



## โครงการจัดการความรู้ พส. พัฒนางานเพื่อสังคมและสวัสดิการ (๑ หน่วยงาน ๑ KM) ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดสมุทรสาคร

### ๑. รายชื่อคณะทำงาน

๑.๑ นางสาวณัฐลดา	ธารีพฤกษ์	ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดสมุทรสาคร
๑.๒ นายปึกเพชร	เพชรน้อย	เจ้าพนักงานพัฒนาสังคมปฏิบัติงาน
๑.๓ นายสุชาครีย์	สุวรรณเวช	นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ
๑.๔ นายสมคิด	พวงระย้า	พนักงานพิมพ์ ส๔
๑.๕ นายณัฐพล	แมนเมฆ	นักพัฒนาสังคม

### ๒. หัวข้อประเด็นความรู้: การจัดการข้อมูลกิจกรรมของผู้ใช้บริการผ่าน Google Form

### ๓. ที่มาของการจัดการความรู้

เนื่องจากศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีความประสงค์ที่จะจัดกิจกรรมประจำวันให้แก่ผู้ให้บริการในศูนย์ฯ เพื่อให้ผู้ให้บริการไม่รู้สึกเบื่อ หรือเกิดความเครียดเกินไป ในระหว่างการพักอาศัยในศูนย์ฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ การใช้ชีวิต ทักษะการทำงาน และนันทนาการ โดยแบ่งได้ ๕ ประเภท ดังนี้

- ๑) กิจกรรมส่งเสริมร่างกายและจิตใจ
- ๒) กิจกรรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพอนามัยและการรักษาพยาบาล
- ๓) กิจกรรมส่งเสริมด้านการศึกษาและสติปัญญา
- ๔) กิจกรรมส่งเสริมด้านการมีอาชีพและการมีงานทำ
- ๕) กิจกรรมเสริมสร้างโอกาสทางสังคม

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อมูลเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล จึงได้มีการจัดเก็บข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล Google Form โดยจะมีการจัดทำแบบฟอร์ม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กรอกข้อมูลลงไป โดยข้อมูลที่ได้ จะถูกจัดเก็บในรูปแบบแผนภูมิและร้อยละ นอกจากนี้ ยังได้มีการเชื่อมต่อ Google Form และแอปพลิเคชันไลน์ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้กรอกข้อมูลแล้ว จะมีการแจ้งเตือนในกลุ่มไลน์ของศูนย์ฯ

### ๔. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อจัดการข้อมูลกิจกรรมของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล
- ๒) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และปรับปรุงในการจัดทำกิจกรรมที่เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
- ๓) เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะและนันทนาการของผู้ใช้บริการผ่านการทำกิจกรรมต่าง ๆ
- ๔) เพื่ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัล

๕) เพื่อส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อมจากการลดใช้กระดาษตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ

## ๕. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้

### ๑) ก่อนการดำเนินกิจกรรม

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ คิดค้นกิจกรรมตามความเหมาะสมที่ได้รับมอบหมายตามประเภทกิจกรรมในวันนั้น ๆ

### ๒) ระหว่างการดำเนินกิจกรรม

เจ้าหน้าที่ดำเนินกิจกรรมให้แก่ผู้ใช้บริการ มีการให้ความรู้และสาธิตกิจกรรมนั้น ๆ รวมถึงให้ผู้ใช้บริการได้ร่วมทำกิจกรรม เมื่อจบกิจกรรม จะมีการถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และอาจมีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ สำหรับนำไปปรับปรุงกิจกรรมในครั้งถัดไป

### ๓) หลังการดำเนินกิจกรรม

เมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมแล้ว เจ้าหน้าที่จะกรอกข้อมูลกิจกรรมลงใน Google Form โดยจะประกอบด้วยชื่อเจ้าหน้าที่ วันและเวลาที่ทำกิจกรรม ประเภทกิจกรรม กิจกรรมที่ดำเนินการให้แก่ผู้ใช้บริการ และภาพถ่าย เมื่อเจ้าหน้าที่กรอกเสร็จแล้ว จะมีการแจ้งเตือนไปยังกลุ่มไลน์ศูนย์ฯ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ ทราบโดยทั่วกัน หลังจากนั้น จะมีการประชุมประจำเดือน เพื่อขยายผลการดำเนินการ ตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน เพื่อร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรม รวมถึงพัฒนาระบบแพลตฟอร์มให้สามารถเข้าใจได้ง่ายและมีเสถียรภาพ

