



๑. ชื่อองค์ความรู้ บริหารจัดการหนี้สตรี ด้วยภาคีเครือข่ายชุมชน

๒. ชื่อเจ้าขององค์ความรู้ นางสาวปณัสญา สุที

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

๓. ทีมนักพัฒนา ประกอบด้วย ๑.ทีมสนับสนุนกลุ่มสมาชิกสตรีกู้ยืมเงิน ๒.คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีตำบล ๓.อาสาสมัครประสานงาน ๔. ผู้นำหมู่บ้าน/คณะกรรมการหมู่บ้าน ๕.พัฒนากร ๖. ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน ๗.ประธานกองทุนชุมชน

๔. องค์ความรู้ที่บ่งชี้

- ☑ แผนปฏิบัติการราชการกรมการพัฒนาชุมชน
ข้อที่ ๒ การส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากให้มั่นคง
- ☑ การหนุนเสริมประสิทธิภาพเพิ่มประสิทธิผล
ตัวชี้วัดพัฒนาการจังหวัด ข้อที่ ๗ การบริหารจัดการหนี้
- ☑ ภารกิจสำคัญที่อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชนเน้นย้ำ ๕+๑ ประจำปี ๒๕๖๘
ข้อที่ ๕ การบริหารจัดการหนี้กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

๕. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ปัญหาและให้โอกาสแก่สตรีที่ขาดโอกาสในสังคม จากปัญหาการถูกเลือกปฏิบัติอันไม่เป็นธรรม และใช้เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนแบบดอกเบี้ยต่ำหรือปลอดดอกเบี้ย เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ พัฒนาอาชีพ สวัสดิภาพ สวัสดิการให้แก่สตรี เครือข่ายสตรี และผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ นายสยาม ศิริมงคล อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน ได้มีประเด็นเน้นย้ำในการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนประจำปี ๒๕๖๘ “๕+๑” โดยมีการกำหนดให้การบริหารจัดการหนี้กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เป็น ๑ ในประเด็นเน้นย้ำ เพื่อลดจำนวนหนี้ค้างชำระและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหนี้ เพื่อให้กองทุนมีความมั่นคงและสามารถช่วยเหลือสตรีได้มากขึ้น โดยมีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ การติดตามหนี้ การปรับโครงสร้างหนี้ การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ลูกหนี้ การบังคับใช้กฎหมาย และการพัฒนาศักยภาพของคณะทำงาน

โดยในรอบปีที่ผ่านมา สถานะลูกหนี้กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่ค้างชำระของตำบลตรึมมียอดหนี้ค้างชำระ คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และตำบลคาละแมะ มียอดหนี้ค้างชำระ คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ในฐานะพัฒนากรประจำตำบลได้เล็งเห็นว่าการที่จะบริหารจัดการหนี้ให้มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีเครือข่ายในระดับพื้นที่ซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับกลุ่มเป้าหมาย เป็นทีมพัฒนาทำงานร่วมกับพัฒนากร เพื่อเป็นการบริหารจัดการหนี้ ตั้งแต่ต้นทางก่อนที่จะมีการปล่อยกู้ยืมจนกระทั่งถึงกระบวนการติดตามและใช้มาตรการในการเร่งรัดการชำระหนี้ให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน จึงได้มีการใช้พลังของภาคีเครือข่ายชุมชนมาเป็นกลไกสำคัญ ในการร่วมขับเคลื่อนการบริหารจัดการหนี้สตรีให้มีประสิทธิภาพ

๖. แนวทางการแก้ไขปัญหา

ในการออกแบบและขับเคลื่อนนวัตกรรม ในการบริหารจัดการหนี้สตรี ด้วยภาคีเครือข่ายชุมชนนั้น ได้มุ่งเน้นในการแก้ไขปัญหาหนี้สตรีที่เกินชำระตั้งแต่ต้นทางก่อนที่จะมีการปล่อยกู้ยืมจนกระทั่งถึงกระบวนการติดตามและใช้มาตรการในการเร่งรัดการชำระหนี้ให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน โดยได้มีการวางแผนในการออกแบบและกระบวนการในการขับเคลื่อนนวัตกรรม

Plan (วางแผน)

โดยใช้หลักการ ๔ M มาใช้ในการวางแผนและออกแบบกระบวนการก่อนจะดำเนินการขับเคลื่อน ดังนี้

