

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (1 หน่วยงาน 1 KM)

หน่วยงาน สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี

1. คณะทำงาน KM Team

- 1) นางสาวชนกพร ทรัพย์เทมา
- 2) นางสาวจิรภา ตันติพงษ์ศิริกุล
- 3) นางสาวฐิติชญา คงอ้ว
- 4) นางนิภาพร เมฆบุญประเสริฐ
- 5) นางสาวลภัสสรดา เนตรพ่วง

2. หัวข้อประเด็นความรู้ การพัฒนาศักยภาพผู้ใช้บริการสู่การเป็นพี่เลี้ยง ส.นน

3. ที่มาของการจัดการความรู้

ปัญหาและอุปสรรคเดิมของการสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรีที่มีมาอย่างต่อเนื่อง คือการทำงานภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคล คือ จำนวนบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ของสถานคุ้มครองฯ ที่ปฏิบัติหน้าที่งานแตกต่างกันไป ซึ่งมีจำนวนเพียง 37 คน ต่อผู้ใช้บริการจำนวน 560 คน ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่ยากต่อการดูแลอย่างทั่วถึง อีกทั้งด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอ ทำให้เจ้าหน้าที่บางท่านต้องปฏิบัติงานในหลายตำแหน่งงาน เช่น เจ้าหน้าที่ตำแหน่งผู้ดูแลผู้รับบริการสงเคราะห์ ต้องรับภารกิจซ้อนในการเป็นครูฝึกด้านกิจกรรมฟื้นฟูบำบัด ที่เป็นงานด้านฟื้นฟูบำบัดผู้ใช้บริการเพิ่ม หรือเวลามีกิจกรรมภายนอก มีความจำเป็นต้องนำเจ้าหน้าที่ออกไปดูแลผู้ใช้บริการ ทำให้ภายในสถานคุ้มครองฯ เกิดภาวะขาดแคลนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานและดูแลผู้ใช้บริการ สถานคุ้มครองฯ จึงเกิดแนวความคิดการพัฒนาผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการภายในสถานคุ้มครองฯ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการกลุ่ม A และ กลุ่ม B (ผู้ใช้บริการกลุ่ม A คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีร่างกายแข็งแรง สามารถดำเนินชีวิตประจำวันด้วยตนเอง มีทักษะสามารถพัฒนาศักยภาพด้านการประกอบอาชีพได้ ไม่เป็นผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยจิตเวช / ผู้ใช้บริการกลุ่ม B คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้บ้าง ทำกิจวัตรประจำวันได้บางอย่าง ส่วนมากเป็นกลุ่มผู้ป่วยจิตเวช หากได้รับการพัฒนาและฟื้นฟูจะสามารถพัฒนาได้) ซึ่งมีศักยภาพในการดูแลตนเองได้ในบางส่วน สามารถช่วยทำงานภายในอาคารเรือนนอน หรือมีความสามารถในด้านงานประเภทอื่นๆ ทั้งในกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลไร้ที่พึ่งและกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มผู้ป่วยจิตเวชที่มีอาการทางจิตทุเลาลงแล้ว พัฒนาขึ้นมาเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้ใช้บริการประจำอาคาร หรือสามารถเรียกได้ว่าเปรียบเสมือนพี่เลี้ยงประจำอาคาร เพื่อช่วยดูแลผู้ใช้บริการรายอื่นๆ ที่อยู่ในภาวะพึ่งพิง มีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในการใช้ชีวิตประจำวัน หรือแม้แต่การจัดการปัญหา รวมถึงการดูแลรักษา ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นยามเกิดเหตุฉุกเฉินกับผู้ใช้บริการในเวลาที่ผู้ดูแลประจำอาคารถูกมอบหมายงานอื่น และมีความจำเป็นต้องออกจากบริเวณอาคารเรือนนอน ทั้งในกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่ม B ด้วยกัน หรือในกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่ม C (ผู้ใช้บริการกลุ่ม C คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีร่างกายไม่แข็งแรง ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ส่วนมาก