## ๖. รายละเอียดองค์ความรู้

การจัดกิจกรรมให้แก่ผู้ใช้บริการของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ การใช้ชีวิต ทักษะการทำงาน และนันทนาการ โดยแบ่งได้ ๕ ประเภท ดังนี้

๑) กิจกรรมส่งเสริมด้านร่างกายและจิตใจ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและจิต พัฒนาศักยภาพ สร้างความสุข และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้วยกัน

๒) กิจกรรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพอนามัยและการรักษาพยาบาลมุ่งเน้นไปที่การดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจให้แข็งแรง ป้องกันโรค และรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย แบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภทหลัก คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการรักษาพยาบาล

๓) กิจกรรมส่งเสริมด้านการศึกษาและสติปัญญา มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาความสามารถทางปัญญา ทักษะการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการแก้ปัญหา โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ พัฒนาทักษะการแก้ปัญหา พัฒนาทักษะการสื่อสาร พัฒนาทักษะการคิดสร้างสรรค์ พัฒนาทักษะการเรียนรู้ พัฒนาความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาต่าง ๆ พัฒนาความฉลาด และพัฒนาศักยภาพของบุคคล

๔) กิจกรรมส่งเสริมด้านการมีอาชีพและการมีงานทำ เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคคลและประเทศชาติ ควรจัดให้มีกิจกรรมที่หลากหลายรูปแบบ เช่น การฝึกอบรม การได้รับข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้รับทักษะ และมีงานทำ โดยเกิดจากความร่วมมือ สนับสนุน และส่งเสริมของทุกภาคส่วน

๕) กิจกรรมเสริมสร้างโอกาสทางสังคม มุ่งเน้นไปที่การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ส่งเสริมความเป็นธรรมทางสังคม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมีเป้าหมายหลัก คือ สร้างสังคมที่ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกัน สร้างสังคมที่ทุกคนสามารถเข้าถึงทรัพยากรและ

บริการต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียมกัน สร้างสังคมที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม และสร้างสังคมที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี

## ๗. วิธีการขยายผล

### ๑) การขยายผลภายในหน่วยงาน

จัดประชุมประจำเดือนของศูนย์ฯ เพื่อเป็นการประมวลข้อมูลกิจกรรม และนำเสนอกิจกรรมใหม่ ๆ ตลอดจนวิเคราะห์ข้อดีข้อเสีย และนำมาปรับปรุง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ

### ๒) การขยายผลภายนอกหน่วยงาน

ยังไม่มีการประชุมสัมพันธไปยังภายนอกหน่วยงาน เพราะยังมีความกังวลในเรื่องความเป็นส่วนตัว และข้อมูลส่วนบุคคลทางกายภาพของผู้ใช้บริการ

## ๘. ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์

๑) เจ้าหน้าที่คิดค้นกิจกรรมตามประเภทที่ได้รับมอบหมายให้แก่ผู้ให้บริการ

๒) เจ้าหน้าที่ทำการกรอกข้อมูลลงใน Google Form เพื่อเป็นการยืนยันในการดำเนินกิจกรรมให้แก่ผู้ให้บริการเรียบร้อยแล้ว และจะมีการแจ้งเตือนไปที่ไลน์ ทำให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเห็นในแต่ละวัน

๓) ผู้ใช้บริการได้รับการพัฒนาทักษะ และนันทนาการ ทำให้ไม่เบื่อ หรือไม่เครียดเกินไป ระหว่างการพักอาศัยในศูนย์ฯ

