีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นตามภูมิภาคของสังคมนั้นๆ



แนวคิดการจัดการที่เป็นระบบ : มีผู้จัดการดูแลเฉพาะราย ให้บริการอย่างต่อเนื่องให้บริการระยะยาวที่คำนึงความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ทำงานเป็นทีมตรวจสอบคุณภาพของบริการอย่างสม่ำเสมอ เป้าหมายของทุกกิจกรรมต้องประเมินว่าผู้ให้บริการสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของตนได้ ประสานเชื่อมโยงบริการและพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

หากจะอธิบายให้เห็นภาพชัดเจนมากขึ้น สะพานใยแมงมุมจะเป็นภาพที่ ชี้ให้เห็นทั้งมิติต่าง ๆ ที่เป็นสหศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของผู้คน เช่น สุขภาพ การศึกษา ที่อยู่อาศัย การมีรายได้และมืงานทำ ความมั่นคงปลอดภัย การเข้าถึงสิทธิสวัสดิการ นันทนาการ และกระบวนการยุติธรรม ซึ่งมีผลกระทบกับผู้คนทั้งในระดับปัจเจก ครอบครัว ชุมชนและสังคม



### การจัดการรายกรณีในระดับชุมชน (Community Case Management)

การจัดการรายกรณีในระดับชุมชน หมายถึง การใช้ชุมชนเป็นฐานทรัพยากรในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน เผื่อระวัง ผู้ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวหรือผู้ที่มีความเสี่ยงโดยมีผู้ช่วยนักจัดการรายกรณีในชุมชนทำงานเป็นจุดเชื่อมประสานผู้ให้บริการกับแหล่งทรัพยากรชุมชนและทีมงานการจัดการรายกรณีระดับจังหวัดหรือส่วนกลางเพื่อป้องกัน เผื่อระวังและแก้ไขปัญหาความรุนแรงและผลกระทบขั้นต้นในชุมชนก่อนที่ปัญหาหรือสถานการณ์ความรุนแรงจะลุกลาม ผู้ทำหน้าที่ผู้ช่วยจัดการรายกรณีระดับชุมชนใช้หลักการการทำงาน

#### หลักการทํางานของผู้ช่วยผู้จัดการรายกรณีในชุมชน

หลักการรักษาความลับ ผู้ช่วยนักจัดการกรณีได้รับความไว้วางใจในข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการและความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์เฉพาะของพวกเขา การรักษาความลับนี้ขยายไปสู่การรับรองว่าข้อมูลผู้ให้บริการมีความปลอดภัย สิ่งและผู้ช่วยนักจัดการกรณีทำในพื้นที่นี้เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบทางกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน

หลักการความปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายการทำงานของผู้จัดการรายกรณีระดับชุมชนต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายหรือความรู้สึกที่เป็นอันตรายแก่ผู้ให้บริการเช่นการสัมภาษณ์หรือสืบค้นข้อเท็จจริงในขณะที่ผู้ให้บริการไม่พร้อมอาจก่อให้เกิดอันตรายได้จึงไม่ควรกระทำเป็นต้น

หลักการผู้ให้บริการเป็นสำคัญและเป็นศูนย์กลางการให้บริการ การจัดบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละรายที่มีสภาพรายละเอียดยของผู้ให้บริการ ปัญหา และบริบทที่แตกต่างกันไม่จัดบริการแบบเหมารวมหรือยกแข่งแม้ว่าผู้ให้บริการจะมีลักษณะหรืออัตลักษณ์เดียวกันหรือคล้ายคลึงกันก็ตามและการรักษาความลับ

หลักการเสริมพลังอำนาจ ผู้ใช้บริการตัดสินใจด้วยตนเอง เรียนรู้และเติบโตจากประสบการณ์ที่ตนเอง ได้เลือกวิถีชีวิตอย่างอิสระ และเรียนรู้แก้ไขปัญหาจากความผิดพลาดหรือล้มเหลวเป็นต้น

หลักการประสานและแก้ไขความขัดแย้ง ที่อาจเกิดขึ้นกับระหว่างผู้ใช้บริการกับสมาชิกในครอบครัว หรือกับนักวิชาชีพเพื่อการจัดบริการที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการแต่ละ ราย

หลักการใช้แหล่งทรัพยากรในชุมชนที่ผู้บริกรมีความคุ้นเคย ใกล้ชิดก่อนที่จะเลือกแหล่งทรัพยากร ภายนอกชุมชนที่อาจมีความแตกต่างด้านวัฒนธรรมความเป็นอยู่ หรือในกรณีที่ไม่สามารถอยู่ในชุมชนตนเอง ได้ควรเลือกแหล่งทรัพยากรที่ใกล้เคียงกับบริบทเดิม