๑. Material (เชิงงาน) ตรวจสอบและจำแนกข้อมูลกลุ่มสตรีที่ยินเสนอโครงการ และกลุ่มสตรีที่กู้ยืมเงิน เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการวางแผนการขับเคลื่อนงาน
๒. Money (ดุงบ) งบประมาณกิจกรรมโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหนี้ ทั้งที่มีงบประมาณ และไม่มีงบประมาณ รวมถึงการบูรณาการกับภาคีเครือข่ายเพื่อร่วมดำเนินการ
๓. Method (จัดระบบ) ร่วมกับทีมสนับสนุนกลุ่มสมาชิกสตรีที่กู้ยืมเงิน และภาคีเครือข่ายที่ร่วมดำเนินการในการออกแบบกระบวนการในการบริหารจัดการหนี้ร่วมกัน และจัดทำเป็นแนวทางการขับเคลื่อน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และกำหนดแผนปฏิบัติการในการดำเนินการ
๔. Man (วางแผน) การแสวงหาภาคีเครือข่ายร่วมดำเนินการ และการพัฒนาศักยภาพของทีมและภาคีเครือข่าย โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจแนวทางในการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี มาตรการในการช่วยเหลือลูกหนี้ รวมถึงเทคนิคและแนวทางการขับเคลื่อนงานของพื้นที่ และการแบ่งหน้าที่ของบุคคลตามบทบาทภารกิจของบุคคล เพื่อสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ

Do (ปฏิบัติตามแผน)

เมื่อได้มีการวางแผนการขับเคลื่อนงานด้วยหลักการ ๔ M แล้ว ได้มีการขับเคลื่อนงานตามแผนปฏิบัติการ โดยนำกลยุทธ์ ๔ D มาใช้ในการขับเคลื่อนงาน

Discover ค้นหา วิเคราะห์ SWOT / ค้นหาภาคี / แสวงหาความร่วมมือ

Design ออกแบบ สร้างทีมสนับสนุนในระดับพื้นที่ / ออกแบบกระบวนการในการติดตาม/ แบ่งหน้าที่ในการรับผิดชอบกลุ่ม

Develop พัฒนา ใช้กลุ่ม Line ในการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกที่กู้ยืมเงินทุกคน / การชำระหนี้ด้วย QR Code / ใช้ Google Sheet ในการทำฐานข้อมูลลูกหนี้

Destiny สู้ความยั่งยืน การพัฒนาองค์ความรู้ในการประกอบอาชีพ / การส่งเสริมช่องทางการตลาด / การถอดองค์ความรู้ สร้างต้นแบบกลุ่มสตรีที่กู้ยืมเงินที่ประสบความสำเร็จ / สร้างโมเดลการบริหารจัดการหนี้สตรี

Cheek (ตรวจเช็คผลการปฏิบัติ)

ระหว่างดำเนินการขับเคลื่อนกิจกรรม นวัตกรรม ทีมนักพัฒนาและภาคีเครือข่าย ได้มีการใช้กลุ่ม Line และการสอบถามพูดคุยในการติดตามและประเมินผลในการขับเคลื่อนงานอย่างต่อเนื่องและเมื่อพบปัญหาในระหว่างดำเนินการ ได้ร่วมกันในการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและมีการทบทวน ปรับปรุงหลักการ ๔ M เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยในระหว่างการขับเคลื่อนงานมีปัญหาที่เกิดขึ้นและได้มีการทบทวน ปรับเปลี่ยน โดยใช้หลักการ ๔ M ดังนี้

๑. Man : บุคลากร ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะในการทำงาน

ปัญหาที่เกิดขึ้น

- ทีมนักพัฒนาและภาคีเครือข่ายที่ร่วมดำเนินการ มาจากหลากหลายองค์กรและหลากหลายหน่วยงาน จึงทำให้ขาดความตระหนักในการขับเคลื่อนงานให้ประสบความสำเร็จ

- ทีมนักพัฒนาและภาคีเครือข่าย บางคนยังความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการบริหารจัดการหนี้

การแก้ไขปัญหา

- มีการจัดทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) ในการร่วมกันขับเคลื่อนงานร่วมกัน เพื่อความตระหนักในการมีส่วนร่วม กำหนดเป้าหมายร่วมกัน
- จัดทำคู่มือ ระเบียบ แนวทางที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวทางในการขับเคลื่อนงาน เพื่อให้ทีมนักพัฒนาได้นำไปศึกษาและนำไปปรับใช้
- จัดเวทีพูดคุยระหว่างทีมนักพัฒนาในการแลกเปลี่ยน ความรู้ ประสบการณ์ และเทคนิคในการบริหารจัดการหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ประสานเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนผู้รับผิดชอบ พัฒนาการอำเภอ ร่วมให้คำแนะนำ