๔) กิจกรรมที่ดำเนินให้แก่ผู้ให้บริการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง โดยเฉพาะการพาผู้ให้บริการไปสมัครงาน ผู้ใช้บริการมีอัตราค่าจ้างและทัศนคติที่ดีระหว่างสัมภาษณ์ ตลอดจนการพูดจาฉะฉาน

๕) ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น

## ๙. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการดำเนินกิจกรรมให้ผู้บริการอย่างจริงจัง ตลอดจนกรอกข้อมูลลงใน Google Form จึงทำให้เกิดการแจ้งเตือนในทุก ๆ ครั้งที่ให้บริการ

๒) การประชุมประจำเดือนของศูนย์ฯ มีการรายงานผลการดำเนินกิจกรรม และเสนอข้อคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา จึงทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีเสถียรภาพ รวมถึงตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

๓) ผู้ใช้บริการได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมนั้น ๆ และมีการเสนอกิจกรรมใหม่ ๆ จากผู้บริการ ทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจ และอยากร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้พัฒนา และนันทนาการ

๔) การเชื่อมต่อในแพลตฟอร์มดิจิทัลระหว่างไลน์และ Google Form มีเสถียรภาพและง่ายต่อความเข้าใจของเจ้าหน้าที่

๕) ผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ และผู้บริการ เห็นคุณค่าและประโยชน์ของการดำเนินกิจกรรมนี้ อันจะส่งผลดีต่อผู้บริการ และเกิดกิจกรรมการเรียนรู้ใหม่ ๆ ขึ้นในศูนย์ฯ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริการและศูนย์ฯ ในภายภาคหน้า

## ๑๐. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

- ๑) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอาจจะติดภารกิจในบางวัน จึงอาจจัดกิจกรรมได้ไม่ครบทุกวัน
- ๒) รูปแบบการกรอกข้อมูลใน Google Form อาจจะยังมีความซับซ้อนอยู่บ้าง อาจจะมีการปรับให้  
ง่ายมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการแจ้งเตือนในไลน์เช่นกัน
- ๓) ผู้ใช้บริการบางคนมีอายุมากแล้ว อาจจะไม่เหมาะกับบางกิจกรรม

## ๑๑. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน

ภายในศูนย์ฯ มีการจัดการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อเจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมเสร็จสิ้น จะมีการถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยความพึงพอใจที่ได้ จะรวบรวมและนำเสนอต่อที่ประชุม ประจำเดือนของศูนย์ฯ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสำหรับนำไปปรับปรุงและพัฒนา ต่อไป อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีการประเมินจากภายนอก เนื่องจากศูนย์ฯ ยังกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวและข้อมูลเชิงกายภาพของผู้ใช้บริการ

## ๑๒. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

การดำเนินการจัดการความรู้ อาจจะส่งผลกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเชิงกายภาพของผู้ใช้บริการ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายหลักของศูนย์ฯ คือ คนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่ง และคนขอทาน ซึ่งศูนย์ฯ จำเป็นต้องปกปิดใบหน้าและร่างกาย หากศูนย์ฯ นำไปประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณชน อาจเกิดผลเสียต่อศูนย์ฯ และนำไปสู่การร้องเรียนได้ เพื่อที่จะป้องกันปัญหาในประเด็นนี้ ศูนย์ฯ จึงจำเป็นที่จะคุ้มครองข้อมูลโดยรวมของผู้ใช้บริการ



# ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดสมุทรสาคร

Samut Sakhon Protection Centre for the Destitute

〇 〇 〇 〇

## ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมของผู้ใช้บริการผ่าน Google Form

### Step 1

เจ้าหน้าที่คิดกิจกรรมตามประเภทที่ได้รับมอบหมาย และดำเนินกิจกรรมให้แก่ผู้บริการ

### Step 2

เมื่อดำเนินกิจกรรมแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลลงใน Google Form โดยให้ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ วันและเวลาที่ดำเนินกิจกรรม เลือกประเภทกิจกรรม ระบุกิจกรรมที่ดำเนินการ และแนบภาพถ่ายประกอบ

### Step 3

เมื่อกรอกแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการแจ้งเตือนไปในไลน์กลุ่มของศูนย์ฯ ซึ่งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนเจ้าหน้าที่จะทราบโดยทั่วกัน