### **ทักษะสำคัญของผู้ช่วยนักจัดการรายกรณีในชุมชน**

การสื่อสารส่วนสำคัญของตำแหน่งผู้ช่วยนักจัดการกรณีมุ่งเน้นไปที่การรับฟังผู้บริการและผู้ดูแล เพื่อนและครอบครัวของพวกเขาอย่างกระตือรือร้น เป็นผลดีที่ผู้ช่วยนักจัดการกรณีสามารถพูดได้สองภาษา หรือพูดได้หลายภาษาในบางชุมชน การทำความเข้าใจความต้องการของผู้บริการแต่ละรายช่วยให้ผู้ช่วย จัดการกรณีสามารถถ่ายทอดข้อมูลไปยังหัวหน้างานและผู้ให้บริการเพื่อรับการดูแลที่ดีที่สุด

### **การเฝ้าระวังและการเยี่ยมบ้าน**

การเฝ้าระวังเป็นการติดตามสถานการณ์ด้วยการเฝ้าสังเกตพฤติกรรมปฏิกิริยาหรือการสื่อสารที่อาจมี สัญญาณที่บ่งบอกถึงความเสี่ยงการทำร้ายตนเองของประชาชนหรือประชาชนกลุ่มเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและการ เฝ้าระวังอย่างใกล้ชิดที่ดีที่สุดคือการเยี่ยมบ้านได้เห็นและรับรู้สภาพตามสถานการณ์ของครอบครัวและเป็นการ ร่วมทำงานกับครอบครัวเปราะบางอย่างกัลยาณมิตร รวมทั้งจัดสิ่งแวดล้อมมีให้อื้อต่อการแก้ไขและป้องกัน ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

### **การแก้ไขปัญหา**

โดยพื้นฐานแล้ว สิ่งที่ผู้ช่วยนักจัดการกรณีทำคือทำหน้าที่เป็นตัวแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพเมื่อ ประเมินปัญหาและสถานการณ์ของผู้บริการเพื่อทำการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก ผู้ช่วยผู้จัดการรายกรณีจะต้อง มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรบริการปัจจุบันเพื่อเสนอวิธีแก้ปัญหาที่ปฏิบัติได้จริงและทันที่ความคิด สร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญ เพราะบางกรณีอาจต้องการการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคนหลายรุ่นและความต้องการ เฉพาะช่วงวัยที่แตกต่างกัน

### **งานเอกสารและธุรการ**

ผู้ช่วยนักจัดการรายกรณีมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลผู้บริการหลายรายในแต่ละครั้ง ตรวจสอบให้ แน่ใจว่าข้อมูลถูกต้อง จัดเตรียมและดูแลรักษาไฟล์ประวัติผู้บริการ และเก็บบันทึกโดยละเอียดของ ทรัพยากรชุมชนที่มีอยู่

### **ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล/สร้างความสัมพันธ์**

ผู้ช่วยผู้จัดการรายกรณีได้รับความไว้วางใจจากผู้บริการและทำให้พวกเขาสบายใจโดยการพัฒนา ความสัมพันธ์ในการทำงานแบบเปิดหรือความสัมพันธ์สองทาง ผู้ช่วยนักจัดการรายกรณีส่งเสริมความสัมพันธ์ ที่มีประสิทธิผลกับผู้บริการพบว่าความพยายามในการติดตามผลมีประสิทธิผลมากขึ้น

## **ทักษะเข้าใจและมีความเห็นอกเห็นใจ**

ความเห็นอกเห็นใจเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้ที่ทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการรายกรณีเพราะจะเป็นผู้ที่มักจะได้รับข้อมูลที่ละเอียดอ่อน ซึ่งบางครั้งมาจากผู้ใช้บริการที่กำลังประสบวิกฤติส่วนบุคคลขณะนั้น สื่อสารแบบเห็นใจ เข้าอกเข้าใจ คำว่า 'เอาใจเขามาใส่ใจเรา' เข้าใจในมุมมองหรือสถานการณ์ผู้ใช้บริการ ประสบอยู่ เข้าใจอารมณ์ ความคิดและสิ่งที่อยู่ในแววตา พฤติกรรม สิ่งที่คน ๆ นั้น ไม่ได้เอ่ยออกมา

## **ความอ่อนไหวทางวัฒนธรรม**

การมีส่วนร่วมกับผู้บริการที่มาจากภูมิหลังที่หลากหลายจำเป็นต้องมีผู้ช่วยนักจัดการกรณีที่มีความอ่อนไหวและความเข้าใจทั่วไปเกี่ยวกับวัฒนธรรม ศาสนา และบรรทัดฐานทางสังคมที่หลากหลาย

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดศรีสะเกษ  
ประชุมจัดทำ KM ๑ หน่วยงาน ๑ KM  
เรื่อง การคุ้มครองและพัฒนาศักยภาพผู้ใช้บริการ





เกณฑ์การประเมินผลงานการจัดการความรู้ พส.พัฒนางานเพื่อสังคมและสวัสดิการ

๑ หน่วยงาน ๑ KM

มิติที่ ๑ กระบวนการจัดการความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงาน

ลำดับ	เกณฑ์	ไม่มีเลย (๐คะแนน)	ระดับน้อย มาก (๑ คะแนน)	ระดับน้อย (๒ คะแนน)	ระดับปาน กลาง (๓ คะแนน)	ระดับดี (๔ คะแนน)	ระดับดีมาก (๕ คะแนน)
๑	มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดแข็งจุดอ่อนในการจัดการความรู้						√
๒	มีการแสดงข้อมูล/ความจริงจากแหล่งต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากหน่วยงานที่มีการให้บริการคล้ายคลึงกันอย่างเป็นระบบ						√
๓	มีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ๆ ระดับเทียบเคียง (Benchmarks) และ Best Practices						√
๔	มีการถ่ายทอดสด Best Practices อย่างเป็นระบบซึ่งรวมถึงการเขียน Best Practices ออกมาเป็นเอกสาร และการจัดทำข้อสรุปบทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)						√
๕	มีการให้คุณค่า Tacit Knowledge มีความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ของแต่ละคน และให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้นๆ ทั่วทั้งหน่วยงาน						√
รวม ๒๕ คะแนน							

มิติที่ ๒ วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้

ลำดับ	เกณฑ์	ไม่มีเลย (๐ คะแนน)	ระดับน้อย มาก (๑ คะแนน)	ระดับน้อย (๒ คะแนน)	ระดับปาน กลาง (๓ คะแนน)	ระดับดี (๔ คะแนน)	ระดับดี มาก (๕ คะแนน)
๑	มีการส่งเสริมและให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้						√
๒	มีการเปิดเผยข้อมูลและมีความไว้วางใจกันและกัน						√
๓	มีการสร้างการตระหนักรู้ว่าวัตถุประสงค์หลักของการจัดการ ความรู้ คือ การสร้างหรือเพิ่มพูนคุณค่าให้แก่ผู้ใช้บริการและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง						√
๔	มีการเรียนรู้ที่มีอิสระในการคิดและการทำงาน รวมทั้งการ พัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ						√
๕	มีการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน						√
รวม ๒๕ คะแนน							

มิติที่ ๓ การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการความรู้

ลำดับ	เกณฑ์	ไม่มีเลย (๐ คะแนน)	ระดับน้อย มาก (๑ คะแนน)	ระดับน้อย (๒ คะแนน)	ระดับปาน กลาง (๓ คะแนน)	ระดับดี (๔ คะแนน)	ระดับดีมาก (๕ คะแนน)
๑	มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้ทุกคนในหน่วยงานสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึง						√
๒	มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยก่อให้เกิดคลังความรู้ของหน่วยงานที่ทุกองค์กรสามารถเข้าถึงได้						√
๓	มีความกระตือรือร้นที่จะใช้เทคโนโลยีช่วยให้อุปกรณ์สื่อสารเชื่อมโยงและประสานงานกันได้ดีขึ้นมาใช้ในหน่วยงาน						√
๔	มีระบบสารสนเทศขององค์กรการชาญฉลาด (Smart) ให้ข้อมูลได้ทันทีที่เกิดขึ้นจริง (Real Time) และให้ข้อมูลสารสนเทศในระบบมีความเชื่อมโยง						√
๕	มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยทำให้บุคลากรในหน่วยงานเข้าถึงและใกล้ชิดผู้มาใช้บริการมากขึ้น						√
รวม ๒๕ คะแนน							



มิติที่ ๔ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไม่มี (๐ คะแนน)	มี (๕ คะแนน)	อธิบายรูปธรรม
๑	ผู้ใช้บริการที่เข้ารับการพัฒนาศักยภาพ มีแผนการจัดบริการรายบุคคล		√	มีการใช้ความรู้ความสามารถและการเรียนรู้ที่ใหม่ ๆ ในการทำแผนการจัดการรายบุคคลของผู้ใช้บริการ
๒	ผู้ใช้บริการได้รับการพัฒนาศักยภาพตามแผนการจัดบริการรายบุคคล		√	ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถช่วยเหลือตนเองได้เมื่อกลับไปใช้ชีวิตอยู่ในชุมชน
๓	ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการ สวัสดิการที่รัฐจัดให้ตามสิทธิพึงมี สามารถดำเนินการส่งต่อตามศักยภาพ		√	ผู้ใช้บริการได้รับสิทธิที่ตนเองได้รับตามที่รัฐจัดให้ และทำให้ศักยภาพในการใช้ชีวิตประจำวันดีขึ้นสามารถช่วยเหลือตนเองได้
๔	บุคลากร มีทัศนคติเชิงบวกมีกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งนี้เป็นผลจากความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพผู้ใช้บริการที่เป็นไปตามแผน		√	ทำงานสำเร็จได้อย่างรวดเร็วเพราะบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการผู้ใช้บริการ
๕	การยกระดับคุณภาพและมาตรฐานให้บริการ		√	ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ตรงตามศักยภาพของตนเองและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ และทำให้มีอาชีพมีงานทำ และมีรายได้เพื่อเลี้ยงดูตัวเองและครอบครัว
รวม ๒๕ คะแนน				

