

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ  
(๑ หน่วยงาน ๑ KM)  
การจัดสวัสดิการในพื้นที่นิคมสร้างตนเองเชิงพน จังหวัดอุดรธานี  
ด้วยความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย  
(กรณีเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและไร้ที่พึ่ง)



จัดทำโดย  
นิคมสร้างตนเองเชิงพน จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และกำกับติดตามการดำเนินการด้านการจัดสวัสดิการในพื้นที่นิคมสร้างตนเอง เชียงพิน จังหวัดอุดรธานี ด้วยความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย (กรณีเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง) ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นิคมสร้างตนเองเชียงพิน จังหวัดอุดรธานี จึงจัดทำคู่มือจัดการความรู้ ๑ หน่วยงาน ๑ KM เพื่อส่งเสริมด้านการจัดสวัสดิการสังคมในพื้นที่ สามารถนำความรู้และนาระเบียบข้อปฏิบัติมาใช้ประกอบให้ถูกต้อง ครบคลุม ครบถ้วน เป็นการพัฒนาบุคลากรนิคมฯ นำไปสู่การดำเนินงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิคมสร้างตนเองเชียงพิน จังหวัดอุดรธานี

๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๗

# สารบัญ

๒

	หน้า
คำนำ.....	๑
สารบัญ.....	๒
รายชื่อคณะกรรมการ.....	๓
หัวข้อประเด็นความรู้ ที่มาของการจัดการความรู้.....	๔
วัตถุประสงค์.....	๕
ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้.....	๖
รายละเอียดความรู้/องค์ความรู้.....	๗
วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเผยแพร่	
ประชาสัมพันธ์ ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่างๆ.....	๗
ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์.....	๘
ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้.....	๘
ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้.....	๙
กระประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน.....	๙
ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้.....	๑๐

## ๑. คณะทำงาน KM Team



คำสั่ง นิคมสร้างตนเองเชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี

ที่ ๔๐/ ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนการจัดการความรู้ Knowledge Management (KM)

ด้วยนิคมสร้างตนเองเชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี จะได้ดำเนินการจัดทำแผนการบริหารจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) ของนิคมสร้างตนเองเชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานในการดำเนินงานการบริหารจัดการความรู้ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งเพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรของนิคมสร้างตนเองเชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องการบริหารจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในการปฏิบัติงาน ต่อไป

นิคมสร้างตนเองเชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนการจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) ของนิคมสร้างตนเองเชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ดังต่อไปนี้

- |  |                 |                  |
|--|-----------------|------------------|
| ๑. นางกชพรรณ จรรย์ธรรม                           |                 | ประธานคณะกรรมการ |
| ผู้ปกครองนิคมสร้างตนเองเชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี |                 |                  |
| ๒. นางสาวสุจิตราภรณ์ ใจสุข                       |                 | คณะกรรมการ       |
| หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป                       |                 |                  |
| ๓. นายสายัณห์ สีบมา                              | พนักงานพิมพ์ ส๔ | คณะกรรมการ       |
| ๔. นางสาวสายทิพย์ พวงจิตร                        | นักพัฒนาสังคม   | คณะกรรมการ       |
| ๕. นายคมกริช ชุ่มใจ                              | พนักงานบริการ   | เลขานุการ        |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการจัดทำแผน การจัดการองค์ความรู้ Knowledge Management (KM) และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กชพรรณ .