เป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการ ที่มีภาวะเจ็บป่วยเรื้อรัง / ป่วยติดเตียง ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ไม่สามารถพัฒนาฟื้นฟูได้) ซึ่งผู้ใช้บริการกลุ่ม C เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนเยอะที่สุดในกลุ่มผู้ใช้บริการภายในสถานคุ้มครองฯ คิดเป็น ร้อยละ 58.56 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี
2. เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี
3. เพื่อฝึกการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคม การเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ให้กับผู้ใช้บริการ

5. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี มีการสำรวจและประเมินพฤติกรรมและศักยภาพในภาพรวมของผู้ใช้บริการตั้งแต่แรกเริ่มเข้ารับการคุ้มครองโดยทีมสหวิชาชีพ ซึ่งมีนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ผู้ดูแลประจำอาคาร งานพยาบาล และงานกายภาพบำบัด เข้าร่วมทีมประเมินเบื้องต้น ผ่านระบบโปรแกรมสารสนเทศ IRP หรือแผนฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล รวมถึงมีการประเมินผ่านผู้ดูแลประจำอาคาร ซึ่งคอยสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการภายในอาคารตลอดเวลา เพื่อดูในศักยภาพของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการบางราย ก่อนเข้ารับการคุ้มครอง บางรายมีความสามารถในด้านงานช่าง งานประดิษฐ์ งานเย็บปัก และงานอื่นๆ เพื่อพัฒนากลุ่มคนเหล่านี้ขึ้นมาช่วยเป็นที่เลี้ยงในแต่ละอาคารเรือนนอน นอกจากกลุ่มผู้ใช้บริการแล้ว ในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ที่มีการทบทวน สำรวจ รวบรวม และแสวงหามองค์ความรู้ ทั้งในส่วนที่เป็นองค์ความรู้ที่จำเป็นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานผ่านการประชุม การอบรม เรียนรู้จากคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานที่ได้พบเจอ รวมถึงเรียนรู้จากกลุ่มหน่วยงานภายนอกและภาคีเครือข่ายที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความรู้ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ อีกทั้งในการเรียนรู้และรวบรวมองค์ความรู้ เจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้จากสื่อการสอนผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และส่งต่อความรู้ผ่านจากตัวเจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการได้

6. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี ใช้องค์ความรู้การเป็นวิทยากรกระบวนการ และ ทฤษฎีเสริมแรงเชิงบวก ในการพัฒนาผู้ใช้บริการและเป็นการดึงศักยภาพของผู้ใช้บริการให้ได้นำมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ผ่านการเรียนรู้จากการอบรม การถ่ายทอดความรู้จากเจ้าหน้าที่ หรือแม้แต่การถ่ายทอดความรู้ผ่านผู้ใช้บริการด้วยกันเอง ทั้งในภาคปฏิบัติและภาคทฤษฎี โดยเมื่อผู้ใช้บริการสามารถริเริ่มทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้แล้ว เจ้าหน้าที่จะมีการคอยสังเกตติดตามผลงานนั้นๆก่อน หากพบว่าสามารถทำได้ หรือทำได้ดี จะใช้วิธีการเสริมแรงด้วยการเอ่ยชมเพื่อให้เกิดกำลังใจในการทำสิ่งนั้นๆต่อ และเมื่อผู้ใช้บริการทำได้ในระดับที่ดีมาก จึงจะให้ผู้ใช้บริการถ่ายทอดสู่ผู้ใช้บริการด้วยกัน

7. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การจัดทำกิจกรรม และอบรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น บอร์ดประกาศภายในหน่วยงาน , แอปพลิเคชัน Facebook , แอปพลิเคชัน Tiktok , จุลสารข่าวประชาสัมพันธ์ของสถานคุ้มครองฯ รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ผ่านการประชุมภายใน รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการสู่เจ้าหน้าที่อีกด้วย

8. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี ได้นำการจัดการความรู้และองค์ความรู้ในการเป็นวิทยากรกระบวนการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการได้ทำหน้าที่ในการช่วยเหลือและสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการด้วยกันเกิดการเรียนรู้และสามารถคิดหรือตัดสินใจในการจัดการตัวเองได้อย่างดีที่สุดในส่วนของการทำกิจกรรม และการดูแลตัวเอง และวิทยากรกระบวนการจะเป็นผู้เริ่มในการจัดทำสิ่งต่างๆเพื่อเป็นตัวอย่างและคนคอยช่วยสอนสิ่งต่างๆให้กับผู้ใช้บริการรายอื่นๆ อีกทั้งเมื่อได้รับความรู้เพิ่มเติมจากทั้งในส่วนของการประชุม การอบรม และการถ่ายทอดความรู้ผ่านจากเจ้าหน้าที่ ทำให้ปัจจุบัน สถานคุ้มครองฯ มีพี่เลี้ยงแต่ละอาคารอย่างน้อยอาคารละ 3 คน และเริ่มมีผู้ใช้บริการรายอื่นที่เริ่มสามารถช่วยเหลือกลุ่มผู้ใช้บริการด้วยตนเองได้เพิ่มขึ้น เปรียบเทียบการขยายผลของกลุ่มพี่เลี้ยงในสถานคุ้มครองฯ เพื่อเกิดการช่วยเหลือและแบ่งเบาการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลอาคารเรือนนอนที่มีเพียงอาคารละ 1 คนได้

9. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถ แม้เจ้าหน้าที่บางท่านอาจจะไม่ได้มีความรู้จากสายอาชีพโดยตรง เช่น งานพยาบาล งานด้านโภชนาการ เป็นต้น แต่ความรู้ที่ได้เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานในหน้านางานนั้นๆ ทำให้ที่ผ่านมาสามารถดูแลและฟื้นฟูผู้ใช้บริการได้ รวมถึงสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรีได้รับการสนับสนุนจากภาคีเครือข่าย ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความรู้ทั้งในภาคปฏิบัติและในภาคทฤษฎี รวมถึงการจัดกิจกรรมฟื้นฟูให้ผู้ใช้บริการจากกลุ่มบุคคลภายนอก ทำให้ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการได้รับความรู้เพิ่มเติม ได้ลองปฏิบัติจริง สามารถนำความรู้ดังกล่าวไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทการดูแลและตามความหลากหลายของกลุ่มผู้ใช้บริการได้

10. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

ปัญหาและอุปสรรคของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี คือ ปัจจุบัน การส่งผู้ใช้บริการจากหน่วยงานนำส่งมักเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีศักยภาพอยู่ในกลุ่ม C คือ มีสุขภาพที่ไม่แข็งแรง มีภาวะพึ่งพิงสูง หากถูกนำส่งจากโรงพยาบาลจิตเวช บางราย อาการยังไม่ทุเลาดี รวมถึงยังไม่สามารถดูแลตนเองได้ อยู่ในภาวะพึ่งพิงเช่นเดียวกับ

กลุ่ม C ทำให้ยากต่อการควบคุมดูแล อีกทั้งในแต่ละเดือน ผู้ใช้บริการที่ส่งเข้ารับการคุ้มครองมีจำนวนที่มากถึง 15-20 คน ทุกเดือน โดยที่ในแต่ละเดือนยากที่จะจำหน่ายออกจากสถานคุ้มครองฯ ทำให้มีจำนวนผู้ให้บริการที่มากเกินไปกว่าเจ้าหน้าที่ที่สามารถดูแลอย่างทั่วถึงได้ อีกทั้งผู้ให้บริการที่ถูกนำส่งเข้ามาส่วนมากเป็นกลุ่มกฎหมายเฉพาะ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เด็กที่มาจากกลุ่มผู้ทำการขอทานต่างด้าว ทำให้ยากต่อการดูแล เนื่องจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี แรกเริ่ม เป็นหน่วยงานที่ดูแลกลุ่มคนไร้ที่พึ่ง จึงไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะในการดูแลและเข้าถึงกลุ่มผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มกฎหมายเฉพาะ