๒. Method : กระบวนการ/วิธีการทำงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ปัญหาที่เกิดขึ้น

- การติดตามลูกหนี้ค้างชำระ ทีมนักพัฒนาต้องระมัดระวังในการทวงถามหนี้เพื่อให้สอดคล้องพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้
- การติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระ อาจจะไม่สำเร็จได้เพียงครั้งเดียว จำเป็นต้องมีการติดตามพูดคุย ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
- การสื่อสารระหว่างทีมนักพัฒนากับสมาชิกกลุ่มสตรีไม่ทั่วถึง สมาชิกกลุ่มไม่มีความพร้อม เมื่อลงพื้นที่ไปติดตาม

การแก้ไขปัญหา

- สร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ และสิ่งที่พึงระมัดระวังเมื่อต้องติดตามหนี้ ให้กับทีมนักพัฒนาก่อนดำเนินการ
- การใช้กลุ่ม Line ในการประสานกับสมาชิกกลุ่มสตรีทุกคน เพื่อนัดหมายการติดตามและแจ้งผู้นำชุมชนร่วมติดตาม
- การสร้างทีมนักพัฒนาที่มาจากภาคีเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายระยะเวลา ในการเดินทาง ทำให้ทีมนักพัฒนาสามารถที่จะลงพื้นที่ติดตามกลุ่มได้อย่างต่อเนื่อง

๓. Material : วัสดุ/อุปกรณ์/ทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน

- โปรแกรมทะเบียนลูกหนี้ (LM) ไม่มีความเสถียร ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ที่เป็นปัจจุบันได้
- ขาดวัสดุ อุปกรณ์ ที่จะสนับสนุนการดำเนินการ

การแก้ไขปัญหา

- การจัดทำระบบทะเบียนคุมลูกหนี้โดยใช้โปรแกรม Excel , Google Sheets
- การใช้เทคโนโลยี สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เพื่อลดการใช้วัสดุอุปกรณ์ และทรัพยากรที่ไม่จำเป็น

๔. Money : เงิน/งบประมาณ ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ

ปัญหาที่เกิดขึ้น

- การลงพื้นที่ในการติดตาม ไม่มีงบประมาณค่าใช้จ่ายในการลงพื้นที่ให้กับทีมนักพัฒนา

การแก้ไขปัญหา

- การบูรณาการกิจกรรมร่วมกับภาคีเครือข่าย หรือหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อลดงานที่ซ้ำซ้อน
- สร้างทีมนักพัฒนาจากภาคีเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

Action (ปรับปรุง)

- ระดมสมองร่วมกับทีมนักพัฒนา/ ภาควิชาเครือข่าย
- ขอคำแนะนำจากพัฒนาการอำเภอ /จนท.ผู้รับผิดชอบงาน
- ออกแบบกระบวนการทำงาน สร้างต้นแบบ
- ถ่ายทอดองค์ความรู้

๗. ประโยชน์ขององค์ความรู้

- นวัตกรรม (คือตัวท่านเอง) ได้ประโยชน์จากการทำนวัตกรรมนี้อย่างไร

๑. บริหารจัดการหนี้สิน ด้วยการใช้องค์ความรู้ชุมชนเข้ามาร่วมขับเคลื่อน ส่งผลให้นวัตกรรม มีทีมพัฒนาในระดับพื้นที่ที่ใกล้ชิดกับกลุ่มสมาชิกสตรี คอยสนับสนุน ติดตามกลุ่ม และรายงานความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ทำให้นวัตกรรมทราบสถานการณ์ดำเนินงานของแต่ละกลุ่ม

๒. การระดมสมองนี้ค้างชำระลดลง จากการบริหารจัดการหนี้ตั้งแต่ต้นทางก่อนที่จะมีการปล่อยกู้ยืมจนกระทั่งถึงกระบวนการติดตามและใช้มาตรการในการเร่งรัดการชำระหนี้ให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน

๓. เกิดองค์ความรู้จากการขับเคลื่อนงานตามกระบวนการ และสามารถที่จะนำไปปรับใช้กับพื้นที่อื่นๆได้

- ชุมชน/ประชาชนรวมถึงทีมพัฒนา/Team Spirit ทีม ๗ + ๑ ภาควิชาเครือข่าย ได้ประโยชน์จาก นวัตกรรมนี้อย่างไร

๑. ในระดับพื้นที่ เกิดทีมพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถบริหารจัดการหนี้ในพื้นที่ได้

๒. ทีมพัฒนาสามารถนำองค์ความรู้ และประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการขับเคลื่อนงานนำไปปรับใช้ในการขับเคลื่อนกิจกรรมอื่นๆได้

๓. เงินทุนหมุนเวียน ที่ได้กู้ยืมจากการพัฒนาบทบาทสตรี ก่อให้เกิดอาชีพและรายได้แก่สมาชิกสตรีที่กู้ยืมได้อย่างแท้จริง