(นางกชพรรณ จรรย์ธรรม)

ผู้ปกครองนิคมสร้างตนเองเชียงใหม่

จังหวัดอุดรธานี

**๒. หัวข้อประเด็นความรู้** การจัดสวัสดิการในพื้นที่นิคมสร้างตนเองเชิงพิณ จังหวัดอุดรธานี ด้วยความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย (กรณีเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง)

### ๓. ที่มาของการจัดการความรู้

เนื่องจากหน่วยงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีนโยบายการทำงานร่วมกันในพื้นที่แต่ละจังหวัดในรูปแบบ ONE HOME ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานด้านนโยบายต่างๆ ของกระทรวงฯ กรมฯ โดยให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เป็นผู้ดำเนินการจัดการภารกิจต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายร่วมกับหน่วยงานของ พม. ทุกหน่วยในพื้นที่

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ทางสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุดรธานี ได้รับการจัดสรรเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง ซึ่งเป็นงบประมาณของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการที่ทางปลัดกระทรวงฯ ได้มีนโยบายให้ทาง พมจ. เป็นหน่วยเบิกจ่าย ทางหน่วยงาน ONEHOME จังหวัดอุดรธานี ได้ดำเนินการจัดประชุมและมอบหมายหน่วยงานในสังกัดให้ร่วมดำเนินการในการเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์ฯ ดังกล่าว โดยทางนิคมสร้างตนเองเชิงพิณ จังหวัดอุดรธานี ได้รับมอบหมายงบประมาณ ๕๐๐,๐๐๐.-บาท ในช่วงระยะเวลา ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ และดำเนินการในพื้นที่ภายใต้ความรับผิดชอบของนิคมสร้างตนเองเชิงพิณ จังหวัดอุดรธานี เฉพาะในเขตจังหวัดอุดรธานี เท่านั้น

เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๑ นิคมสร้างตนเองเชิงพิณ จังหวัดอุดรธานี เคยถูกตรวจสอบจากคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ประเภทเงินอุดหนุนเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จากชุดปฏิบัติการที่ ๔ และกองกฎหมาย สำนักงาน ป.ป.ท. ซึ่งพบว่ามีพฤติการณ์ที่น่าเชื่อว่าเป็นรูปแบบวิธีการในการทุจริต รวม ๖ ประเด็น ดังนี้

๑. ผู้ได้รับเงินสงเคราะห์ฯ ส่วนใหญ่แจ้งว่า มีการรวมตัวกันจัดตั้งเป็นกลุ่มอาชีพเพื่อรับเงินอุดหนุนจากนิคมฯ เมื่อนิคมฯ ได้พิจารณาอุดหนุนเงินสงเคราะห์แล้ว จะนำเงินส่งมอบให้ผู้รับเงิน จากนั้นผู้รับเงินจะนำเงินมารวมในกลุ่มอาชีพที่ตนเป็นสมาชิกเพื่อใช้เป็นเงินทุนภายในกลุ่ม โดยชาวบ้านบางรายไม่ได้รับเงินตามที่ปรากฏในใบสำคัญรับเงิน

๒. กลุ่มอาชีพได้รับเงินไม่ครบตามจำนวนที่ปรากฏในใบสำคัญรับเงิน เช่น ตามฎีกาได้มีการอนุมัติเบิกจ่ายเป็นเงิน จำนวน ๔๐,๐๐๐.-บาท แต่สมาชิกในกลุ่มอาชีพยืนยันว่าได้รับเงินจริงเพียง ๒๐,๐๐๐.-บาท

๓. ผู้รับเงินสงเคราะห์ฯ บางรายปรากฏชื่อตามใบสำคัญรับเงินมากกว่า ๑ ครั้ง แต่ได้รับเงินจริงไม่ครบตามจำนวนที่ปรากฏในใบสำคัญรับเงิน

๔. กรณีที่ผู้รับเงินสงเคราะห์ฯ บางรายได้รับเงินสงเคราะห์ฯ ไม่ตรงกับวันที่ตามใบสำคัญรับเงิน โดยมีเจ้าหน้าที่ของนิคมฯ นำเงินมาจ่ายให้กับผู้รับเงินสงเคราะห์ฯ ย้อนหลัง ภายหลังจากที่เป็นข่าวที่มีการตรวจสอบโครงการดังกล่าว