### Step 4

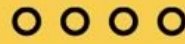
ข้อมูลที่ได้จะนำไปประมวล สรุป และรายงานในที่ประชุมประจำเดือนของศูนย์ฯ เพื่อรับฟังคำแนะนำและข้อคิดเห็น สำหรับนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบ ต่อไป





# ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดสมุทรสาคร

## Samut Sakhon Protection Centre for the Destitute



**หัวข้อประเด็นความรู้:** การจัดการข้อมูลกิจกรรมของผู้ใช้บริการผ่าน Google Form

### ที่มาและความสำคัญ

เนื่องจากศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง มีความประสงค์ที่จะจัดกิจกรรมประจำวันให้แก่ผู้ให้บริการในศูนย์ฯ เพื่อให้ผู้ให้บริการไม่รู้สึกรำคาญ หรือเกิดความเครียดเกินไป ในระหว่างการพักอาศัยในศูนย์ฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ การใช้ชีวิต ทักษะการทำงาน และนันทนาการ

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อจัดการข้อมูลกิจกรรมของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล
- 2) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และปรับปรุงในการจัดทากิจกรรมที่เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 3) เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะและนันทนาการของผู้ใช้บริการผ่านการทากิจกรรมต่าง ๆ
- 4) เพื่ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัล
- 5) เพื่อส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อมจากการลดใช้กระดาษตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ



**กลุ่มเป้าหมาย:** ผู้ให้บริการในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดสมุทรสาคร

### ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้

- 1) ก่อนการดำเนินกิจกรรม: เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ คิดค้นกิจกรรมตามความเหมาะสมที่ได้รับมอบหมายตามประเภทกิจกรรมในวันนั้น ๆ
- 2) ระหว่างการดำเนินกิจกรรม: เจ้าหน้าที่ดำเนินการกิจกรรมให้แก่ผู้ให้บริการ มีการให้ความรู้และสาธิตกิจกรรมนั้น ๆ รวมถึงให้ ผู้ใช้บริการได้ร่วมทากิจกรรม เมื่อจบกิจกรรม จะมีการถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และอาจมี ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ สำหรับนำไปปรับปรุงกิจกรรมในครั้งถัดไป
- 3) หลังการดำเนินกิจกรรม: เมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมแล้ว เจ้าหน้าที่จะกรอกข้อมูลกิจกรรมลงใน Google Form โดยจะประกอบด้วยชื่อเจ้าหน้าที่ วันและเวลาที่ทำกิจกรรม ประเภทกิจกรรม กิจกรรมที่ดำเนินการ ให้แก่ผู้ให้บริการ และภาพถ่าย เมื่อเจ้าหน้าที่กรอกเสร็จแล้ว จะมีการแจ้งเตือนไปยังกลุ่มไลน์ศูนย์ฯ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและ เจ้าหน้าที่ ทราบโดยทั่วกัน



### ผลลัพธ์เชิงประจักษ์

- 1) เจ้าหน้าที่คิดค้นกิจกรรมตามประเภทที่ได้รับมอบหมายให้แก่ผู้ให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ทำการกรอกข้อมูลลงใน Google Form เพื่อเป็นการยืนยันในการดำเนินกิจกรรมให้แก่ผู้ให้บริการเรียบร้อยแล้ว และจะมีการแจ้งเตือนไปที่ไลน์ ทำให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเห็นในแต่ละวัน
- 3) ผู้ให้บริการได้รับการพัฒนาทักษะ และนันทนาการ ทำให้ไม่เบื่อ หรือไม่เครียดเกินไป ระหว่างการพักอาศัยในศูนย์ฯ
- 4) กิจกรรมที่ดำเนินการให้แก่ผู้ให้บริการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง โดยเฉพาะการพาผู้ให้บริการไปสมัครงาน ผู้ใช้บริการมีอัตราค่าจ้างและทัศนคติที่ดีระหว่างสัมภาษณ์ ตลอดจนการพูดจาจะฉะฉาน
- 5) ผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น