- องค์กรคือสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ/จังหวัด ประโยชน์จากนวัตกรรมนี้อย่างไร

๑. สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ / จังหวัด สามารถที่จะขับเคลื่อนงานในการบริหารจัดการหนี้สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมาย

๒. มีนวัตกรรมที่เป็นต้นแบบ สามารถที่จะนำไปขยายผล ปรับใช้กับพื้นที่อื่นๆได้

๓. สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ/ จังหวัด มีทีมพัฒนาจากภาควิชาเครือข่าย ที่จะร่วมบูรณาการการทำงานร่วมกัน

๔. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน ในการใช้กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเป็นแหล่งเงินกู้ให้กับสมาชิกกองทุน เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้

๘. เทคนิคในการปฏิบัติงาน

๑. ระเบิดจากข้างใน

โดยการแสวงหาภาคีเครือข่ายในระดับพื้นที่ มาร่วมเป็นทีมนักพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำชุมชน คณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ประธานกองทุนชุมชน อาสาสมัครประสานงานกองทุน โดยมุ่งเน้นในการสร้างความตระหนักให้กับทีมนักพัฒนาได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาหนี้ค้างชำระของสมาชิกกลุ่มสตรีที่จะส่งผลกระทบในระดับพื้นที่และได้เล็งเห็นประโยชน์ที่พื้นที่จะได้รับจากการขับเคลื่อนงานให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างพลัง และแรงขับเคลื่อนให้กับทีมในพื้นที่นี้ ที่อยากจะแก้ไขปัญหาในพื้นที่ของตน

๒. การส่งเสริมการมีส่วนร่วม

การประสานความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายในทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนวัตกรรม ผ่านการบันทึกความร่วมมือ รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับหมู่บ้าน ระดับตำบล ระดับอำเภอ

๓. การพัฒนาศักยภาพและสร้างกลไกการขับเคลื่อน

การสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ให้กับทีมนักพัฒนา ในเรื่องของ แนวทางการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี การติดตามหนี้ การให้คำปรึกษา การเจรจาต่อรอง และการบังคับใช้กฎหมาย ก่อนที่จะมีการลงพื้นที่ขับเคลื่อนงาน เพื่อให้มีแนวทางขับเคลื่อนงานที่ชัดเจนและมีเป้าหมายในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการสร้างกลไกที่จะร่วมขับเคลื่อน และร่วมสนับสนุนทีมนักพัฒนา โดยแสวงหา

๔. การใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยี:

ใช้ข้อมูลทะเบียนลูกหนี้ การจำแนกสถานะลูกหนี้ ข้อมูลจากการวิเคราะห์ SWOT และข้อมูลภูมิสังคม และการวิเคราะห์สภาพครัวเรือนของลูกหนี้ มาใช้ในการกำหนดรูปแบบในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ในการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระ และเทคโนโลยีมาใช้ในการประสานงาน ติดตาม และรายงานผล เพื่อให้การประสานงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

๕. วิเคราะห์สถานการณ์และใช้มาตรการที่เหมาะสม

ทีมนักพัฒนาที่จะรับผิดชอบครัวเรือน ซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในพื้นที่ใกล้ชิดกับสมาชิกสตรี จะสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและความสามารถในการชำระหนี้ของสมาชิกสตรีที่กู้ยืมเงิน ทำให้สามารถลดความเสี่ยงจากการไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้รายใหม่ และสามารถที่จะวิเคราะห์มาตรการที่เหมาะสมให้กับลูกหนี้สตรีที่กู้ยืมเงิน

๖. การจัดการความรู้

มีการถอดบทเรียนความสำเร็จจากการขับเคลื่อนงาน โดยการรวบรวมปัญหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการ จนสามารถที่จะขับเคลื่อนงานให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงการแลกเปลี่ยนพูดคุยระหว่างทีมนักพัฒนาถึงเทคนิค วิธีการที่ได้ดำเนินการ รวบรวมเป็นองค์ความรู้เพื่อถ่ายทอดให้กับพื้นที่อื่นๆที่จะนำองค์ความรู้ไปปรับใช้

๗. สร้างต้นแบบ

มีการคัดเลือกกลุ่มสมาชิกกลุ่มสตรีกู้ยืมเงินกองทุน ไปประกอบอาชีพ ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการหนี้ รวมถึงสามารถก่อให้เกิดรายได้จากอาชีพที่กู้ยืมไป เพื่อเป็นต้นแบบให้กับกลุ่มอื่นๆที่กู้ยืมเงิน ได้เรียนรู้เทคนิคในการบริหารจัดการกลุ่ม