๕. ผู้รับเงินสงเคราะห์ฯ บางรายคุณสมบัติไม่ตรงตามนิยามของคำว่า “ครอบครัวที่ประสบความเดือดร้อน” หรือ “ผู้ไร้ที่พึ่ง” ตามระเบียบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการว่าด้วยการสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง โดยข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไม่สอดคล้องกับข้อมูลตามที่ปรากฏในแบบสำรวจข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม

๖. ผู้รับเงินสงเคราะห์ฯ บางรายไม่ได้รับเงินจริง ตามจำนวนที่ปรากฏในใบสำคัญรับเงิน

ซึ่งจากเหตุการณ์ดังกล่าว ภายหลังจากปีงบประมาณถัดมาจนถึงปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ทางนิคมสร้างตนเองเชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี ไม่ได้ได้รับการจัดสรรเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยๆ เพื่อดำเนินการและเบิกจ่ายโดยนิคมฯ เอง ประกอบกับไม่ได้มีการถ่ายทอดแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยๆ และเงินสงเคราะห์ฯ ประเภทอื่น ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ฯ ของนิคมฯ ได้เรียนรู้อย่างถูกต้องตามระเบียบ ประกาศ แนวทางการปฏิบัติจากหนังสือสั่งการต่าง ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ฯ ไม่เข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เกรงจะทำให้ผิดระเบียบฯ จนอาจเกิดเป็นการทุจริตในภายหลังและต้องถูกดำเนินการตั้งเช่นกรณีเงินสงเคราะห์ ปี ๒๕๖๐ ที่ถูกตรวจสอบทั่วประเทศ อีกทั้งประชาชนในพื้นที่นิคมฯ เกิดความไม่เชื่อมั่นในการให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงและการให้เอกสารหลักฐานตามระเบียบแก่เจ้าหน้าที่ฯ เกรงจะไม่ได้รับเงินสงเคราะห์ฯ ตามที่เจ้าหน้าที่ฯ ลงไปสอบข้อเท็จจริง

นิคมสร้างตนเองเชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยมีการจัดทำข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม ประเภทต่าง ๆ ในพื้นที่ของนิคมฯ ที่ผ่านมาพบว่ามีการจัดทำแต่ข้อมูลสมาชิกนิคมฯ ซึ่งข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันและไม่ครบถ้วนตามจำนวนสมาชิก อีกทั้งไม่เคยมีการจัดทำข้อมูลของสมาชิก หรือราษฎรในพื้นที่นิคมฯ เพื่อแสดงให้เห็นถึงสภาพปัญหาทางสังคมของสมาชิกหรือราษฎรแต่อย่างใด

#### ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ภายใต้งานกิจงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นไปตามระเบียบ ประกาศ แนวทางการปฏิบัติจากหนังสือสั่งการต่าง ๆ ส่งผลให้การปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมาย และผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้รับเงินครบถ้วน มีหลักฐานในการจ่ายและรับเงินที่สามารถตรวจสอบได้ทั้งปัจจุบันและย้อนหลัง

๒. เพื่อให้ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้องตามสภาพปัญหาและประเภทของเงินสงเคราะห์ฯ อันจะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเหมาะสมและตระหนักถึงคุณค่าในฐานะมนุษย์ ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน พัฒนาไปสู่การพึ่งพาตนเองได้

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์ฯ ประเภทต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีมาตรฐานเป็นแนวทางเดียวกันและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

๔. เพื่อให้ภาคีเครือข่าย มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามกระบวนการทุกขั้นตอน ส่งผลให้เป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ภาคีเครือข่าย เป็นการประชาสัมพันธ์ของ พม. ด้านสวัสดิการ และสร้างการรับรู้ให้แก่สังคมอย่างถูกต้อง อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน พม. ในพื้นที่