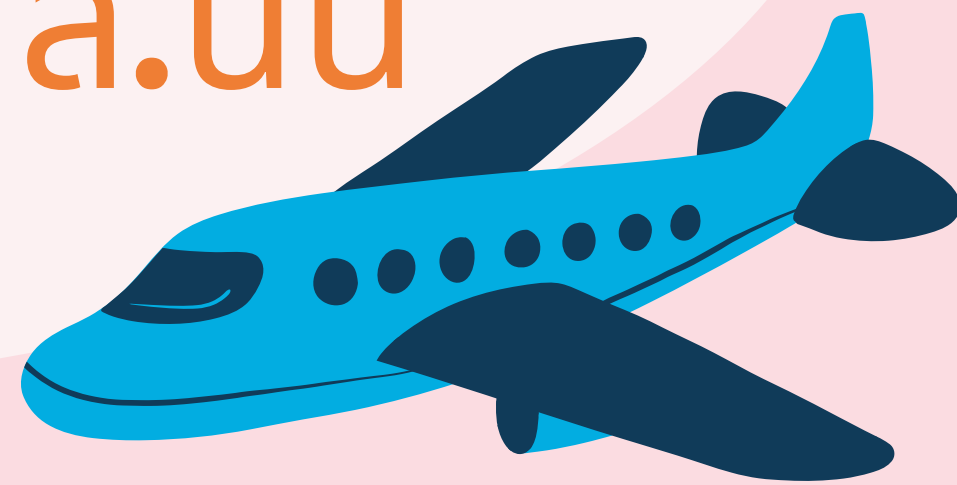
11. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

สถานคุ้มครองมีการจัดการประเมินการรับรู้ผลงานการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน ผ่านการ ประเมินพฤติกรรมและศักยภาพในภาพรวมของผู้ใช้บริการโดยทีมสหวิชาชีพ ผ่านระบบโปรแกรมสารสนเทศ IRP หรือแผนฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล รวมถึงมีการประเมินผ่านเจ้าหน้าที่และผู้ดูแลประจำอาคาร ซึ่งคอยสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการตลอดเวลา พร้อมทั้งมีการประเมินผู้ให้บริการที่มีศักยภาพเพียงพอสู่การเป็นพี่เลี้ยงของผู้ดูแลผู้รับบริการสงเคราะห์ ทั้งส่วนงานภายในหน่วยงาน และงานที่อาจจะต้องมีการทำภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้สังคมภายนอกรับรู้ถึงศักยภาพของผู้ใช้บริการ เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติและมุมมองที่มีต่อผู้ให้บริการ และให้โอกาสในการกลับคืนสู่ครอบครัวชุมชนต่อไป

12. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

1. การรับเข้าผู้ให้บริการ ควรให้หน่วยงานที่ดูแลตามกฎหมายเฉพาะรับเข้าผู้ให้บริการของตนเอง โดยตรง เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับบริการที่ดี ทัวถึง และได้รับการดูแลที่ถูกต้องเหมาะสม
2. การให้ภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยดูแล และเข้ามาให้การสนับสนุนปัจจัย ทั้งในด้านของความรู้และปัจจัยอื่นๆที่มากขึ้น
3. ส่วนกลางจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมให้หน่วยงาน มีอัตรากำลังที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น นักกายภาพบำบัด พยาบาลวิชาชีพ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ให้เพียงพอต่อกลุ่มผู้ให้บริการในสถานคุ้มครอง เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับการดูแลที่ดีขึ้น

การพัฒนาศักยภาพผู้ใช้บริการ สู่การเป็นพี่เลี้ยง ส.นบ



กระบวนการและขั้นตอนการจัดการความรู้

- ลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคก่อนคัดเลือกองค์ความรู้
- คัดเลือกผู้ใช้บริการผ่านการประเมิน IRP และการสังเกตพฤติกรรม
- สํารวจ ทบทวนองค์ความรู้เดิม ก่อนเพิ่มเติมความรู้ใหม่
- ให้ความรู้ผ่านการประชุม อบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ
- ผู้ใช้บริการถ่ายทอดความรู้ แก่ผู้ใช้บริการรายอื่นต่อไป



วิธีการขยายผลความรู้และการสื่อสาร

- แลกเปลี่ยนขยายผลผ่านการประชุม/อบรม
- ผ่านโซเชียลของหน่วยงาน เช่น Facebook , Tiktok เป็นต้น
- ผ่านจุลสารข่าวและเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- ให้ภาคีเครือข่ายและหน่วยงานภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วม



ปัญหาและอุปสรรค

- ภาวะพึงพิงของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานนำส่ง
- ภาวะทางจิตที่ส่งผลต่อการรับรู้และการเรียนรู้
- ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง
- อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ



ข้อเสนอแนะ

- การรับเข้าผู้ใช้บริการจากกลุ่มกฎหมายเฉพาะ
- การให้ภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมที่มากขึ้น
- อัตรากำลังที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