#### ๕. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

๑. ดำเนินการวางแผนร่วมกับหน่วยงาน ONE HOME ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณ แผนการประชุม แผนการเบิกจ่ายในแต่ละเดือน แนวทางการนำเสนอข้อมูล การบูรณาการความช่วยเหลือร่วมกัน แนวทางการวินิจฉัยของนักสังคมสงเคราะห์ การประกาศหน่วยรับเรื่องและสอบข้อเท็จจริงของหน่วยงาน พม.จ.อุดรธานี (ผล : นิคมสร้างตนเองเชียงใหม่ ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ๕๐๐,๐๐๐.-บาท/๖เดือนแรกของปีงบประมาณ และ ๓๐๐,๐๐๐.-บาท/๖เดือนหลังของปีงบประมาณ)

๒. ทบทวนข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมในพื้นที่นิคมสร้างตนเองเชิงพิณ จังหวัดอุดรธานี ไม่ปรากฏการจัดทำข้อมูลด้านนี้ ดำเนินการหารือ อปท./อพม. ในเขตนิคมสร้างตนเองเชิงพิณ จังหวัดอุดรธานี ทั้งหมด จัดทำแบบสำรวจข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมฯ เบื้องต้น กำหนดวันส่งข้อมูล นำข้อมูลที่ได้รับมาวางแผนการปฏิบัติงานรายเดือน

๓. ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงานรายเดือน ร่วมกับภาคีเครือข่ายในพื้นที่เพื่อลงพื้นที่สอบข้อเท็จจริงเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมฯ ในพื้นที่

๔. สสำรวจองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ฯ นิคม /เจ้าหน้าที่ อปท./อพม. ในการสอบข้อเท็จจริงผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง พบว่า องค์ความรู้ในการดำเนินการต้องเพิ่มเติมหลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้ประสบปัญหาทางสังคม สภาพปัญหา รายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การเรียบเรียงข้อมูลจากการข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องประกอบการจ่ายเงินตามระเบียบฯ การลงลายมือชื่อ/การประทับตราลายนิ้วมือ ภาพถ่ายที่เกี่ยวข้อง

๕. ดำเนินการมอบหมายเจ้าหน้าที่นิคมฯ ผู้ปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานเรื่องเงินสงเคราะห์ฯ ในพื้นที่นิคมสร้างตนเองเชิงพิณ จังหวัดอุดรธานี

๖. ดำเนินการแสวงหาองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น

- ✚ แนวทางและมาตรการจัดสรรและจ่ายเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๒) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
- ✚ แนวทางการปฏิบัติงานตาม พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๗ พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ. ๒๕๕๙
- ✚ หนังสือสั่งการ แนวทางการปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง ที่เกี่ยวข้อง
- ✚ ตัวอย่างการจัดทำแบบคำขอรับการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ที่ถูกต้อง
- ✚ ถ่ายทอดประสบการณ์ แนวทางการดำเนินการการให้ความช่วยเหลือกรณีเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง จากผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
- ✚ ให้เจ้าหน้าที่ฯ ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานของนิคมฯ อปท.และ อพม. ร่วมลงพื้นที่ปฏิบัติเรียนรู้การดำเนินการ กระบวนการ ขั้นตอนต่างๆ การจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง เรียนรู้และถ่ายทอดไปพร้อม ๆ กัน อธิบายข้อสงสัยจากการปฏิบัติงานจริง หาแนวทางแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ และมาสรุปปัญหา วิธีแก้ไข ถอดบทเรียนการทำงานในครั้งต่อไป ร่วมกัน
- ✚ องค์ความรู้ด้านการสร้างและบริหารเครือข่าย การพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพเครือข่ายในด้านการจัดสวัสดิการสังคม การสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่าย
- ✚ องค์ความรู้ด้านการถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

## ๖. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

นิคมสร้างตนเองเชียงพิณ จังหวัดอุดรธานี ได้จัดทำเป็นรูปแบบไฟล์เอกสาร ไฟล์และลิงก์ต่าง ๆ ของเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ✚ แนวทางและมาตรการจัดสรรและจ่ายเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ (ฉบับปรับปรุงพ.ศ. ๒๕๖๒) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
- ✚ แนวทางการปฏิบัติงานตาม พระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. ๒๕๕๗ พระราชบัญญัติควบคุมการขอทาน พ.ศ. ๒๕๕๙
- ✚ หนังสือสั่งการ แนวทางการปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย และผู้ไร้ที่พึ่ง ที่เกี่ยวข้อง
- ✚ ตัวอย่างการจัดทำแบบคำขอรับการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ที่ถูกต้อง
- ✚ การบรรยายให้ความรู้ ประสบการณ์ แนวทางการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน การลงพื้นที่ปฏิบัติเป็นตัวอย่างให้ดูก่อน และให้ลงมือปฏิบัติ โดยผู้สอนลงพื้นที่รับฟังการสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานเขียนเรียบเรียงในเบื้องต้น
- ✚ องค์ความรู้ด้านการสร้างและบริหารเครือข่าย การพัฒนา เสริมสร้างศักยภาพเครือข่าย ในด้านการจัดสวัสดิการสังคม การสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่าย
- ✚ องค์ความรู้ด้านการถอดบทเรียน

## ๗. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

- ✚ ประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานด้านเงินสงเคราะห์ฯ ทุกครั้งลงสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น เพจ Facebook เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนทั่วไป ภาคีเครือข่ายในพื้นที่
- ✚ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ฯ ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินสงเคราะห์ฯ ภายในนิคม และถ่ายทอดสู่เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการประชุมหน่วยงาน
- ✚ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ฯ ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินสงเคราะห์ฯ และภาคีเครือข่ายที่ร่วมลงพื้นที่ เช่น อพม. อปท. เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป หรือการแสวงหาองค์ความรู้เพิ่มเติมร่วมกันในกรณีที่เกิดจากการลงพื้นที่
- ✚ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงาน พม. จ.อุดรธานี ที่ปฏิบัติงานด้านเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง และเงินสงเคราะห์ฯ อื่น ๆ เพื่อสร้างสวัสดิการในการมุ่งเน้นให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงสวัสดิการขั้นพื้นฐาน เพื่อนำความรู้ที่ได้มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ONE HOME ร่วมกันให้เป็นไปตามระเบียบ แนวทางและข้อสั่งการ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน



#### ๘. ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ลงพื้นที่ดำเนินการภายใต้การวางแผน สามารถดำเนินการจัดทำเอกสาร สอบข้อเท็จจริง เอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่งข้อมูลเข้าประชุมอนุมัติจากหน่วยงาน ONE HOME พม.จังหวัดอุดรธานี จนครบกระบวนการตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องตามข้อสั่งการ ส่งผลให้

- กลุ่มเป้าหมายได้รับการจัดสวัสดิการในรูปแบบเงินสงเคราะห์ฯ ได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมายและสภาพปัญหาทางสังคม มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและได้รับการพัฒนาตามแนวทางที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสมตามศักยภาพของแต่ละบุคคล โดยการใช้แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตรายครัวเรือนเข้ามาดำเนินการร่วมกับการช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยฯ

- ภาคิเครือข่าย มีความรู้ความเข้าใจต่อระเบียบ แนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกรณีเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยฯ จนสามารถอธิบายให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจได้เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ฯ เช่น การสำรวจและจัดทำข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม การวางแผนร่วมกันระหว่างภาคิเครือข่าย เช่น อพม. อปท. อาสาสมัครต่าง ๆ ในพื้นที่ ในการร่วมลงพื้นที่สอบข้อมูล ข้อเท็จจริงของผู้ประสบปัญหาทางสังคม รวมถึงการให้ข้อมูลของผู้ประสบปัญหาทางสังคมในพื้นที่เพิ่มเติมได้เป็นอย่างดี และเป็นผู้ประชาสัมพันธ์งานด้านการจัดสวัสดิการเรื่องเงินสงเคราะห์ฯ โดยวิธีปากต่อปาก เล่าสู่กันฟังในชุมชน หรือแจ้งในที่ประชุมหมู่บ้าน/ชุมชน ส่งผลให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และได้รับการเชื่อมั่นจากราษฎร และชุมชน กรณีการไม่มีการทุจริตเกิดขึ้นของหน่วยงานอีกต่อไป

- เจ้าหน้าที่ฯ ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน จนสามารถวางแผนการทำงาน การลงพื้นที่ การจัดเตรียมข้อมูล เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้เป็นอย่างดี มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือเรื่องเงินสงเคราะห์ฯ เพิ่มขึ้น สามารถเบิกจ่ายช่วยเหลืองบประมาณได้ตามเป้าหมายและกำหนดเวลาที่วางไว้ และสามารถปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบ แนวทางการปฏิบัติงานตามข้อสั่งการได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐาน และแนวทางเดียวกัน

- เจ้าหน้าที่ฯ ผู้ปฏิบัติงาน เกิดองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน และได้ถอดบทเรียนที่เกิดจากการทำงานที่เป็นอุปสรรค เช่น กรณีจำนวนเงินที่ได้รับการจัดสรร ผู้ประสบปัญหาทางสังคมฯ ได้รับการช่วยเหลือตามหลักเกณฑ์ที่กรมฯ กำหนด ทำให้ไม่สามารถวางแผนจำนวนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน และหลักเกณฑ์ที่ใช้ยังไม่ครอบคลุมถึงสภาพปัญหาของผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้ชัดเจน ส่งผลให้บางครอบครัวในการวินิจฉัยของเจ้าหน้าที่ฯ ผู้ปฏิบัติงานลงพื้นที่ สอบข้อเท็จจริง แล้วผลวินิจฉัยเงินสงเคราะห์ฯ ที่ได้รับ ไม่เหมาะสมกับสภาพปัญหาของผู้ประสบปัญหาทางสังคม

#### ๙. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

- ความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นิคมฯ สามารถปฏิบัติงานภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ มีความเสถียร เห็นแก่ประโยชน์ของประชาชนผู้ซึ่งประสบปัญหาทางสังคมเป็นสำคัญ

- ภาคิเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในพื้นที่ เช่น อพม. อปท. อสม. และผู้นำชุมชนด้านต่าง ๆ เห็นความสำคัญของการให้ประชาชนผู้ซึ่งประสบปัญหาทางสังคม ได้เข้าถึงสิทธิ สวัสดิการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่กระทรวง พม. ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายให้สามารถพึ่งพาตนเองได้

- ชุมชนเกิดสภาพปัญหาด้านสังคมที่หลากหลาย ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างถูกวิธี และเข้าถึงปัญหาต่าง ๆ ในชุมชน เมื่อมีแนวทางในการจัดสวัสดิการเบื้องต้นนำทาง ส่งผลให้หน่วยงานเข้าถึงปัญหาทางสังคมที่เกิดขึ้น และประชาชนได้รับการช่วยเหลือ เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และไว้วางใจทำให้หน่วยงานของ พม. เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของประชาชน ผู้นำชุมชน และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

- การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Facebook เพจ กลุ่มไลน์ต่าง อันสร้างการรับรู้งานด้านสวัสดิการสังคมในพื้นที่ ให้เกิดขึ้นต่อประชาชน ผู้นำชุมชน และภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ทุกภาคส่วนในพื้นที่ ส่งผลให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่เป็นไปในเชิงบวก และได้รับการยอมรับจากประชาชน และภาคีเครือข่ายในพื้นที่

### ๑๐. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ฯ ผู้ปฏิบัติงานจำนวนน้อย แต่ละคนมีภารกิจที่รับผิดชอบประจำที่หลากหลาย และเป็นลักษณะงานที่ต้องลงพื้นที่เพื่อดำเนินการ หรืองานตามภารกิจของตนเอง ทั้งเจ้าหน้าที่ฯ และภาคีเครือข่าย รวมถึงการสอนงาน ส่งผลกระทบต่อเวลาที่ต้องจัดสรรในการทำงานด้านเงินสงเคราะห์ฯ บางครั้งหากมีเหตุอื่นเข้ามาเป็นเรื่องเร่งด่วน ต้องเลื่อนเวลานัดหมายการลงพื้นที่ ส่งผลกระทบทั้งเครือข่ายผู้นำลงพื้นที่ ประชาชนที่ได้นัดหมาย และระยะเวลาการดำเนินงานไม่เพียงพอหรือไม่ทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ส่งผลให้ประชาชนได้รับการจัดสวัสดิการช้าออกไป

- ประสบการณ์และการเรียนรู้ในการลงพื้นที่ร่วมกันของเจ้าหน้าที่ฯ และผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ไม่ต่อเนื่อง ซึ่งพื้นฐานเดิมของเจ้าหน้าที่ฯ อพม. และภาคีเครือข่าย มีองค์ความรู้ไม่เท่ากัน

- เจ้าหน้าที่ฯ ผู้รับผิดชอบ ลงพื้นที่และดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม รับผิดชอบในจำนวนที่แตกต่างกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ฯ บางท่านต้องรับภาระปฏิบัติงานในจำนวนที่มากขึ้น

- เจ้าหน้าที่ฯ ขาดองค์ความรู้ในการจัดการความรู้ (KM) เช่น หลักการ แนวทางการปฏิบัติ วิธีการนำไปใช้ มองว่าการทำ KM เป็นงานวิชาการ ทำได้ยาก และจะต้องทำอย่างไรถึงจะได้มาซึ่ง KM

### ๑๑. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

- เจ้าหน้าที่ฯ ผู้ปฏิบัติงาน และภาคีเครือข่ายในพื้นที่ มีองค์ความรู้ด้านการจัดสวัสดิการฯ กรณีเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีความรู้ด้านการจัดสวัสดิการกลุ่มอื่น ๆ ในกระทรวง พม. ได้มากขึ้น เห็นได้จากจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการจัดสวัสดิการด้านเงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยฯ มีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น มีการกระจายหลากหลายพื้นที่ในเขตนิคมสร้างตนเองเชิงพิณ (เฉพาะจังหวัดอุดรธานี)

- เจ้าหน้าที่ฯ และภาคีเครือข่าย ร่วมกันวางแผนการทำงานหลากหลายเครือข่าย โดยใช้องค์ความรู้มาดำเนินการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ได้ตรงประเด็น ชัดเจน และจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

- หน่วยงานมีข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมในเขตพื้นที่รับผิดชอบในเบื้องต้น เพื่อนำมาวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที และหน่วยงานมีภาพลักษณ์ในการทำงานด้านสังคมในเชิงบวก สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชน ผู้นำชุมชน และภาคีเครือข่ายได้เป็นอย่างดี

**๑๒. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้**

- ควรมีการถ่ายทอดการจัดการความรู้ของหน่วยงานโดยการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้มีองค์ความรู้ในการจัดการ KM ในเบื้องต้น เพื่อให้ทราบถึงหลักการ แนวทางอย่างถูกต้อง ชัดเจน สามารถสอบถามวิทยากรได้ด้วยตรง และมีเครือข่ายที่อบรมด้วยกันเพื่อให้สามารถสอบถาม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็น แนวทางได้ โดยสามารถอบรมผ่าน Zoom ต่อเนื่อง ของหน่วยงานเพิ่มเติมได้ เพื่อให้การจัดการความรู้ เป็นไปตามมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และสามารถส่งต่อองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ต่อผู้ปฏิบัติรุ่นใหม่ ๆ หรือผู้ที่ต้องมาปฏิบัติงานต่อจากผู้อื่น ได้มีแนวปฏิบัติเบื้องต้น หรือสามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น เป็นต้น

